

广东省消委会发布风险提示:

警惕餐饮消费预付优惠陷阱 谨慎充值

本报讯(全媒体记者许接英 通讯员粤消宣)近期,随着一些餐饮连锁品牌部分门店闭店,有关餐饮行业预付式消费的投诉增多,出现消费者维权难的问题。为切实保障广大消费者合法权益,营造安全放心消费环境,3月30日,广东省消费者委员会(以下简称“省消委会”)发布餐饮消费预付款风险提示,提醒广大消费者理性看待优惠、谨慎选择预付。

省消委会指出,餐饮消费预付款主要存在以下四类风险:

一是闭店或恶意关停风险。部分餐饮商家以“充值打折、储值赠额、低价套餐”等噱头诱导大额预付,一旦经营不善、资金链断裂或恶意关停,消费者预付款往往难以追回,预付卡沦为“废卡”。

二是服务缩水与限制。少数商家设置“霸王条款”,如预付卡过期作废、不支持退款等,侵害消费者公平交易权。

三是维权举证难。商家多以口头承诺、电子券码替代书面合同,未明确服务内容、有效期、退款规则等,发生纠纷时消费者缺乏有效凭证,维权举证难、周期长。

四是经营变动无告知。商家转让、搬迁、停业前不履行告知义务,突然关停导

致消费者无法正常使用余额,且维权渠道不畅,多方推诿。

对此,省消委会提示消费者,在进行餐饮预付消费时注意以下事项:

一是关注经营状况,优选正规稳健商家。就餐及办理预付业务时,优先选择证照齐全、经营稳定、口碑良好、存续时间长的餐饮企业。可通过国家企业信用信息公示系统查询商家经营状况,警惕频繁变更主体、短期促销力度异常、口碑较差的商家,切勿因优惠盲目选择高风险门店。

二是理性看待预付优惠,严控充值金额与期限。餐饮消费不建议大额、长期预付,而储值办卡、购买套餐前应充分评估自身消费频次与需求。优先选择单次结算、餐后付费等方式,降低预付风险;确需预付,单次充值金额不宜过高,谨慎办理长期、大额储值卡;警惕“充越多省越多”“会员专享折扣”等诱导话术,对于充值金额较大、周期较长的优惠活动,应谨慎参与。

三是签订书面协议,明确退费规则。办理预付业务前,与商家签订书面协议,清晰载明:预付金额、优惠权益、使用范围、有效期限、退款条件、转让规则、商家停业/转让/搬迁的处理方式、违约责任等

核心条款。对“最终解释权归商家”“过期作废”“概不退款”等不公平格式条款,要求修改或拒绝办理。

四是警惕“最后一波优惠”,谨防关店前促销。部分餐饮企业在关店前会以“装修升级”“品牌调整”等名义进行大规模促销活动,吸引消费者集中充值。消费者如发现商家突然推出异常优惠活动,或门店经营状态异常,如菜品供应减少、餐食品质下降、员工减少、营业时间缩短等,应提高警惕,避免盲目跟风充值,防止落入“关店前收割”的陷阱。

五是保留消费凭证,及时维权处理。消费后及时索要并妥善保管付款记录、发票、收据、会员协议、充值截图、聊天记录、消费明细等凭证;每次使用预付余额后,核对剩余金额并留存确认记录,确保维权有据可查。如遇商家无故关停、拒绝兑付、拖延退款、设置消费障碍等侵害权益行为,先与商家友好协商;协商不成,可向广东消费维权网投诉平台、全国消协智慧3·15平台,或当地12345和消费者委员会投诉;若商家涉嫌恶意卷款跑路、诈骗,立即向公安机关报案,依法维护自身合法权益。

业余足球赛中
“自甘风险”免责

本报讯 近日,广州市白云区人民法院审结一起因业余足球赛引发的健康权纠纷,明确了“自甘风险”规则在体育竞技中的适用标准。

在某杯足球赛预选赛中,A队球员黄某接球转身时,B队球员柯某从身后伸脚勾球并伴有手部推人动作,导致黄某倒地受伤。裁判当场吹罚柯某犯规。黄某后被诊断为右锁骨骨折,支出医疗费等1.1万余元。黄某诉至法院,要求柯某赔偿。柯某辩称,黄某赛前已签署免责声明,且其行为属正常竞技动作,不存在故意或重大过失。

法院一审判决驳回黄某诉请。黄某上诉后,广州市中级人民法院二审维持原判。

法官指出,足球是高度对抗的竞技运动,客观存在人身损害风险。参赛者在动态对抗中需快速决断,难以苛求每个动作都经过深思熟虑。若将任何犯规都直接定义为侵权,有违竞技体育精神。本案中,柯某的行为虽构成规则上的犯规,但情节轻微,并非针对黄某的故意侵权行为,其主观上不构成侵权要件所需的故意或重大过失。黄某作为多年业余球员,理应知悉比赛规则及风险。

