

预付卡退费按市价还是优惠价 消协提醒办卡时须明确约定



网络图片

游泳卡、美容卡、洗浴卡、洗车卡、报名培训……现如今，“先预付再消费”已经成为一种常见的消费模式。办卡时，商家承诺各种优惠政策，然而一旦遇到消费者要求退卡退款就麻烦了。近期，江苏省镇江市“智慧315”平台接到多起因退费问题引发的投诉。镇江市消费者协会提醒广大消费者，办卡时须对接“市场价”还是“优惠价”退费进行明确约定，不要轻信商家口头承诺。

消费者吕女士向镇江“智慧315”平台投诉称，今年3月30日，她在一家儿童艺术培训机构购买了96课时（含赠送课时16课时）的培训课程，总价为9300元。学习一段时间后，孩子不想学了，吕女士找到该机构要求退还剩余课时的费用。吕女士认为，9300元购买了96课时，每课时的退费费用应为96.875元，商家却认为，赠送的课时不应计算在内，应按80课时9300元计算，折合每课时116.25元。双方未能协商一致。

大学生小唐花费1480元购买了20节舞蹈课程，只上了13节课，由于临近放假，便向该培训机构提出了退费要求，希望培训机构能将剩余的13节课共计962元退还给她，遭到了拒绝。培训机构负责人表示，

小唐提出的退还962元是根据其当初交纳的实际费用计算得出，但因为她是按优惠价购买了舞蹈课程，退费时，培训机构无法接受按优惠价计算。一般来说，他们都是按课程的原价进行退费。经相关部门与该舞蹈培训机构多次协商，双方最终达成一致，培训机构一次性退还小唐814元。

生活中类似的纠纷不在少数，如果消费者中途退卡，到底是按照“市场价”还是“优惠价”计算之前的消费总额呢？

《江苏省消费者权益保护条例》第二十八条第二款规定，经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。未消费的，应当全额退款并承担预付款的利息；已经消费的，应当按照原约定的优惠方案扣除已经消费的金额，予以退款并承担退款部分的利息。

镇江市消协法律专家委员会的傅小景律师表示，该条款并未就消费者要求退款做出明确规定，但从公平原则的角度来看，优惠价格更符合课程的真实价值，也属于事实上的成交价格，退费应当按照实际成交的价格进行。司法实践中基本采用的都是这一观点。不过，实践中有一种情况，预付费消费合同直接明确约定退

费按照原价。对于这种情况，司法实践中，观点存在一定争议：第一种观点认为应该严格按照合同约定计算退费；第二种观点是认为退费按照原价属于无效的格式条款。

“我更认可第二种观点。”傅小景认为，按照原价退费的约定与“概不退费”条款的性质一样，“提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容”或者属于“提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利”和“排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理”条款，根据《民法典》《消费者权益保护法》规定，该条款不成立或者无效。

镇江市消协认为，消费者在办卡时，如果商家已提前就优惠条件、退款金额等细则对消费者作出了合理的约定或明示，只要该条款不违反法律法规的强制性规定，后续退款金额应以约定为准。如果双方事前未就退款细则作出明确约定，如商家不存在违约或者过错行为，还应综合考虑合同的履行程度、商家提供服务的情况、消费者单方放弃服务的过错程度等因素，依照公平诚信原则协商确定退款金额。

镇江市消协提醒消费者，办卡时不要轻信商家口头承诺，要先问清楚商品或服务价格以及折扣方式，在合同中要详细约定预付卡的使用范围、有效期限、服务项目、退款条件、违约责任等条款，同时要特别注意终止服务、转让等限制性约定，以免日后发生纠纷无据，给维权带来困难。

(薛庆元)

浙江杭州： 开展夏日饮品 专项抽检活动

近日，浙江省杭州市拱墅区市场监管局开展“你点我检”夏日饮品专项抽检，工作人员核查店铺经营资格后，随机邀请现场群众挑选自己感兴趣的饮品。随后，工作人员对这些饮品封存并送至实验室进行检测。

