

长宁区法院判决的几起服务合同纠纷案提醒消费者—— 当“VIP”还需多一份理性

特约通讯员 章伟聪 本报记者 袁玮

现如今,消费者兜里谁都有几张“VIP卡”。经营者推销这些卡的时候,无不把消费者奉为“贵宾”,消费者在接受具体服务的同时也体验了一把“贵宾”的感觉。然而,当消费者因各种原因要求退卡时,这“贵宾”身份往往就成了“皇帝的新衣”。长宁区法院判决的几起服务合同纠纷案提醒消费者,当“VIP”还需多留个心眼,多一份理性。

年轻妈妈7个月充值6.2万元

柳琳是个年轻妈妈,2011年9月30日,生完孩子不久还在休哺乳假的她,到家附近“星欣”美容店剪发。美容师雯雯一边为柳琳洗头,一边热情地向她推荐超低折扣的VIP卡。见雯雯介绍诱人,柳琳毫不犹豫办了一张美容美发贵宾卡并充值2000元。

过了两个星期,柳琳再次到店里洗发,雯雯说,店里还有美体塑形服务,特别适合像她这样刚生完孩子的女性,且办一张优惠幅度大的贵宾卡最划算。于是,原本只是来洗头的柳琳又花1万元办了一张美体塑身VIP卡。同年10月30日,柳琳再次到店里,雯雯央求她道:已经到月底了,自己这个月的指标还没完成,请“琳姐”无论如何帮她……于是,在雯雯作了“不消费可以退款”的保证后,柳琳又向美体塑身卡充值2.5万元。

之后,因种种原因,柳琳又先后充值或办卡2.5万元。到去年4月,在不到7个月的时间里,柳琳共计办了3张VIP卡,累计充值6.2万元。更让人难以理解的是,三张卡都没有设置消费密码,而且都放在美容店里由店家

保管。去年6月,因婆婆生病住院,柳琳无暇再去美容店消费,便要求店家退款,但经理告诉她,只可转让,不能退款。柳琳于当年10月向长宁区法院起诉,要求“星欣”美容店返还3张VIP卡内的预付费用60440元。审理中,柳琳将诉请返还的金额调整为5万元。

与柳琳自己的结算不同,“星欣”美容店认为,柳琳三张VIP卡内的预付费用不足3.8万元。而且,柳琳还享受了美容店赠送的价值2万元左右的项目。美容店表示,同意柳琳退卡,但退款要扣除柳琳已经使用的赠送项目的费用,其他已经消费的项目也应当按照原价在充值金额中扣除。

经多次审理,法庭确认柳琳共在“星欣”美容店接受数次身体按摩、理发、干洗等,并体验过胸部护理等。这些项目,加上有柳琳签字的客户服务单上的项目的原价总额不足1.2万元,符合双方关于退卡退费的约定。遂判决解除双方订立的服务合同,美容店返还柳琳预付款5万元。

花甲女士一下子买了34张卡

2009年9月,年逾花甲的尹慧茹女士从湖北来到上海。她此行的目的是要亲身体验一下上海鑫森健康咨询有限公司组织的为期3天3夜的“神奇健康”培训。让尹女士下决心来沪参加培训的另一个原因是,组织者在宣传材料中称,买了“神奇健康”培训卡,不仅可以享受鑫森公司的VIP服务,也可以将培训卡转售他人。如果买卡达到一定数量,更可以在鑫森公司工作并担任高级管理人员。尹女士觉得这种自用、转售两便的培训卡不会有风险,于是以打折的优惠价一下子“团购”了34张,并分3次共计支付了购卡费21.76万元。

之后,尹女士便开始向亲朋好友和邻居推荐培训卡。出乎她的预料,大家的反应有点冷,半年多尹女士只卖掉了两张卡。而且没多久,鑫森公司传来了培训卡不能使用的消息。原来,因为人事变动,鑫森公司对原经办人员售出的培训卡一律作注销处理,尹女士所购34张卡正好都在注销之列。于是,尹女士要求鑫森公司收回培训卡,退还购卡款。但鑫森公司却要求尹女士直接注册成为经销商,然后激活培训卡继续使用。经过多次交涉没有

