

# 聚焦民生“小案” 守护消费安全

通讯员 王力 张海陵 记者 罗莎莎

## 预付消费后离世亲属退费遭拒 法院判决经营者承担举证责任

2022年5月,李某在某公司办理了三年送三个月的健身卡,支付了3980元会费和50节课费用13500元,总计金额17480元。同时签订协议书,合同约定服务期限至2025年8月。岂料2023年5月,李某不幸去世,健身卡和私教课在此时均未完全使用。

李某父母作为合法继承人,要求某公司退还李某剩余未使用的会费及扣除已上一节私教课的私教费,合计金额15883元。但某公司仅同意退还9000元,并以内部系统记录不清为由拒绝提供完整消费数据,双方多次协商未果,李某父母遂诉至泰州市海陵区人民法院。

庭审中,某公司要求李某父母提供李某的消费记录凭证,否则不同意按照其主张金额退款。

法院认为,根据相关法律规定,在预付式消费纠纷中,经营者作为服务提供方,通常掌握消费记录、合同文本等关键证据,应承担更重的举证责任。法院告知某公司,如其主张李某存在更多消费记录,其亦有责任举证,否则可能承担不利后果。随后在法院的主持和释法明理下,双方基于事实和法律原则,达成调解协议,该公司同意退还李某父母12500元,并约定如未按期履行,承担相应违约责任,包括支付逾期利息和诉讼费用等。

法官表示,本案中,李某因不可归责于自身的原因(即身故)无法继续使用服务时,经营者不能以“概不退还”等格式条款规避义务;经营者在预付式消费纠纷中承担更重的举证责任,需举证证明已提供对应服务或不存在违约情形,否则应依法返还剩余费用。

法官提醒广大消费者,办卡充值需谨慎理性,应充分了解商家的信誉、经营状况和备案信息,仔细阅读合同条款,特别是退款、转让等细则,避免一次性充值过高金额。建议选择短期、小额预付方式,以降低潜在损失,同时也应保留好合同、发票、支付记录等证据,遇到问题及时向市场监管部门投诉举报或向消保委(消协)组织投诉。

法官还建议经营者恪守诚信经营原则,应严格履行合同义务,建立健全内部管理制度,妥善保管消费记录、预付款余额等经营资料,妥善处理消费纠纷,对合理合法的查询核实需求提供配合,为消费者提供透明、良好的服务。毕竟,诚信经营才是企业长久发展的基石。

## “鲜活海蟹”变“冷冻僵尸蟹” 商家退款并支付三倍赔偿

张某在某电商平台浏览时,被一店铺热销的“鲜活海蟹”所吸引,看着页面上“当天捕捞、

预付卡消费退费受阻、生鲜网购遭遇欺诈、衣物送至干洗店清洗后出现破损……生活中这些看似细小的消费纠纷,实则关系到百姓的切身利益。

近日,记者梳理3起由江苏省泰州市法院办理的涉消费纠纷案件,通过以案释法,帮助读者厘清几类消费场景下的权责划分边界,明晰消费者合法维权的法律依据,剖析经营者应当恪守的诚信经营底线与法律责任。



鲜活发货、死蟹包赔”等宣传语,张某心动不已,当即支付413元下单购买。

次日,快递送达。张某打开包装后,扑面而来的是刺鼻的腥臭味,箱内的海蟹被冷冻袋层层包裹,已死亡多时,所谓“鲜活海蟹”实为“冷冻僵尸蟹”。

张某当即联系商家要求退款赔偿,商家却百般推诿,先以“运输途中死亡属正常现象”搪塞,后又以“签收即认可商品质量”为由拒绝退款。多次沟通无果后,张某以商家构成消费欺诈为由将其诉至泰州医药高新技术产业开发区人民法院,主张退款退货并索要三倍赔偿。

查明事实后,法官向商家释明,其行为已违反消费者权益保护法,构成消费欺诈,在法官的释法明理下,商家主动退还张某全部货款413元,并额外支付三倍赔偿金共计1239元。张某在商家履行完毕后申请撤诉,该起纠纷得以解决。

法官表示,消费者权益保护法规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。

本案中,经营者的虚假宣传与消费者基于

广告承诺所形成的合理期待严重不符,构成消费欺诈。消费者在此情况下有权依据该法主张“退一赔三”,即要求经营者退还货款,并额外支付三倍赔偿金。

承办法官提醒,消费者在面对商家的宣传语时应保持理性,避免冲动消费,应优先选择信誉好、评价高、有实体保障的商家下单。收货验货时,对于生鲜产品务必当场开箱查验,同时通过拍照、录视频固定证据;消费者若发现商家有欺诈行为,应敢于主张自身权益,若与商家协商无果,可及时向市场监管部门投诉举报,或向人民法院提起诉讼,利用法律武器维护公平交易。经营者在遇到消费纠纷时应积极面对、依法解决。

## 贵重衣物送洗后损坏 干洗店被判折价赔偿

陈某某于2024年1月购买了一件价值37000元的高档皮衣,同年3月,将这件皮衣送至褚某某经营的干洗店(以下简称某干洗店)进行清洗。接收衣物时,褚某某未向陈某某明确告知皮衣的具体洗涤方式,也未在收衣时进行检查并说明皮衣已有的瑕疵问题,还向陈某某提示店内可提供保值清洗服务,而是在收衣后,自行对皮衣进行了清洗处理。清洗后,皮衣

