



# 疫情下的 315 消费者维权

消费者权益保护法律专业委员会

二〇二二年三月十五日



## 目 录

序 言.....	1
消费者从网络交易平台下单的婚纱摄影因疫情导致无法继续履行,网络交易平台不必然承担赔偿责任.....	2
疫情原因取消婚礼车队,定金能否退回? .....	4
新冠疫情导致宴席无法举办,酒店是否应该退还订金? .....	5
出发前旅途目的地周边疫情突发,航空公司不同意退全款飞机票,如何不通过诉讼进行维权? .....	7
疫情期间消费者取消旅游行程,消费者和旅行社的责任分担.....	9
疫情期间,教育培训合同可以一律解除吗? .....	12
疫情期间参加教育培训,可以自由退费吗? .....	13
新冠疫情背景下培训机构倒闭之消费者维权途径.....	15
校外培训缴费后,因疫情影响一直无法开课该如何处理? .....	18
消费者购买的健身课因疫情影响无法上课,健身房是否应退款? .....	20
新冠肺炎背景下健身房倒闭消费者维权之道.....	22
疫情期间健身卡过期了怎么办? .....	24
如何应对疫情期间的信用卡逾期? .....	27
孩子购买大额游戏装配,父母是否可以主张退钱? .....	30
疫情期间网上订餐不合格的,找谁赔?怎么赔? .....	31
疫情期间之快递不送货上门、延误送货的法律后果.....	34
生产企业为职工购买疫情防护用品,是否适用《消费者权益保护法》? .....	37
疫情之下,网购商品的风险防范.....	39
编委会成员名单.....	40



## 序 言

2022年是新冠疫情肆虐的第三年，谁都没有想到今年疫情会发展成现在这个状况，特别在深圳。昨天，深圳市几乎是连夜出台了史上最严的管控通知：从3月14号开始，地铁、公交等主要公共交通停止营运，所有的大型办公场所全部封闭，大家居家办公一周。这就是大家热传的深圳按下暂停键一周，这一幕，一定会载入史册。而我们消费者权益保护法律专业委的每一名委员，都是这个历史时刻的见证者、亲历者。正因为亲历，大家都有很多感触，正因为这些感触，结合我们的专业，于是，形成了后面的这些文章。

也许，这些文章理论功底不是很深；也许，这些文章的观点站在不同角度仍有商榷之处，但，这并不妨碍我们结合热点、结合疫情中的深圳百姓每个人都会碰到的一些日常，结合《消费者权益保护法》等相关法律法规的规定，对一些问题的是非、责任作了一些简单但极具实操的专业分析和建议。感谢这些可爱的委员们在疫情期间，在被隔离或等待隔离的紧促时间内，兢兢业业写出了这些高质量的文章，这就是深圳的力量，这也是深圳律师的力量。感谢每一位投稿的作者，希望他们的文章对广大深圳市民有一些帮助，这样，就是我们最大的欣慰。相信在党和政府的坚强领导下，在全市人民团结一致的强大力量面前，我们终能早日迎接疫情后的春天。

消费者权益保护法律专业委员会主任 周俊波

二〇二二年三月十五日



## 消费者从网络交易平台下单的婚纱摄影因疫情导致无法继续履行，网络交易平台不必然承担赔偿责任

2019年12月，张某通过天猫某婚纱摄影店铺下单，约定于2020年3月前往马尔代夫莉莉岛进行婚纱摄影。张某按照摄影公司要求通过微信向其支付合同款项。

由于疫情原因，2020年2月2日国家出入境管理局通知中国人入境马尔代夫限制，前往马尔代夫进行婚纱摄影的合同已无法履行，郭某与摄影公司的天猫客服于2020年2月协商同意退款，但退款方式以及退款时间迟迟未作答复，郭某多次联系天猫和摄影公司，但至今均以各种理由推脱，2020年5月郭某向深圳市市场和质量监督管理委员会福田局提出经营者拒不履行合同约定（承诺）的侵权行为投诉，经查摄影公司查无下落，无法联系。

为此，郭某将天猫公司和摄影公司起到了人民法院。本案中，婚纱摄影合同因疫情无法履行，摄影公司应当退还款项，这一焦点无争议。争议点在于天猫公司作为网络交易平台，是否应当承担还款或赔付责任。

法院认为，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条第一款规定：“消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系、地址和有效联系方式的向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。”

第二款规定：“网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。”

据此，网络交易平台提供者应当承担责任的情况为第一款规定的三种情形，即：

- 1、网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系、地址和有效联系方式的；
- 2、网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的；
- 3、网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消



