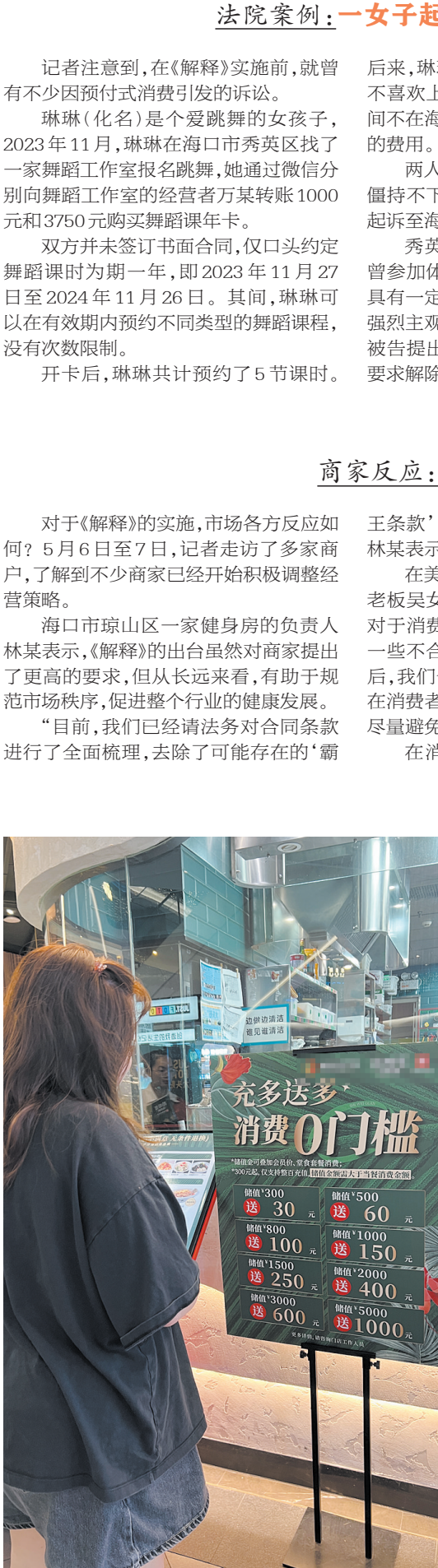


最高法《关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》施行让消费者不再担心“有理说不清”

退卡更容易 转卡更自由

5月1日,最高人民法院发布的《关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》(以下简称《解释》)正式施行。《解释》给消费者的生活带来哪些变化? 预付式消费领域的乱象能否得到有效遏制? 消费者的权益又将如何得到更好的保障? 记者走访了海口市的部分商家和消费者,律师对《解释》进行解读。

■本报记者 杨晓晖



法院案例:一女子起诉舞蹈工作室退卡退款获部分支持

记者注意到,在《解释》实施前,就曾有不少因预付式消费引发的诉讼。

琳琳(化名)是个爱跳舞的女孩子,2023年11月,琳琳在海口市秀英区找了一家舞蹈工作室报名跳舞,她通过微信分别向舞蹈工作室的经营者万某转账1000元和3750元购买舞蹈课年卡。

双方并未签订书面合同,仅口头约定舞蹈课时为期一年,即2023年11月27日至2024年11月26日。其间,琳琳可以在有效期内预约不同类型的舞蹈课程,没有次数限制。

开卡后,琳琳共计预约了5节课时。

后来,琳琳感觉课程进度太跟不上,且不喜欢上课氛围,加上工作调动,她长时间不在海口,于是请求万某退还未上课程的费用。

两人因退款金额未能达成一致,始终僵持不下,故琳琳提起诉讼,将该工作室起诉至海口市秀英区人民法院。

秀英法院经审理认为,琳琳购课前,曾参加体验课,对课程内容、授课环境应具有一定判断力,其主张的相关情况具有强烈主观性。琳琳曾以工作调动为由,向被告提出退课申请。上述主张均不构成要求解除涉案服务合同的法定理由。

法院最终判决某舞蹈工作室按照70%比例退回剩余费用。

该案承办法官表示,在预付式消费中,如果消费者单方终止消费,经营者并无违约或过错行为的,应结合消费者过错程度、经营者所提供服务的实际情况,依照公平原则和诚实信用原则确定消费者的违约责任。