据介绍，此次检测覆盖拱墅区内24家餐饮门店，共计抽检30批次饮品，不仅覆盖了市场上大众饮品品牌，还包括了部分餐厅推出的自制饮品，被抽检的品种涵盖了奶茶、奶昔、鲜榨果汁及食用冰等。

拱墅区市场监管局有关人员表示，此次抽检结果全部合格，合格率为100%。据悉，在本次检测中，针对10批次奶茶样品检验了咖啡因项目，最低检测值为175mg/kg，最高检测值为365mg/kg，平均检验结果242.8mg/kg。“这个检测值如果每杯容量均按500ml进行计算，每杯奶茶约含咖啡因121.4mg。”

对此，拱墅区市场监管局提醒广大消费者，过量摄入咖啡因对人体健康可能产生负面影响。一方面，长期大量饮用会导致人体对咖啡因的敏感度降低，使得提神效果减弱。另一方面，它也可能引起心率加快、失眠、焦虑、头痛和胃部不适等问题。鉴于此，尽管奶茶香醇诱人，但适度饮用至关重要，尤其是在临近睡眠时间，以免影响睡眠质量和整体健康。

(施本允)

广西东兰： 治理暑假校外培训 护航学生健康成长

近日，广西壮族自治区东兰县教育局、公安、文体、市场监管、住建、消防救援等部门组织联合检查组，对该县学科类、非学科类校外培训机构及托管机构开展全面检查与集中整治活动，严厉打击校外违规培训行为，进一步巩固“双减”成果，切实减轻学生校外培训负担和家庭经济负担，全面规范校外培训行为。

此次检查重点围绕场所的办学资质、教师资质、安全隐患、教学内容、收费标准等方面展开，对发现安全隐患问题、违规培训行为，责令限期整改。本次行动，共对14家校外培训机构及托管机构进行了全面排查，检查发现部分机构的消防通道不合格存在安全隐患，另有部分机构擅自开展学科类培训和超范围经营的违规培训行为。执法人员依法当场下发整改通知书，要求培训机构终止或改正违规行为。此外，检查组还依法拆除违规广告6处。

东兰县市场监管局有关负责人表示，通过开展暑期校外培训治理专项行动，营造打击违规培训的高压态势，确保学科类培训隐形变异现象得到有效遏制、非学科类培训进一步规范，让广大中小学生度过一个健康、平安、快乐的假期。

(施本允)

拧紧“安全阀” 护航旅游季



为营造良好的旅游市场消费环境，近日，北京市东城区市场监管局开展旅游市场食品安全专项检查，重点对旅游景区及周边、特色餐饮街、商场超市等食品经营场所，以及游客中心等旅游集散地等进行检查，严厉打击价格欺诈、销售过期变质食品、仿冒中华老字号食品等违法行为。

董芳忠 摄

北京朝阳： 持续开展电动自行车 专项整治活动

为防范化解风险隐患，落实北京市电动自行车安全隐患全链条整治工作机制要求，北京市朝阳区市场监管局紧盯关键症结、突出重点环节，持续开展电动自行车专项整治活动，保障人民群众生命财产安全。

强化执法，点面结合保实效。朝阳区市场监管局梳理重点风险点位，开展由重点到全覆盖的专项执法检查。在日常检查的基础上，还开展了夜查、节假日错峰检查行动。此外，该局“线上发力”盯紧网售，加强对销售商品的平台监管，实时监测销售电动自行车及配件的商品信息，如发现销售违法违规商品信息，要求平台立即采取屏蔽、下线等处置措施。

压实责任，多方发力促落实。今年以来，朝阳区市场监管局启动对辖区38个存在相关经营主体街乡的“街乡全覆盖，主体全覆盖”式督导检查，压实属地责任。

培训宣传，全力扩大覆盖面。朝阳区市场监管局通过线下线上结合形式为辖区居民讲授电动自行车安全知识。

(肖洁)