结果,去年1月,尹女士向长宁区法院起诉,要求鑫森公司返还她购买32张VIP卡的费用20.48万元。

尹女士说,为买VIP卡已经用尽毕生积蓄。现在VIP卡既不能使用,又不能转售,给自己造成巨大经济损失,并承受了重大的精神压力。尹女士请求法庭支持她的诉讼请求。

鑫森公司先后给出了几种说法。先是说卖卡给尹女士的经办人是公司的客户总监,因违规操作被公司内部注销了其售出的VIP卡,其中包括尹女士购买的34张。后又称那位经办人并非公司业务员,公司与尹女士不存在合同关系。后来又表示,如果法庭认定公司与尹女士之间存在合同关系,则可以尹女士激活VIP卡,但不同意她的诉讼请求。

法官认为,鑫森公司应当依照约定向尹女士提供相应的健康培训服务。而实际上,鑫森公司注销了尹女士所购的VIP卡,公司的这一行为,应当视为拒绝履行合同义务,判决鑫森公司返还尹女士购买32张VIP卡的费用20.48万元。

(文中当事人姓名、店家及公司均为化名)

【法官点评】

维权应从理性消费开始

上文案例中的两位消费者,虽然都有理由要求店家退卡,并在提出退卡要求时都遭到了店家的无理拒绝。但仔细分析案情,消费者退卡遭拒的“苦果”,实在是自己不理性的消费行为种下的。

诚然,作为服务提供方的店家应依法诚信经营,言而有信。然而,商家具有追逐利益的本能,各种钻法律空子、打政策擦边球的经营手段花样迭出,防不胜防。作为一个成熟、理性的消费者,维护自身权益,首先需要考虑的应该是怎样合理消费。

年轻妈妈半年多的时间累计充值6万余元,花甲女士一口气买下34张养生培训卡……怎么看都觉着有点不合常理。这中间,尽管有店家工作人员巧舌如簧的“忽悠”,但“听着舒坦”和“有利可图”则是她们自己的感受和判断,最后掏钱买单也确实确实是她们自觉自愿的行为。所以说,消费者维权,应从自身理性消费开始。等到需要通过司法途径来救济,即便赢了官司,也要赔出许多时间和精力,还要承受一定的精神和心理压力,实在是划不来!

网购虚假古曼童导演“复婚大戏”

——一起离奇的诈骗案始末

家里供奉一尊古曼童就能让前夫回心转意和自己复婚,这样的话你会相信么?日前,奉贤检察院就办理了这么一起堪称离奇的案件,被告人张艺鸣因利用古曼童诈骗,被判处有期徒刑1年6个月,缓刑1年6个月,罚金4万元。

被钓上钩

张艺鸣是上海新天地一家酒吧的服务生,也因此结识了常来喝酒的王美美,久而久之,两个人就“搞”在一起。2012年6月,王美美跟丈夫朱伟离婚,和张艺鸣搬到了一起,但不久后就因为性格不合分手了。

分手之后,王美美又想和前夫朱伟复婚。得知她的想法后,张艺鸣告诉她,泰国有一种很灵的东西叫古曼童,是用不同的材料制作成孩童的样子,经过高僧或法师加持,使堕胎或意外死去的孩子的灵魂入住,供信善人士供养,以保家宅平安。供养者也认为会因为供养古曼童而为自己和子孙后代积阴福。

频频汇款

今年1月底,“金燕”从泰国回来了,王美美也收到了由张艺鸣转交给她的古曼童。过了两天,“金燕”又在QQ上和王美美说,有个泰国的古曼童大师作法很灵,费用是1.5万元人民币。为让古曼童发挥更好的效果,王美美如数把钱转到了“金燕”的财付通账号上。收到钱后,“金燕”给了王美美

古曼童也被称为“金童子”或者“佛童子”,是来自东南亚有着一百多年历史的圣物,用不同的材料制作成孩童的样子,经过高僧或法师加持,使堕胎或意外死去的孩子的灵魂入住,供信善人士供养,以保家宅平安。供养者也认为会因为供养古曼童而为自己和子孙后代积阴福。