这样的案例并非个案。记者通过梳理裁判文书网发现,早在《解释》实施前,文昌、琼海等地均发生过类似判例。根据公开的法律文书,法院均支持了消费者的诉讼请求。

商家反应:积极整改,消费者信心回升

对于《解释》的实施,市场各方反应如何? 5月6日至7日,记者走访了多家商户,了解到不少商家已经开始积极调整经营策略。

海口市琼山区一家健身房的负责人林某表示,《解释》的出台虽然对商家提出了更高的要求,但从长远来看,有助于规范市场秩序,促进整个行业的健康发展。

“目前,我们已经请法务对合同条款进行了全面梳理,去除了可能存在的‘霸王条款’,并加强了对会员权益的保障。”林某表示。

在美兰区某商场的一家美发店,该店老板吴女士表示,以前为了营销和获利,对于消费者转卡、退卡的问题,确实存在一些不合理的规定。“现在《解释》实施以后,我们也进行了整改。”吴女士解释,现在消费者转卡、退卡,只需通知商家即可,尽量避免与消费者产生不必要的纠纷。

在消费者方面,不少市民坦言,《解释》的实施让他们在预付式消费时更加放心。

海口市民胡女士说:“以前办卡总是担心商家跑路,现在有了法律的‘撑腰’,感觉自己的权益有了保障,也更有底气维护自己的权益。”

市民张先生认为,此次《解释》的实施非常人性化,例如“七天内无理由退款”,这不仅给了消费者更多的思考时间,发现被商家忽悠办卡后可以及时要求退款。

在没有证据,”对于“取证难”的问题,王龙表示,根据《解释》,如果商家掌握证据,却拒不提交,法院可以直接采信消费者的主张,消费者再也不用担心“有理说不清”了。

《解释》的发布能否终结市场的消费乱象? 在王龙看来,要彻底解决预付式消费领域的乱象,还需要政府、企业、消费者和社会各界的共同努力。政府部门应加强监管,严格执法,确保新规得到有效执行;企业应自觉遵守法律法规,诚信经营,为消费者提供优质的产品和服务;消费者应增强自我保护意识,理性消费,积极维权;社会各界也应加强监督,共同营造健康有序的预付式消费环境。

“相信在法律的护航下,通过各方的共同努力,预付式消费将逐渐回归理性,成为促进消费、便利生活的重要消费模式,为经济社会的发展注入新的活力。”王龙说。

律师解读:《解释》实施让退卡更容易,转卡更自由

《解释》实施后,可以给消费者的日常生活带来哪些好处?《解释》实施的前后有哪些不同? 对此,记者采访了海南省律协参政议政与行业发展委员会副主任、海南省消费者委员会律师团副团长王龙。

王龙介绍,《解释》的实施,有效解决退卡难、转卡难的问题。“商家迁店搬远、商家换老板、总预约不上服务、身体健康出现重大问题不再需要服务了,这些情况都可以要求退卡。”王龙表示:“不仅退卡容易,转卡也更自由了,只要通知商家,转让即可生效。”

王龙分析,《解释》实施的最大亮点在于,让预付式消费也能享受七天内无理由退款。“不过有一种情况例外,如果消费者在订立预付式消费合同时,已经享受过相同商品或服务,说明其对商品或服务已有充分了解,因此不能滥用七天无理由退款的权利。”王龙解释说。

“很多时候,‘维权难’难就难

在相关案件中,依据民法典第一千一百六十五条规定,行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的,应当承担侵权责任;以及民法典第一千一百七十六条规定,被侵权人对同一损害的发生也有过错的,可以减轻侵权人的责任。也就是说,即便言语冲突没有直接导致他人死亡,但作为诱发因素,发生争吵的双方都可能需要承担责任。在该案中,死者自身疾病是导致死亡的主要原因,因此可以适当减轻被告的责任。

陈积桢表示,在日常生活里,激烈的争吵很可能诱发他人的健康风险。对于高龄或者患有疾病的人群,应尽量避免情绪激动、暴怒,否则自身可能要承担主要风险。如果不幸发生此类事件,医疗记录、证人证言、现场监控等,都是证明法律因果关系的关键证据。

陈积桢提醒,对于情绪容易激动的人群,要尽量避免卷入争执,一旦发生矛盾,可以及时寻求第三方进行调解。若意外已经发生,可依照民法典第一千一百七十三条的规定,按照双方过错比例协商赔偿事宜。言语冲突有可能引发人身损害赔偿赔偿责任,尤其是对于那些具有特殊体质的人群。在司法实践中,法院会综合考虑行为人的过错程度以及行为原因力的大小,来合理划分责任,避免出现“和稀泥”式的裁判结果。

