

商家中途跑路 服务方式变更 使用期限受限

疫期预付式消费纠纷如何解决

生活节奏放缓,居家多日不出门,哀情于网上购物,清单以生活必需品为主……自新冠肺炎疫情暴发以来,人们的生活消费方式基本都遵循着这样的规律。

从需求侧看,在各领域中,消费受到疫情的冲击最为严重。而消费受限,直接触发消费者与经营者之间的矛盾,这在预付式消费合同中体现得最为明显。

这也成为今年“3·15”最值得关注的课题——疫期预付式消费纠纷明显增多,消费者该如何维权?

近日,北京阳光消费大数据研究院联合消费者网发布《新冠肺炎疫情期间预付式消费维权分析报告》(以下简称《报告》),称疫期预付式消费纠纷问题主要集中在疫期暂停营业退费纠纷、服务方式变更、使用期限受限以及商家关门或倒闭四个方面。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江告诉《法制日报》记者,解决预付式消费问题,需要从完善法律法规、明确监管职责、加强预付资金监管以及建立信用评价体系等多方面入手,尽快建立法规完备、多方联动、共享共治的预付式消费规范发展模式。



合同内容无法实现 消费纠纷明显增多

突如其来的疫情,让消费者的日常生活和经营者的经营活动都受到了严重影响。由于出行和场地等诸多条件受到限制,不少预付式消费合同在疫情防控期间无法实现,由此引发的预付式消费纠纷明显增多。

为了给亲朋好友安排好过年期间的聚餐,柯先生打算提前在老家的一家饭店订过年酒席。得知饭店办卡有优惠,他便办了卡并充值4000元。

可惜,刚办完卡没多久,还没来得及消费,疫情就暴发了,饭店关门暂停营业,春节期间再到饭店聚餐已经不可能。柯先生认为这不是自己的原因,饭店理当退款,但没想到,这一要求遭到拒绝。饭店给出的理由是卡内金额完全可以等疫情过后再来消费。

“我平时在外地工作,除了春节期间,平时根本不可能回老家消费。”柯先生对于饭店的说法并不能接受。

对于这种因暂停营业导致的消费纠纷,《报

告》认为,新冠肺炎疫情不能预见、不能避免,而且不能克服,属于不可抗力因素。但疫情的暴发具有区域性和持续性等特点,所以判定疫情的不可抗力因素,还要结合具体地区、具体时间以及具体影响等因素考虑,如国家公布疫情的种类和防控级别的时间,有关部门对疫情防控采取的措施等。

以柯先生的遭遇为例,柯先生预订的是过年宴席,大年除夕是1月24日,而在1月20日国家卫健委就将新型冠状病毒纳入乙类传染病,并采取甲类传染病的预防、控制措施。所以根据合同法,柯先生和饭店都有权解除合同,且双方都不用承担违约责任。如果消费者之前有部分消费,可以要求退还扣除消费部分的剩余款项;如果消费者之前交过定金,也有权要求退还定金。但如果消费者预订项目确实导致经营者有实际支出的,双方应协商合理分担相关支出费用。

与柯先生一样,刘女士的预付式消费合同也受到了影响。不一样的是,她还能继续享受已经付

费的服务,只是服务的内容或方式要变一变。

刘女士早早地为孩子规划好了寒假生活怎么过,其中就包括为孩子报了一个寒假英语培训班。为此,她向某培训机构交了3800元。

然而,疫情暴发后,线下培训无法开展。培训机构便通知刘女士,线下培训改为线上培训,上课还是之前的老师。但刘女士却不愿意接受这一改变,并要求培训机构退还全部费用。双方因此发生纠纷。

北京阳光消费大数据研究院有关专家分析称,线下培训改为线上培训,虽然培训内容没有改变,但培训方式发生了明显改变,实际上属于合同变更。依据合同法有关规定,变更合同需要双方协商一致。同时需要考量的因素是,考虑到疫情防控和生命健康安全,培训机构将线下培训改为线上培训,说明其为实现合同目的作出了积极努力。如果不影响培训效果或产生其他负面影响,双方应该互谅互让,共同努力实现合同目的。