费者合法权益，未采取必要措施的。

在本案中，天猫公司在摄影公司进驻其平台时已审查了摄影公司的经营主体身份并公开了该公司的营业执照、住址、联系方式等信息，已尽到了作为交易平台提供者的审查义务。在涉案纠纷发生后，天猫公司也向郭某披露了上述信息。

另外，根据《天猫服务协议》载明：“商户同意按本协议规定缴存一定金额的商户保证金，该保证金应缴存于支付宝公司，且冻结于商户支付宝账户内。在天猫网站进行的交易中，如商户违反法律、法规、政策或违反其对卖家的承诺致买家受损时，商户同意天猫有完全的权利根据天猫的判断，直接使用保证金对买家进行赔付。”由此可见，直接使用保证金对郭某进行赔付是天猫公司的权利，而非天猫公司作出代为赔付的担保承诺。故此，该保证金条款并非天猫公司所作出的担保意思表示，亦非天猫公司所作出的由天猫公司直接向消费者承担先行赔付的承诺的意思表示。

因此，只要天猫公司审查了店铺经营者的相关信息，并向消费者如实披露，则天猫公司在交易过程中不承担赔付义务。消费者就此起诉天猫公司，将无法获得法院判决支持。

疫情期间，消费者通过天猫等网络平台进行消费，需要和店铺方做好沟通，如需要办理的服务与疫情存在关联，那么不建议消费者提前支付相应的服务款项，避免因合同无法继续履行而导致退款维权困难。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 熊志敏



## 疫情原因取消婚礼车队，定金能否退回？

2022年2月，随着深圳疫情死灰复燃，我们的生活似乎又被按下了暂停键，很多原定的出行、聚餐、集会等活动都因疫情或疫情防控政策的影响而被迫取消或改期。因这种情况原订立的合同被迫解除或变更，也引发了不少消费纠纷。

近日，一位朋友电话咨询称，其早在2021年底与深圳某汽车租赁公司签订汽车租赁合同，为其儿子预定了2022年2月的婚礼车队，并预付定金2000元。后因疫情防控政策要求，疫情防控期间禁止操办各类大型群体性聚集性活动，其决定取消婚礼，同时联系汽车租赁公司要求取消原定婚礼车队。但汽车租赁公司表示，其可以变更用车时间，不同意解除汽车租赁合同及退还定金。

在此情况下，单方解除汽车租赁合同是否构成违约？已经支付的定金是否可以退回？

根据《最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（一）》第三条（一）规定：“疫情或者疫情防控措施直接导致合同不能履行的，依法适用不可抗力的规定，根据疫情或者疫情防控措施的影响程度部分或者全部免除责任”，《民法典》第一百八十条规定：“因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况”，朋友受疫情影响，响应疫情防控政策要求，解除租赁合同不构成违约，汽车租赁公司应给其全额退定金。

了解相关法律规定后，朋友经过几次明法析理、动之以情地与汽车租赁公司负责人沟通，最终得以圆满解决。

疫情期间，各行各业都受到很大影响，但对于疫情及疫情防控举措构成不可抗力时，广大商家应积极响应政府号召，依法维护消费者的合法权益，以保障疫情防控首要目的的实现，做一个有诚信、有温度的经营者。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 刘淑丽



## 新冠疫情导致宴席无法举办，酒店是否应该退还订金？

### 一、案件经过

2021年1月，沈某因家乡风俗要为其刚出生不久的儿子举办百日宴，邀请了众多亲朋好友参加宴席，并提前一个月预订当地五星级大酒店宴会厅并支付订金5000元。在宴席开办前一周，当地政府因新冠疫情蔓延原因发文严禁在半个月内酒店、KTV等聚集性场所开业，违者将依法交由公安机关处理。眼看无法在预订日子开办酒席，沈某无奈之下只能向酒店取消宴席，酒店主张自身也有损失所以拒绝退款，但承诺5000元订金可以作为预付款消费。沈某不同意这种处理方式，双方因此争持不下。

### 二、相关法律规定

1. 《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（一）》第二条规定，人民法院审理涉疫情民事案件，要准确适用不可抗力的具体规定，严格把握适用条件。对于受疫情或者疫情防控措施直接影响而产生的民事纠纷，符合不可抗力法定要件的，适用规定妥善处理；其他法律、行政法规另有规定的，依照其规定。当事人主张适用不可抗力部分或者全部免责的，应当就不可抗力直接导致民事义务部分或者全部不能履行的事实承担举证责任。指导意见一的第3条第（一）款也提到，疫情或者疫情防控措施直接导致合同不能履行的，依法适用不可抗力的规定，根据疫情或者疫情防控措施的影响程度部分或者全部免除责任。

