



两高(上海)律师事务所
LIANGGAO(SHANGHAI)LAW FIRM

以高明的智慧守护正义

以高远的格局践行责任

联系电话: 021-63087099 电子邮箱: lg.shanghai@lglawyer.cn
地址: 上海市黄浦区中山东二路600号BFC外滩金融中心S2幢10层



养老一卡通任意住?退卡遭高额扣款

法官提醒:警惕预付式养老服务陷阱

10万元买养老通卡遇退费难

2021年,张阿姨与阳光康养公司(化名)签订《养老通会员协议》约定,张阿姨支付10万元为自己和爱人购买养老通卡,会员期为15年。其间可凭卡在该公司全国康养居住地长期或短期入住,并享受“医、康、养、娱、游、学”等一系列服务。

签约一段时间后,两位老人身体健康状况下降,无法入住享受服务,要求解除合同并全额退款。阳光康养公司则表示,根据合同约定,需扣除35%的违约金才能办理退费。“这简直是‘霸王条款’!”双方协商无果后,张阿姨将阳光康养公司诉至法院。

法院经审查认定,张阿姨以自身健康原因提出解除合同,也无阳光康养公司根本违约的证据,属于在无法定事由的情形下单方解除合同的违约行为,应承担相应的违约责任。同时,签订协议时张阿姨和爱人都已年过八旬,15年有效期届满时将年近百岁,很难完整享受协议中旅居等服务,这在签订协议时就可预见,因此双方均存在一定过错。法院最终判令解除合同,并依法调低违约金,由阳光康养公司退还张阿姨剩余预付款。

一审宣判后,双方当事人均提起上诉。二审法院经审理,判决驳回上诉,维持原判。

□ 见习记者 刘嘉雯

年过八旬的老夫妻花了10万元为自己购买了会期15年的“养老旅居一卡通”,结果由于身体原因无法入住,提出退款却遭到了各种门槛……

近年来,预付式养老行业兴起,不少老年人被“一次性付费、长期享受服务”的宣传吸引,将康养社区、老年公寓作为自己安度晚年的首选。然而,这种“预付费”模式背后却暴露出诸多潜在性风险,成为亟待破解的民生痛点。

“3·15”国际消费者权益日来临之际,记者采访了上海市第二中级人民法院民事审判庭副庭长王晓梅,请她帮助消费者梳理预付式养老服务陷阱。

法官:避免一次性支付

“预付式养老行业的兴起,最初是为了满足老年人多样化养老需求,然而近几年来相关纠纷案件量呈现上升趋势,究其原因主要是行业发展还有待规范,老年消费者风险意识薄弱。”王晓梅告诉记者,在预付式养老纠纷中最常见的是退费难及违约责任失衡。此外,预付资金缺乏监管、虚假宣传、服务缩水、主体混乱、“以租代售”的经营模式等,也是消费者维权的集中点,甚至有机构打着“养老投资”的幌子,将养老服务异化为非法集资的犯罪工具。

“因此,消费者在签约前应注意对机构资质、资金安全等关键信息进行核查,增强证据意识。”王晓梅提醒,不

要轻易一次性支付大额资金,仔细审查合同条款,重点关注退费条件、违约金比例、服务标准等内容,销售人员的口头承诺是否写入合同条款。王晓梅强调:“预付式养老本质上是购买服务,是消费行为,而非金融投资,如果商家宣传有稳定回报,消费者需提高警惕。”

值得注意的是,今年全国两会上,全国人大代表、上海市高级人民法院党组书记、院长贾宇从预付式养老监管方面提出针对性建议:“应在《老年人权益保障法》规定,禁止养老机构利用不公平格式条款限制老年人解约退费的权利,增设‘不得以养老名义变相从事房地产销售业务’‘养老机构不得作虚假或引人误解的宣传,不得以承诺还本付息、给付投资回报等方式,诱导老年人或其代理人交纳预收费’的条款。”

律师点评

预付式养老已不仅是单纯的消费行为,更异化为某些机构非法集资的幌子。以“养老投资”“固定回报”为诱饵,将养老服务包装成金融产品,让无数老年人误入陷阱。预付资金游离于监管之外,商家“先收钱、后服务”的模式,将全部经营风险转嫁给消费者。

老年人享有法定解约权、退费权与倾斜保护权。事前慎缴费、事中留证据、事后敢维权,行政、司法、监管三重保障,坚决守护老年人“养老钱”“血汗钱”。唯有经营者诚信守法、消费者理性审慎、监管部门从严执法、立法机关完善制度,多方合力,才能真正守护老年人的财产安全与晚年尊严,实现老有所养、安心养老。

建议老人在签约前,务必核查机构资质、资金存管等关键信息,对“全国通用”等夸大宣传保持警惕;签约时,仔细审阅合同条款,重点关注退费条件、违约金比例,将销售人员的口头承诺写入合同;消费后,妥善留存协议、付款凭证、沟通记录等证据,以便维权所需。北京市两高(上海)律师事务所律师李旭律师

“阿拉的钱袋子,建行帮侬一道守!”

