

预付式消费7天无理由退款 到底难在哪里

《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》下月施行



重庆晨报
民生在线
扫码关注

难事、烦事、委屈事、不平事、新鲜事告诉我们，记者帮你办

“卡里还剩 2000 多元，店家突然跑路了。”近日，北京市石景山区的葛女士向记者反映，她去年 10 月在小区旁某美甲店充值了 3000 元，春节回京后，她发现店铺贴出闭门装修的通知，但店主一直联系不上，连朋友圈也清空了。“头一次碰到这种事，卡里的钱还能要回来吗？”

葛女士的遭遇在“先存钱、后消费”的预付式消费领域屡见不鲜。办卡后门店跑路、充值后无法退款、合同里暗藏霸王条款等痛点，往往让消费者维权艰难。

今年 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》)将正式施行，重点解决预付式消费领域卷款跑路、霸王条款、收款不退等问题。商家对《解释》的反应如何？针对预付式消费领域出现的问题，《解释》将怎样帮助消费者？日前，记者进行了采访。

是否退费，商家应对举措不一

在预付式消费中，信息不对称问题突出，部分商家存在过度劝诱甚至欺诈营销等行为。对此，《解释》明确，消费者自付款之日起 7 日内有权请求经营者退还预付款本金，即消费者享有 7 天无理由退款权利。

记者随机走访、致电了北京多家健身房、美容美发店等，发现各商家应对举措不一。北京一连锁瑜伽品牌的工作人员告诉记者，其门店已支持 7 天无理由退款，“如果消费者觉得体验不好，可以退卡退费，门店也支持转卡服务。”

“一旦办卡，店铺不允许退卡。”某美发店的工作人员说。面对记者“5 月 1 日起施行的相关司法解释允许 7 天无理由退款”的追问，该工作人员表示自己并不知情，“此前没有退卡的先例，我们下发的实体卡背面有‘持卡注意事项’，明确写了不允许退卡。”

北京朝阳区消费者张女士告诉记者，她在某连锁美发店办卡 5 天后想退款，美发店虽然答应可以退款，但是说要报到总部审批，因此具体多久能退款成功还不知道。“现在已经半个多月了，还没有退款成功。”张女士说。

上海锦天城律师事务所律师张龙对记者表示，预付式消费市场中，有商家在合同中设置“收款不退”“丢卡不补”“限制转卡”等条款，按照《解释》，这些均属于霸王条款，应依法认定无效。《解释》生效后，任何机构均不得以此为由拒绝退还消费者预付的全部或部分款项。

退费是否返还已享受的折扣？

日前，家住北京市东城区的夏焱到充值的美发店消费时，发现店主已更换，与自己相熟的理发师也已不在店内，“会员卡里还有 1000 多元，没有收到任何通知说店铺换人运营。”新店铺并未带给夏焱好的体验，后来，他提出退卡并退费，却遭到新店主拒绝。

张龙介绍，《解释》规定，经营者迁店给消费者接受商品或者服务造成明显不便、未经消费者同意将合同义务转让给第三人、出售不限消费次数的计时卡却不能正常提供服务等情况下，消费者有权解除合同。“夏焱的遭遇符合以上情形，可以要求店铺退卡。”张龙说。

记者还注意到，目前，市场上各商家预付式消费模式不同，退费规则也不一。以健身房、瑜伽馆为代表的计时制或计次制会员卡服务，消费纠纷多聚焦于商家拒绝转卡、跨店消费，或退卡收取手续费；而在美发、美甲等采用优惠折扣制的储值卡消费中，退费争议则集中于消费者是否需要返还已享受的折扣。

“如果办卡充值，睫毛嫁接 299 元一次，不充值的话 459 元一次。”最近在北京某美睫店充值的赵女士告诉记者，她之所以选择办卡充值，是因为觉得原价虚高，办卡充值可以享受专属折扣，价格更划算。“最初店主也告诉我，一旦办卡就不建议退卡。如果中途退卡，以往按折扣消费的订单，退卡后都要按原价重新核算，可能还需要重新补款。”赵女士说。

对此，张龙指出，按照《解释》，如果因消费者原因退还预付款，经营者

应当向消费者提供折扣商品、服务的，应当按商品或服务打折前的价格，计算已兑付商品或提供服务的价款。但如果消费者主张打折前的价格明显不合理，经营者不能提供打折前价格交易记录的，法院可以按照订立合同时履行的同类商品或服务的市场价格，计算已兑付商品或提供服务的价款。