2. 《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（一）》第三条第（一）款规定，疫情或者疫情防控措施直接导致合同不能履行的，依法适用不可抗力的规定，根据疫情或者疫情防控措施的影响程度部分或者全部免除责任。当事人对于合同不能履行或者损失扩大有可归责事由的，应当依法承担相应责任。因疫情或者疫情防控措施不能履行合同义务，当事人主张其尽到及时通知义务的，应当承担相应举证责任。

3. 《中华人民共和国民法典》第一百八十条规定，因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。



4. 《中华人民共和国民法典》第五百六十三条规定，因不可抗力致使不能实现合同目的，当事人可以解除合同。

5. 《中华人民共和国民法典》第五百六十五条规定，当事人一方依法主张解除合同的，应当通知对方。

6. 《中华人民共和国民法典》第五百九十条规定，当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。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。

### 三、分析

根据《中华人民共和国民法典》和《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（一）》的相关法律规定，新冠疫情所导致的酒店停业属于不可抗力事件，宴席已无法举办，沈某作为消费者无法预知、无法避免且无法克服此种情况，而且酒店也无法举证所产生的损失，酒店所提出的订金作为预付款消费的方式没有任何依据，因此酒店应该全额退还沈某订金 5000 元。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 黄飙涛



## 出发前旅途目的地周边疫情突发，航空公司不同意退全款飞机票，如何不通过诉讼进行维权？

### 一、案件事实

2021年10月1日，李某等四人决定前往新疆自驾游，并决定先飞往乌鲁木齐，再从乌鲁木齐租赁车辆环游北疆。因此，李某等4人通过“去哪儿旅行”平台购买了深圳与乌鲁木齐的往返航班，去程航班为2021年10月5日乌鲁木齐航空公司的航班，回程航班为2021年10月14日海南航空公司的航班，并定了2021年10月5日当晚的乌鲁木齐酒店和租赁车辆。

2021年10月3日，李某等四人在新闻报道中得知伊犁有疫情，许多正在新疆旅游的朋友或被隔离等待核酸中或马上中止旅途、改签机票回工作地。2021年10月4日，李某等四人通过考虑，决定取消北疆自驾游之旅，并随之处理机票、酒店、租赁车辆的退票事宜，然去程航班的乌鲁木齐航空公司仅同意退款15%。相反，回程的海航、酒店、车辆租赁公司皆同意全额退款。

### 二、维权经过

为此，李某等四人开始维权，多次与“去哪儿旅行”平台沟通，但“去哪儿旅行”平台多次反馈的结果皆为乌鲁木齐航空公司认为李某等4人的目的地为乌鲁木齐，并非伊犁，不符合因受疫情影响的退改理由。

后李某等四人通过消费者申诉举报热线12315、政府热线12345、中国民航服务质量监督电话12326等申诉举报监督热线，对“去哪儿旅行”平台和乌鲁木齐航空公司进行投诉，最终，在2021年3月6日，乌鲁木齐航空公司终于同意退还全款。

### 三、分析与建议

1. 消费者在权益受损时，可先通过消费者申诉举报热线12315、政府热线12345、中国民航服务质量监督电话12326等申诉举报监督电话进行维权，此种维权方式相比于诉讼时间较快、成本较低，不失为一种诉讼前维权方式。

2. 2020年10月1日起开始实施的《在线旅游经营服务管理暂行规定》明确规定，文旅部门是在线旅游经营服务的行业主管部门，对在线旅游平台经营者（包括平台内经营者）实施监督管理。因此，像“去哪儿旅行”、“携程旅行”等在



线旅游平台经营者是由文旅部门实施监督管理，消费者因购买在线旅游平台经营者的在线旅游产品，例如本案的机票，12315 平台可能不予受理，这种情况下，可打 12345 投诉。

3. 针对航空公司的行为，建议同步打中国民航服务质量监督电话 12326 进行维权，一旦 12326 平台受理投诉并通知航空公司后，航空公司会较为重视并尽快处理。

4. 借助监督管理平台充分表达诉求。在维权过程中，李某等 4 人重点强调了回程航班公司、酒店、车辆租赁公司在伊犁发生疫情后，经沟通皆同意全额退款，但乌鲁木齐航空公司拒绝退还全款，本质上是在鼓励消费者继续前往疫情所在地或疫情周边地游玩，与国家政策不相符，也将给国家的防疫抗议工作增添麻烦。

5. 保留相关证据并提交。本案中，李某等 4 人在取消航班时乌鲁木齐并未有疫情，这是乌鲁木齐航空公司拒绝全额退款的最大原因，因此，李某等四人主张乌鲁木齐只是第一站，之后将租车环游北疆，伊犁属于其中一个站点，并提交了车辆租赁的订单信息，航空公司在审核相关证据后，同意退还全款。