田红图

一个邮箱,说是泰国的大师,叫“阿星师傅”。之后,王美美通过邮件和“阿星师傅”沟通很多次。

2月初,王美美收到陌生号码发来的短信,署名是朱伟。短信中,朱伟透露出要复婚的意思,但是当王美美打电话过去时对方总以各种理由不接电话。

2月19日,朱伟表示,复婚的条件是王美美要先把离婚时的10万元赡养费还给他,现在先给5万元,等两人正式复婚之后再给另外的5万元。王美美同意了,但要朱伟先给她写张保证书,另外还要一张借条,以防万一。得到保证后,王美美去银行把5万元汇到朱伟提供的开户人为葛琴的账户上,葛琴是朱伟妈妈的名字。但银行的工作人员告诉她汇款失败了,开户人名字和她提供的名字不一致,王美美发短信问朱伟是怎么回事,但朱伟并没有立即回复她。隔

了两天,她才收到朱伟的短信,说上次提供的账户搞错了,重新给了她一个开户人为倪英的账户。这一次,转账成功了。

水落石出

越想越不对劲的王美美开始对整件事产生怀疑,她上网查询“金燕”的财付通账号,结果发现这个账号就是张艺鸣的。接着她又打电话到朱伟家,其家人说根本没有复婚这回事。王美美明白自己被骗了,次日就去派出所报了案。

张艺鸣很快被抓获,原来,这一场“复婚大戏”完全是他自编自导自演的。“金燕”和“阿星师傅”都是他编出来的,署名朱伟的号码也是他新办的手机号,给王美美的古曼童是在某购物网站上花600元买的假古曼童。(文中涉案人均均为化名)

通讯员 章雯 本报记者 郭剑烽

多年情人一朝反目,协商未果最终对簿公堂。7月30日下午,上海市一中院开庭审理了一起台湾籍男子状告昔日情人不当得利的纠纷案。

十多年前,台湾籍男子朱某在大陆工作之余,与朋友去KTV娱乐,结识了章某。两人感情迅速升温,成为情人,保持男女关系长达十余年。2008年上半年,章某告知朱某已有身孕,并坚持要将孩子生下。当年9月孩子出生时,朱某亲笔在章某的手术同意书上“家属”一栏签上了自己的名字。小孩出生后,章某以孩子的名义开办了银行账户,朱某先后向该账户内打款30余万元。

孩子出生后,两人关系逐渐紧张。朱某多次怀疑小孩并非自己亲生,要求做亲子鉴定。章某起初表示同意,之后又拒绝了朱某的鉴定要求。随着矛盾激化,朱某将章某告上法庭,认为孩子并非自己亲生,朱某打给孩子户头上的钱款属章某不当得利,要求章某返还自己32万元。

闵行区法院一审认为,双方均未提供亲子鉴定结果,而原告方提供的证据不足以证明其与孩子之间不存在血缘关系,也未能证明支付抚养费不存在法定原因,因而驳回了原告的诉讼请求。朱某不服,向上海市一中院提起上诉。

法庭上,朱某的律师强调,朱某并不承认与章某的“夫妻”关系,其手术同意书上的“夫妻”二字是章某在其不知情的情况下私自填写的。尽管朱某曾写过承诺与妻子离婚的保证书等,但这并不能证明朱某承认孩子为自己的亲生骨肉。由于女方反对亲子鉴定请求,因而有充分理由怀疑孩子并非朱某的女儿。章某则认为,两人保持了十年左右的男女关系,男方又曾在女方生产时手术同意书上以家属身份签过字,作为有完全行为能力的成年人,朱某汇款的行为是自觉自愿的,这部分钱款属于赠与性质。而章某之所以拒绝亲子鉴定,是怕伤害到幼小孩子的身心健康,且怕鉴定结果会引发抚养权争夺等后续纠纷。法官宣布,将在审理后择日宣判。实习生 田臻雯 本报记者 宋宁华

十多年情人一朝反目对簿公堂 台湾男子告大陆情人退还钱款