■海口一市民在了解海口某餐饮店推出的会员充值式预付消费活动。

记者杨晓晖 摄

儋州一老人与他人争吵猝死,法院认定争吵与死亡存在因果关系 “骂死人”需承担赔偿责任

■本报记者 李成沿

“舌上有龙泉,杀人不见血。”在日常生活中,情绪失控引发争吵甚至斗殴的情况时有发生,情绪控制裹挟着语言暴力会给人或者自己带来损失或伤害。儋州市就发生了一起“骂死人”的案件,60岁的杂货铺老板娘曾某因默许鱼贩在自家店前摆摊,和隔壁杂货店的唐某、陈某夫妇起了争执。在被唐某、陈某连续激烈辱骂后,曾某突然倒地猝死。案件发生后,曾某家属起诉唐某、陈某夫妇承担50%责任,赔偿43万余元。儋州市人民法院审理后认定曾某对其死亡后果自担90%的责任,唐某、陈某夫妇对曾某死亡后果承担10%的责任,判决唐某、陈某赔偿曾某家属经济损失7.3万元。

案情经过:六旬老板娘与邻居吵架时发病倒地猝死

2020年1月6日9时许,唐某在自家杂货店门口看到摊贩麦某在其和曾某的杂货店铺面中间过道及靠近曾某铺面一侧前方摆摊卖鱼。唐某认为麦某摆摊位置占用了中间过道和自家杂货店门口,没有给其摊位费,便阻止麦某摆摊。而曾某则认为麦某摆摊位置在其杂货店的一边,唐某无权阻止。两人随后就此发生言语争执。

麦某见到发生争吵,便收拾东西离开。此后,唐某的配偶陈某也从杂货店里出来,与曾某吵架。曾某在争吵中晕倒在地,于当天9时46分被送至医院抢救。到达医院时,曾某已经出现意识丧失,心跳呼吸已停止,颈动脉搏动消失,双侧瞳孔散大、固定,对光反射消失,血压测不到等症状,被医生诊断为心跳、呼吸骤停。当天

11时4分,曾某被医院宣告为临床死亡。

事情发生后,曾某的家属把唐某、陈某夫妻二人起诉至儋州市人民法院,诉请赔偿全部赔偿金额(医疗费460元、丧葬费3.7万余元、死亡赔偿金72万余元、被抚养人生活费5.6万元、精神抚慰金5万元)的50%,合计43万余元。

法院认定:死者对死亡后果自担90%责任,对方承担10%责任赔偿7.3万元

儋州法院经审理认为,公民的人身权益受到法律保护,行为人因过错侵害他人民事权益,应当承担侵权责任,二人以上共同实施侵权行为,应当承担连带责任。因此,确定唐某、陈某是否应承担侵权责任,关键是唐某、陈某与曾某的争吵行为与曾某死亡的事实之间是否有因果关系。

唐某与曾某因是否允许麦某摆摊发生争吵并互骂脏话,陈某知道唐某与曾某争吵,却未进行劝阻,反而加入争吵,导致冲突升级。而曾某作为60岁的老人,在此情形下易出现情绪激动、心跳加速、血压升高等反应,从而增加发生心跳、呼吸骤停的风险。双方的互骂行为诱使曾某气愤并情绪激动,导致曾某突然晕倒,最终因心跳、

呼吸骤停死亡,双方的争吵行为与曾某死亡的事实存在法律上的因果关系。

曾某家属认为唐某、陈某应承担曾某死亡全部赔偿金额的50%。唐某、陈某认为其没有过错,不应承担赔偿责任。但该案的起因是案发当天唐某阻止曾某摆摊,引起曾某不满,曾某先出口伤人后,唐某、陈某也不甘示弱,导致争吵升级,双方对此均存在过错。唐某、陈某与曾某并没有肢体冲突,其自身身体因素(曾某患高血压及窦性心动过缓等疾病)应为导致其死亡结果的主要原因。根据现场证人的陈述,在争吵过程中,曾某先骂人,且情绪激动,曾某作为成年人本应对自己的生命安全负有高于常人谨慎的安全注意义务,明知

自己年事已高,不宜情绪过于激动,却未尽到常人谨慎的安全注意义务,反而放纵自己,没有管束好自己的情绪,导致损害的发生,曾某在争吵过程中过错相对较大,应当对死亡的后果自担90%的责任。而唐某、陈某夫妇与曾某争吵,诱使曾某情绪激动突然晕倒,最终导致曾某死亡的严重后果,应对该死亡后果承担次要责任。儋州法院考虑到被告唐某、陈某与曾某只是争吵辱骂,并没有拉扯、殴打的行为,因此认定由唐某、陈某对曾某死亡后果承担10%的责任。

儋州法院判决唐某和陈某赔偿曾某家属经济损失7.3万元(总额的10%),驳回曾某家属诉请的被抚养人生活费、部分精神抚慰金等请求。

法律咨询

13379952004

邮箱:fzsb888@163.com

海小文普法

公司会计离职2年 有义务配合公司调查财务吗?