“自甘风险”规则的适用,是平衡体育活动竞技性与安全性的必要之举。法官同时提醒,赛事组织者应做好场地检查、医疗保障等预案;参与者亦应遵守规则,规范动作,保护自己和对手,弘扬体育精神。

法条链接

《中华人民共和国民法典》第一千一百七十六条 自愿参加具有一定风险的文体活动,因其他参加者的行为受到损害的,受害人不得请求其他参加者承担侵权责任;但是,其他参加者对损害的发生有故意或者重大过失的除外。(穗法宣)

装修定金起纠纷
法院判“七日可退”有效

本报讯 日前,东莞市中级人民法院二审审结一起预约合同纠纷案,判决星某公司退还赵女士装修定金6000元。

2022年8月,赵女士经网络联系星某装修公司。在洽谈并预付6000元“装修定金”时,该公司承诺款项“七日可退”。但赵女士在七日内决定不合作并要求退款时,遭对方以“已付出设计劳动”为由拒绝。

东莞市第二人民法院一审认为,《收据》中“七日可退”的承诺具有法律约束力,且无证据表明公司在收款后已实际开展装修工作,故判决星某公司退还6000元。星某公司上诉后,东莞中院二审认为,“七日可退”是排除定金罚则的特别约定,装修公司为促成签约而进行的上门量房、出方案等前期工作属其经营成本,不能转嫁消费者,消费者依法享有选择权,故驳回上诉,维持原判。

法官提醒,现在正是家装市场的小旺季,不少消费者开始着手装修事宜。若遇到商家不守承诺的情况,消费者应保存好合同、收据、聊天记录等证据,依法向市场监管部门投诉或通过诉讼维权。(莞法宣)

以案说法

“定向修复细胞”实为营销话术?

一公司夸大产品功效,被判三倍赔偿

全媒体记者林婷玉 通讯员钟晓丹

【案情回顾】

商家宣称具有“定向修复细胞”功效的产品,竟然只是普通食品,消费者食用后还出现过敏症状。消费者误入“虚假保健食品骗局”可以怎么办?近期,天河法院就审理了这么一起虚假宣传纠纷案。

2023年11月,徐女士参加了某生物科技公司组织的产品推介会。会上,该公司销售人员宣称其所推广的一款名为“欧米伽3速溶剂”的产品具有调理身体、修复人体受损细胞的功效。恰逢徐女士的孩子身患疾病四处求医,她听完讲解后立即花费1.68万元购买了十盒。

然而,徐女士的孩子在服用该产品后,随即出现了过敏等不良症状。对此,某生物科技公司却表示产品没问题,可继续服用。徐女士担忧孩子健康,不敢让孩子继续服用,遂向该公司提出退款赔偿,但遭到拒绝。

徐女士认为某生物科技公司夸大产品功效、进行虚假宣传,严重侵害了其作为消费者的合法权益,遂提起诉讼,要求该公司退款1.68万元,并支付三倍赔偿金5.04万元。

天河法院审理认为,某生物科技公司在宣传案涉产品时涉及疾病治疗等功能,存在故意虚假陈述、夸大产品功效的情形,构成欺诈,依法判决该公司退还货款并支付三倍赔偿。

某生物科技公司不服一审判决,提起上诉。二审法院审理后驳回上诉,维持原判。

【法官说法】

天河法院民事审判一庭法官彭宇翔表示,《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定:“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”

本案中,某生物科技公司在销售案涉产品时,应当对产品状况进行真实、客观且清晰的说明。案涉产品包装仅标注食品生产许可标号,属于普通食品范畴。但该公司在销售过程中使用了“定向修复细

胞”等医疗范畴术语,容易使消费者误以为该产品具有医疗效果。其故意虚假陈述、夸大功效的行为已构成欺诈。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当以购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍进行赔偿。因此,徐女士的诉求合法有据,法院予以支持。

【消费提醒】

近年来,随着保健食品消费热潮的兴起,一些经营者利用消费者的健康焦虑,将普通食品包装成具有“预防疾病”“细胞修复”等药用功效的高价商品进行推广,通过堆砌专业术语、外文数据等宣传方式诱使消费者陷入消费误区。

然而,保健食品不是药品。根据《保健食品管理办法》的规定,保健食品系指表明具有特定保健功能的食品,即适宜于特定人群食用,具有调节机体功能,不以治疗疾病为目的的食品。因此,任何宣传保健食品能够治病、防病的行为,都不符合法律法规。胡乱食用保健食品,不仅无法治病,甚至可能会延误病情。

商品宣传必须严守真实、合法的底线,商家须诚信经营,不得利用人民群众追求健康、减轻病痛的心理进行功效夸大或虚假宣传。广大消费者在选购产品时,也应理性谨慎,切勿轻信“包治百病”“全修复”等宣传,并注意查验商品的中文标签、批准文号与合法来源。



百度AI制图