——建行上海市分行“3·15”消保宣传侧记

三月的申城,玉兰绽放,春风拂面。在奉贤区老年大学的教室里,150多位“银发学员”笑得前仰后合——台上,市公安局治安总队的明星警官黄奕正用一口地道的上海话,模仿骗子打电话的腔调:“阿姨,依儿子出事了,快打钱!”“不谈风险只谈收益的,统统是陷阱!”台下,建行上海奉贤支行的志愿者们一边递上大字版反诈指南,一边跟着老人们的笑声点头。这样的场景,正在申城的各个角落悄然上演。

弄堂口的“金融早课堂”

早上八点半,虹口区凉城街道的社区活动室已经坐满了人。这不是戏曲沙龙,而是建行上海虹口支行联手建信理财开设的“银龄金融课堂”。

“王伯伯,依看这只‘养老项目’,收益率写得介高,但项目地址都讲不清爽,这就要当心了。”理财经理小张拿着一份宣传单页,凑到78岁的王老伯跟前,放慢语速,一字一句地解释。王老伯推了推老花镜,连连点头:“哦哟,原来陷阱在这里!差点上当。”

这是建行上海市分行“消保+社区”模式的一个缩影。从虹口到长宁,从松江到奉贤,一家家网点把“金融早课堂”搬进了社区活动室、养老院、老年大学。长宁支行的志愿者们甚至专门为老

年人定制了“大字版”反诈手册,在人寿堂颐养院,一位阿姨拉着志愿者的手说:“小阿妹,这个‘三不一多’原则,我贴在家里冰箱上天天看!”

夜市里的“消保摊位”

夜幕降临,宝山弘基广场的夜市渐渐热闹起来。烤串的香气里,一个特殊的摊位格外醒目——建行上海宝钢宝山支行3.15消保专属咨询区。

“来,答对这道反诈题,送侬一只定制帆布袋!”摊位前,年轻人举着手机扫码答题,屏幕上正播放根据真实案件改编的微电影《馅饼背后》。“虚拟货币投资”“养老项目集资”……一个个骗局被镜头撕开伪装。一位刚看完短片的小伙感叹:“比刷短视频还上头,原来骗子的套路这么深!”

而在青浦的网红街区福贤路上,建行上海长三角支行的消保展位飘出阵阵咖啡香。化身咖啡师的理财经理一边拉花,一边和排队等待的顾客聊起“金融消费者八项权益”。“依晓得哇?买理财产品前,一定要看清楚风险等级,这叫‘三适当’原则。”一位正在喝咖啡的白领笑着点头:“头一回在喝咖啡的时候学到金融知识,这个‘佐料’加得好!”

校园里的“双语课堂”

在复旦大学邯郸校区的一间教室里,十几位留

学生围坐成一圈。讲台上,建行上海杨浦支行的员工小陈正用流利的英语讲解中国的信用卡安全规则和反洗钱法规。

“Never lend your bank card to others, even if they are your friends.”(千万不要把银行卡借给别人,即使是朋友也不行。)来自非洲的留学生认真记下笔记,课后拉着小陈问:“如果收到疑似诈骗的电话,我该打哪个电话?”小陈递上一张中英文对照的“金融安全联系卡”:“打95533,或者110,我们都在。”

与此同时,在上海电力大学的报告厅里,建行的宣讲员正在拆解“美容贷”的套路。大屏幕上,一个真实的案例让台下的女生们倒吸一口凉气:“为了一笔贷款,差点背上一身债务……”宣讲员合上笔记本,语重心长:“同学们,理性消费,远离非法校园贷,这是对自己最好的保护。”

【结语】从陆家嘴的金融殿堂,到弄堂口的社区食堂;从老年大学的银龄课堂,到夜市里的消保摊位;从留学生的双语课堂,到工地旁的金融驿站——建行上海市分行的消保宣传,正以最朴素、最温暖的方式,走进申城的角角落落。

春风里,建行上海市分行与申城市民一起,共筑金融安全防线,共享美好生活未来。