消费期限受到影响 门店关停老板跑路

除了上述两种情况外,由疫情引发的预付式消费纠纷中,比较常见的还有预付式消费期限受影响和商家跑路问题。

王女士在某健身会所办了一张健身年卡,会员期限为2019年6月15日至2020年6月14日。疫情暴发初期,健身会所一直没有关门,但王女士出于安全考虑,一直没有去会所健身。后来由于受疫情影响,会所暂停营业,却一直未通知会员如何解决疫情期间没有享受服务的问题。王女士担心会员卡到期后,会所不延长合适的使用期限。

对此,北京阳光消费大数据研究院有关专家认为,暂停营业期间,消费者没有享受会员服务,应该属于部分合同内容没有履行。在疫情结束后,会所应该适当延长会员服务期限或按照比率折算退

还相应的会员费用。延长或折算的会员时间,可以按照国家有关部门宣布疫情防控启动和解除的时间段计算,而不是完全以会所的营业时间计算。但如果宣布疫情结束后会所仍然没有营业,应该以实际提供服务时间计算。

与前面几位相比,冷先生的遭遇最糟心。

2019年11月,冷先生在某美发店办了一张2000元的美发卡,刚在这家美发店理了一次发,这家美发店就因疫情影响关门了。虽然最近不少理发店陆续开业,但这家美发店一直没有开业,而且电话也无人接听。

经过了解,冷先生才知道这家美发店的资金链出了问题,很可能无法继续营业了。冷先生担心自己卡上的余额打水漂了,不知道如何维权。

依法维权互谅互让 多措并举标本兼治

如何应对疫情期间的预付式消费纠纷,陈音江提出如下建议:

经营者要诚信守法经营,主动承担社会责任。经营者是维护消费者合法权益的第一责任人,越是在特殊时期,越要严格履行法定责任。暂停营业期间,经营者应通过企业官方网站、微信、微博等途径与消费者保持常态化联系,及时发布企业动态信息,努力消除消费者的顾虑和担忧,认真对待和及时处理消费者的合理诉求,努力将消费者的损失降到最低。

有关部门要加强监督管理,及时回应社会关切。疫情防控期间,有关部门不仅要加大日常监管力度,还应积极收集因疫情防控需要暂停营业的经营主体信息,并与其负责人取得联

系,沟通企业经营情况,防止群访群诉事件发生。一旦发现企业存在涉嫌非法转移或挪用预付款等问题,要从严从重从快处理,及时采取有效措施,将消费者的损失和负面影响降到最低,必要时请求公安部门介入,严厉打击利用预付式消费幌子从事非法集资和诈骗活动的违法犯罪行为。

消费者应提高自我保护意识,依法理性维权。消费者在选择预付式消费时,应尽量选择规模较大、开业时间较长的商家,一次性不要充值太多金额,同时与商家签订好协议。遇到问题及时与商家协商,如果协商不成,应及时收集证据向消协或市场监管部门投诉。如果商家恶意卷款跑路,还要及时向公安部门举报。在

突如其来的疫情面前,经营者也承受了巨大的经济损失和售后压力,希望广大消费者多一份冷静、耐心和理解,合理表达诉求,依法维护权益,互谅互让解纠纷,同舟共抗疫情。

预付式消费问题不是疫情期间的产物,需从根源上解决。近年来,预付式消费一直是消费者投诉的热点难点问题,主要与有关法律法规不健全、监管主体不明确、经营者缺乏诚信自律以及消费者自我保护意识不强等有关。因此,解决预付式消费问题,需要从完善法律法规、明确监管职责、加强预付资金监管以及建立信用评价体系等多方面入手,尽快建立法规完备、多方联动、共享共治的预付式消费规范发展模式。

(张维)