管住预付资金是关键

“给孩子报了一学期的体能课，课还没上完，教培机构跑路了”“普拉提馆外贴出通知，说‘资金链断裂，门店已无法支付房租及员工工资’，现在人去楼空”……记者采访发现，商家“卷款跑路”是不少消费者反映的痛点。

张龙表示，商家因经营不善跑路，与消费者玩起“躲猫猫”，不依法清算，对于这种行为，《解释》明确，清算义务人未依法及时履行清算义务的，应依法承担责任；情节严重的将面临惩罚性赔偿甚至刑事责任。

有消费者提出，面对商家“卷款跑路”很无力，“要么找不到人，要么对方一口咬定没钱还，维权难、成本高。”

有不少消费者提出，希望自己预付的资金可以得到安全监管。对此，中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江在接受记者采访时表示，管住预付资金是治理预付式消费乱象的关键。如果预付资金得不到安全保障，消费者即使穷尽一切维权手段，也可能面临剩余资金“打水漂”的风险。

“目前的难点在于，还未进行全国层面的预付式消费立法，也没有全国统一的预付资金监管制度，企业主动进行资金监管的意愿不强，监管部门也没有明确具体的监管依据。”陈音江建议，未来需要进行全国层面的预付式消费专门立法，进一步健全预付资金监管制度，明确预付式消费企业的资金存管责任以及监管部门的监管职责。

据工人日报

睡觉时把手机放 1.5 米外 不是因为辐射，而是……



放在床头充电的手机发生爆炸

很多人晚上睡觉前，会不自觉地将手机放枕边或床头柜上。长辈看到了经常会说：手机千万不要放枕边，有辐射，会致癌！可信吗？

手机放枕边会致癌？

目前，没有足够的研究能证明手机辐射会导致癌症。

辐射一般分为电离辐射和非电离辐射，像医院的 CT、X 光就属于电离辐射，超过一定剂量会对我们健康造成危害。

而手机在使用时发出的是射频能量，是一种低水平的非电离辐射，这种辐射比较安全，基本上不会损害健康或产生致癌风险。

手机辐射并不可怕，睡前忍不住玩手机，才是影响健康的罪魁祸首，这会直接影响你的视力、睡眠质量还有颈椎。

有些小伙伴还有个习惯，喜欢晚上睡觉前把手机放在床头充一整晚的电，或者边充边玩，这都是非常危险的。

天津一女子睡觉前把手机放在床头充电，没想到凌晨两点手机突然爆炸。女子当时就吓醒了，赶紧关闭了电源。

辽宁沈阳一女孩在充电时玩手机不慎被电击，内脏受损，面临截肢。据女孩回忆，她当时一只脚搭在暖气片上玩手机，突然就感觉整个身体像抽筋了一样，全身动不了。当时她的眼睛还能转，后来就失去意识了。

提醒：手机充完电一定要记得拔掉充电器。充电器长时间不拔，不仅会增加耗电，还会持续发热，加速充电器老化，严重时会导致爆炸、火灾等事故的发生。

手机充电小贴士

平时给手机充电时，要怎样预防和避免危险发生呢？注意以下几点。

1.选择合适的充电环境。尽量不要在过冷或过热的环境下充电，高温会导致电池热量过高，容易发生爆炸，温度太低的话，手机电池的保护机制会造成充电缓慢。

2.避免长时间充电。通常情况下，合格的充电器都有防止过度充电的安全保护电路，电池一旦充满就会启动保护功能，自动停止充电，或将充电电流降低到很小的范围。然而，一旦充电器的保护装置失效，或电池本身存在质量缺陷，又没有及时发现，就可能造成起火甚至爆炸。

3.不在枕头旁充电。为了方便边充电边玩手机，许多人喜欢将充电器放在床头或枕头边，但这样的做法如果遇到充电器短路造成自燃，枕头和其他易燃物可能会加剧火情。

4.充电时不要玩手机。尽量不要边充电边打电话或者玩游戏，这会导致热量快速提升，存在很大的安全隐患。

5.使用正规品牌充电器。购买时要尽量认准正规品牌，不要贪小便宜买到“山寨”产品。如果使用的是劣质充电器或手机器件已经老化，还有可能导致漏电。

那么问题来了，睡觉时手机要放哪呢？建议放在 1.5 米之外的地方，这样不容易一伸手就能拿到，可避免因忍不住玩手机而熬夜，也可防止自燃风险。

据央视财经