

当预付式消费遇上疫情 充值金额如何不打水漂不打折?

律师专家解答,可提解约也可提延期,建议与商家理性沟通协商,注意保留好凭据

一场突如其来的新冠疫情,对消费者的日常生活与商家的营业活动均产生了不小的影响。当预付式消费遇上这场不可抗力的疫情,在买卖两端“停摆”两个月后,如何保障好消费者的充值金额,让其不打水漂的同时,亦不打折?此外,又有哪一些责任和损失是该消费者与商家共同承担的?

针对在疫情期间,消费者在教育、餐饮、旅游、健身美容等领域预付式消费时所遇到的普遍问题,新快报记者采访了多名法律专家、政协委员“对症下药”——面对疫情这一不可抗力因素,消费者的预付式消费可以要求解约或延期,但关键要与商家理性沟通,同时注意保留好单据、记录、合同等书面凭据和电子凭据。



■3月23日,天河区某商场内的一家美容店,门口贴的依旧是春节期间放假通知。

●问题一:教育培训班授课线下转线上,是否能要求退中间差价?

●解答:理应退差价,亦可提解约

教育培训是预付式消费纠纷的“重灾区”。疫情期间,线上教育大火,不少培训机构亦将课堂搬至线上。但不少家长反馈上课效果大打折扣,且多数机构对这两种模式采取不同的收费标准,这一中间差价是否能退?

对此,广州市政协委员、广州仲裁委员会仲裁员谭国戡表示,线下改线上的方式进行授课,属于授课方式的变动,是合同的变更。根据消费者权益保护法的规定,消费者享有公平交易的权利。根据公平原则和诚实信用原则,与之相应的学费差价则应退还消费者。如不能协商一致,依据不可抗力因素,互不承担违约责任,消费者可以行使合同的解除权。

然而,他亦表示,线上代替线下的授课模式并不必然产生差价,差价的产生要基于合同约定、市场惯例、相关教育机构公示的消费标准等因素。

具体而言,对于原本就有线下线上两种授课模式的机构,二者模式有不同的梯度标价,若双方没有约定的,依照教育机构本身已有的两种授课价格进行对比退差价。而此前并无线上授课模式的机构,即没有明确价格参考的,这种情况下消费者若与教育机构没有约定的,且原本无线上课程的,差价标准可以参照行业惯例。

若机构以延期作为处理方式,消费者该怎么办?“可以行使合同解除权。”谭国戡解释,根据合同法,若消费者同意延期的,有权要求通过签订补充协议的方式确定延期的问题。若培训机构不同意解除,消费者可以依据合同法有关“因不可抗力致使不能实现合同目的,当事人可以解除合同”的规定解约,“适用该条款解除合同,主要看合同目的能否实现,而非实现的方式是否改变。”

●问题二:商家暂停营业或无法履约,年夜饭等餐饮定金能否退还?

●解答:基于公平原则,可协商扣留部分定金弥补实际损失

此次疫情发生在春节假期,更延至情人节等节日。因此,预付式消费的另一大纠纷点,集中在餐饮定金上——商家暂停营业或无法履约,此前所预订的年夜饭、情人节套餐等定金,怎么退费?

广东法制盛邦律师事务所合伙人陈亮律师表示,餐饮服务的特点之一,即履行该合同必然带来人群的高度聚集性。此次疫情防控重点在于避免人群近距离接触,因此应当认为疫情及防控措施构成餐饮服务合同的不可抗力。

“按照合同法的规定,因不可抗力致使不能实现合同目的的,当事人拥有法定解除权。并且,当事人因不可抗力因素无法履行合同的,全部或者部分免除责任。”陈亮告诉新快报记者,据此消费者有权依法解除服务合同,但因不可抗力导致合同解除,并不意味着商家必须全额退还定金。

合同法规定,当事人一方因不可抗力不能履行合同的,应当及时通知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并应当在合理期限内提供证明。所以,法律赋予消费者法定解除权的同时,也要求消