海口王女士咨询:几年前,我在某公司任会计。该公司3名合伙人中,有1人主管财务。工作期间,我经常以付货款为由让我给他的微信账号转账。我离职后,另2个合伙人怀疑财务主管未支付货款,让我配合调查,不然就起诉我。转账是有聊天记录的,但我离职已有2年,微信好友已删除,无法提供记录。请问,我是否必须协助调查?

解答:虽然你已经与公司解除了劳动合同,但建议你尽量配合调查。你在职期间,如果负责财务的合伙人确实存在挪用资金、侵占等行为,而资金的流向确实是通过你进行的操作,配合调查便于公司弄清事实真相,也便于你对转账行为解释说明。

邻居在我家外墙安空调室外机 能起诉让他拆除吗?

儋州吴先生咨询:我家住小区2楼,1楼住户搭建了一个小院,并在院子里安装了空调室外机,正好在我家窗户下方,即悬挂室外机的墙体是我家住房的外墙。该室外机对我父亲睡眠造成影响,楼下邻居不愿拆除。请问,我能通过起诉程序让楼下邻居拆除吗?

解答:你邻居在你家外墙安装空调室外机,影响了你和你父亲的日常起居生活,对此你可以和他进行交涉。如果协商不成,或是认为楼下空调噪音超标,可起诉楼下业主侵权。若确实超标,可要求法院判令其改正、赔礼道歉和赔偿损失等。

家中无人照看孩子 可以委托邻居照看孩子吗?

临高陈先生咨询:我家中老年人年纪大了,无法长时间照看孩子,但我们夫妻要外出务工无暇照看。请问,我们可以委托邻居照看孩子吗?

解答:需要慎重考虑。根据相关法律法规,未成年人的父母或者其他监护人因外出务工等原因在一定期限内不能完全履行监护职责的,应当委托具有照护能力的完全民事行为能力人代为照护;无正当理由的,不得委托他人代为照护。

未成年人的父母或者其他监护人在确定被委托人时,应当综合考虑其道德品质、家庭状况、身心健康状况、与未成年人生活情感上的联系等情况,并听取有表达意愿能力的未成年人的意见。

参团旅游因不够人未成团 消费者应如何处理?

琼海钱女士咨询:我最近在旅行社报名想参团旅游,前期已经签订了合同,并支付了费用,但是旅行社说如果报名人数不够的话,有可能不能成团。请问,如果真的不能成团的话,我该怎么处理?

解答:旅游法第五十五条规定,因未达到约定人数不能出团的,组团社可以解除合同,但应当在下列时限内通知旅游者:境内旅游至少提前七天,出境旅游至少提前三十天。因未达到约定人数不能出团的,组团社经征得旅游者书面同意,可以委托其他旅行社履行合同。组团社对委托事项承担责任,受委托旅行社在委托范围内对组团社承担责任。旅游者不同意的,可以解除合同。

根据上述规定,如果人数不够成团的话,可以委托其他旅行社履行你们之间的旅游合同,但如果你不同意跟其他旅行社的话,可要求旅行社解除合同,旅行社应退还收取的全部费用。

面临破产的企业 偿还债务顺序如何规定?

海口刘先生咨询:某公司欠我公司一笔货款,但该公司现在已经歇业人去楼空,据说还欠了好多租金、物业费及员工工资。请问,如果我们去起诉的话,该公司偿还债务的顺序是怎样的?

解答:某公司目前应属于面临破产阶段,你公司若现在去起诉该公司,该公司的资产可能不够抵偿全部的对外债务。

依据我国相关法律法规规定,破产财产在优先清偿破产费用和共益债务后,依照下列顺序清偿:破产人所欠职工的工资和医疗、伤残补助、抚恤费用,所欠的应当划入职工个人账户的基本养老保险、基本医疗保险费用,以及法律、行政法规规定应支付给职工清偿的补偿金;破产人欠缴的除前项规定以外的社会保险费用和破产人所欠税款;普通破产债权。破产财产不足以清偿同一顺序的清偿要求的,按照比例分配。破产企业的董事、监事和高级管理人员的工资按照该企业职工的平均工资计算。

(李成沿整理)