出现大面积毛脱落、色差严重等损坏情况。

褚某某随后与陈某某进行协商,并请第三方机构尝试修复皮衣。但修复后仍无法恢复原状,陈某某因此拒绝接收,该皮衣仍由褚某某保管。因协商未果,陈某某向泰州市姜堰区人民法院提起诉讼,请求判令褚某某赔偿其皮衣损失37000元。

法院经审理认为,褚某某作为经营者,在案涉皮衣送洗时未履行告知义务,未就衣物可能存在的破损、瑕疵等情况向陈某某说明,也未将相关情况记载于服务单据上。褚某某提交的证据不足以证明皮衣在送洗前已存在脱毛和色差等问题,且其自认因洗涤方式不当导致洗衣事故,并认可清洗后出现脱毛和色差情形,故应认定皮衣损坏系清洗不当造成。此外,案涉皮衣购买于2024年1月,送洗时间为2024年3月,前后间隔不到两个月,属较新物品。

褚某某在诉讼中辩称,陈某某未表明送洗衣物为高档衣物,也未选择保值清洗服务,因此赔偿金额不应超过2000元。对此,法院认为,褚某某未在服务前向陈某某明确告知某干洗店提供保值清洗等特殊服务选项,其辩称理由不能成立,不能以此作为减轻赔偿责任的理由。

法院依照法律相关规定,参考江苏省洗染行业关于消费争议解决相关办法,判决褚某某赔偿陈某某25900元。褚某某不服一审判决,向泰州市中级人民法院提起上诉。二审法院经审理后,维持原判。

承办法官分析,陈某某将皮衣交由专门经营洗染业务的某干洗店清洗,双方已形成服务合同关系。某干洗店作为专业服务的提供者,应当对接收的衣物尽到妥善保管、仔细检查和规范清洗的义务。

案涉皮衣属于贵重物品,某干洗店在接收时本应与消费者当面核对衣物状态等信息,并由消费者签字确认,但褚某某在接收衣物时并未履行指出衣物原有瑕疵、告知可进行保值清洗服务等义务。其事后补打小票且未让陈某某签字,未能完成必要的交接确认流程,也无法证明其已尽到合理的注意义务。

案涉皮衣作为高档服装,其受损后的价值评估与一般生活用品不同,不能仅以清洗后是否具备物理使用功能来判定剩余价值。该皮衣经清洗后出现大面积毛脱落、色差严重等情况,修复后无法恢复原状,已丧失其作为高档服装应有的美观、品质和价值。

法官提醒,消费者在送洗高档衣物时,务必仔细检查衣物状况并妥善留存送洗凭证;经营者应采取适配衣物的清洗与保管措施谨慎操作,同时明确责任范围,避免因疏忽大意引发损失或纠纷。(来源:法治日报)

## 链接

### 《中华人民共和国民法典》

第五百七十七条 当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

### 《中华人民共和国消费者权益保护法》

第五十二条 经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。

第五十五条第一款 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

### 《最高人民法院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》

第二十五条 经营者控制合同文本或者记录消费内容、消费次数、消费金额、预付款余额等信息的证据,无正当理由拒不提交,消费者主张该证据的内容不利于经营者的,人民法院可以根据消费者的主张认定争议事实。

# 女子沉迷高消费“剧本杀”

## “演技爆发”虚构病情诈骗男友被刑拘

通讯员 吴丹盛 见习记者 王雅雯

近年来,“剧本杀”游戏受到年轻人欢迎,但有人竟沉迷其中不可自拔,甚至在现实生活中上演剧本,诈骗敛财维持自己的高消费。近日,奉贤警方破获了一起因沉迷“剧本杀”引发的诈骗案。

家住奉贤的李先生在一次“剧本杀”游戏时结识了女子彭某。两人互生好感,交换联系方式谈起了恋爱。不久,彭某就以重病住院等各种理由向李先生借钱10余万元。事后,李先生向彭某讨要借款,却遭其百般推脱,最后

彭某甚至失联。意识到自己可能被骗后,李先生向公安机关报案。民警迅速展开调查取证工作,锁定了犯罪嫌疑人彭某,于浙江省湖州市某酒店将其成功抓获。

经调查,21岁的彭某极其迷恋“剧本杀”,她所参与的“剧本杀”场次消费颇高,每次花费从几百到上千元不等。然而,彭某本身无固定工作,收入根本无法支撑这种高频次、高消费的娱乐需求。在虚荣心和玩乐欲的驱使下,她将目光投向了对自己颇有好感的李先生,萌生

了诈骗钱财的念头。

为了骗取李先生的信任,彭某精心编织了一套“重病”谎言,先后以胃病需挂专家号、突发急症住院、病情恶化吐血、确诊胃癌需检查治疗等为由,多次向李先生索要钱财。由于两人的交往方式大多局限于微信聊天,李先生很难考证彭某的“病情”。彭某专门从网上下载了急诊住院、挂点滴的图片,甚至用带血的餐巾纸伪造自己吐血,刻意营造病情危急、急需用药的假象,使得谎

言更加逼真。

与此同时,彭某还刻意打造自己“生活富裕”的人设,以此降低李先生的警惕心,让他心甘情愿地借钱。

彭某坦言,所骗得的全部钱款均被她用于支付“剧本杀”消费,没有一分钱用于所谓“治病”。

目前,犯罪嫌疑人彭某因涉嫌诈骗罪已被公安机关依法刑事拘留,案件正在进一步办理中。(来源:上海法治报)