费者及时履行通知义务以减轻商家因此遭受的损失。因此,依据公平原则,消费者对于商家的损失也应当给予一定的补偿。

“总之,对于餐饮服务商家来说,受疫情影响无法继续营业,应当尽早沟通,避免造成消费者的损失;同时消费者也应当及时对商家履行通知义务,若因怠于履行通知义务,致使对方损失扩大的,应对扩大部分的损失承担赔偿责任。”陈亮还说,如果合同解除前,餐饮服务商家为履行约定已经作出大量的准备工作,例如准备菜品等,承担了必要的成本,产生了实际费用,基于公平原则,可以协商扣留一部分定金,作为对实际损失的弥补。

不同于地震、洪水等有明确发生时间点的不可抗力,疫情如何认定不可抗力发生时间?陈亮解释,可以各省、自治区、直辖市宣布启动重大突发公共卫生事件一级响应的当日作为确认本次疫情不可抗力事件的发生时间依据,因为该日表明当地政府已确认疫情暴发并积极采取应对措施。

●问题三:疫情耽搁消费两个月,商家不主动提,消费者能否要求延期预付消费的时限?

●解答:店铺歇业或消费者滞留于外地,可大胆提延期

“游泳馆关门两个月,我的次卡消费期限原本是到今年年底,这样是不是等于白白浪费了两个月的期限?”今年初,家住天河区的陈女士办了一张恒温泳池的游泳次卡,要求在今年内使用完100次,否则作废。如今,游泳馆恢复时间仍未确定,近日她正考虑是否向营业人提出这张卡有效期延长的要求。

对此,广东法制盛邦律师事务所律师武杰指出,消费者购买了商家的预付卡,即默认双方成立了消费合同,合同有约定的,从约定;无约定的,按照法律法规执行。

就本次疫情而言,若商家因受影响而未开业,消费者有权要求预付卡延期使用,因为实际消费期限并未得到满足,延期要求合理合法。但如果店铺未受疫情影响而歇业,消费者可能没有权利要求延长预付卡使用期限,“不过这类情形例外,比如消费者被困在疫区,而预付卡地点在广州,消费者是可以要求延期消费的。”

武杰表示,对于疫情期间公共场所、娱乐场所不允许开放这一不可抗力因素,是合同双方无法预见的,建议消费者和商家协商解决。“现实中预付式消费涉及的金额较小,如果委托律师提起诉讼,时间和金钱可能高于预付金额。”对此他建议,如有协商不一致的情形,消费者可向消委会或相关部门投诉解决,“疫情影响下,建议消费者本着体谅商家的心态,友好协商,理性沟通。”

●问题四:受疫情影响无法出游,旅行者解除合同该如何确定退款数额?

●解答:退款数额可全额退,也可协商扣除部分以弥补商家损失

1月26日,文化和旅游部下发通知,要求全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品。因此无法出游的消费者,能否主张解除合同?若主张退款,又该如何确定退款数额?

宁人律师事务所金融与科技委员会副主任马军表示,受疫情影响,导致签订的旅游服务合同无法履行的情况同样属于不可抗力因素。在这种情况下,消费者和旅行社均有权以情势变更导致合同客观上不能履行为由提出解除合同。合同解除后消费者提前支付的定金应当原额退还。其他法律责任分配及纠纷解决办法在双方签订的合同中有约定的从其约定。没有约定的双方应当协商解决。

此次疫情的暴发临近春节,正值旅游旺季,旅行社可能已经向接待宾馆、交通运输企业、景点方等支付了大部分费用,且旅游出行的团费高于平时时段。马军告诉记者,旅游法第六十七条规定因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件,影响旅游行程的,按照下列情形处理:合同解除的,旅行经营者应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还旅游者;合同变更的,因此增加的费用由旅游者承担,减少的费用退还旅游者。

从法律规定上来看,旅游经营者应当退还除已经实际向第三方支付之外的费用,对已经向其他第三方支付的费用,旅游经营者有义务积极地与旅行地宾馆、交通运输企业等进行沟通协商,尽到注意义务追回已经支付的费用,向消费者返还。对于无法追回的费用,应当提供向第三方支付费用的凭证,与消费者协商分担损失。