#### 四、相关法律规定

##### 《中华人民共和国民法典》

第一百八十条 因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

第五百六十三条 因不可抗力致使不能实现合同目的，当事人可以解除合同

第五百六十五条 当事人一方依法主张解除合同的，应当通知对方。

第五百九十条 当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。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。

##### 《在线旅游经营服务管理暂行规定》

第五条 文化和旅游部按照职责依法负责全国在线旅游经营服务的指导、协调、监管工作。县级以上地方文化和旅游主管部门按照职责分工负责本辖区内在线旅游经营服务的监督管理工作。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 李钊华



## 疫情期间消费者取消旅游行程，消费者和旅行社的责任分担

“多地发生疫情，虽然我去的目的地现在还没报道有疫情，但我还是担心，可以要求旅行社退费吗？”，“因为疫情被居家隔离了，之前报团的旅游怎么办？”近期多地疫情爆发以及疫情的不确定性，消费者因疫情原因取消行程要求旅行社退款的情形比较多见，消费者和旅行社的责任分担，法律如何规定呢？

### 一、分析

1、如果旅行目的地为低风险地区，消费者出于自身安全因素考虑单方解除合同的，一般认定属于消费者自身原因解约。若双方没有约定相应的违约责任，一般退款金额为扣除旅行社已实际发生的费用的剩余金额。

如双方明确约定了相应的违约条款且违约条款不存在无效的情形，旅行社有权要求消费者按合同约定承担相应的违约责任。若依据违约条款计算的违约金额明显高于造成损失的，消费者有权根据旅行社的实际损失要求适当减少。

2、如果消费者出行地因疫情管控或旅行目的地属于中高风险地区，政府及有关部门为防疫采取限制出行，取消旅行组团出行，关闭景点，限制交通等措施，导致合同无法继续履行，消费者有权解除合同，不承担违约责任，但应当及时通知旅行社。

因疫情导致旅行合同无法履行不能实现合同目的，疫情应认定为不可抗力，当事人均有权解除合同，旅行社和消费者均享有解除权，双方互不承担违约责任，但应当及时通知另一方。

该种情况退款金额为消费者向旅行社支付的金额-旅行社扣除必要的费用后（如有）剩余的余款金额。消费者有权要求旅行社出具为履行合同已实际发生费用的相关证明。

3、以上旅行社实际发生的费用的举证责任在于旅行社，如旅行社无法举证则由旅行社承担不利后果。

### 二、主要法律规定

民法典：

第一百七十六条民事主体依照法律规定或者按照当事人约定，履行民事义务，承担民事责任。



第一百八十条因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

第五百六十三条 因不可抗力致使不能实现合同目的，当事人可以解除合同

第五百六十五条当事人一方依法主张解除合同的，应当通知对方。

第五百六十六条合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以请求恢复原状或者采取其他补救措施，并有权请求赔偿损失。

合同因违约解除的，解除权人可以请求违约方承担违约责任，但是当事人另有约定的除外。

第五百八十五条当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。

约定的违约金低于造成的损失的，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以增加；约定的违约金过分高于造成的损失的，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以适当减少。

第五百九十条当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。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。

#### 旅游法

第六十五条 旅游行程结束前，旅游者解除合同的，组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者。

第六十七条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：

（一）合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的，旅行社经向旅游者作出说明，可以在合理范围内变更合同；旅游者不同意变更的，可以解除合同。

（二）合同解除的，组团社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。

.....



最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定（2020 修正）

第十二条旅游行程开始前或者进行中，因旅游者单方解除合同，旅游者请求旅游经营者退还尚未实际发生的费用，或者旅游经营者请求旅游者支付合理费用的，人民法院应予支持。

### 三、提示建议

1、疫情发生后，各行各业不可避免得受到影响。发生旅游合同纠纷，建议消费者和旅行社双方互谅，公平协商变更合同内容或解除合同后的退款问题，协商不成，消费者可依法采取法律手段维护自身合法权益。

2、因履行旅行合同造成的实际损失的举证责任在于旅行社，建议旅行社注意保留已实际支付且无法退还费用等相关证据，以维护自身的合法权益。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 李彩莲



## 疫情期间，教育培训合同可以一律解除吗？

疫情期间，消费者经常遇到上网课接受教育培训后的合同解除问题。解除合同的原因有：培训机构夸大宣传、误导消费；不可抗力等。培训机构的理由有：合同有效，不可任意解除；疫情因素等。

消费者提问：培训合同可以一律解除吗？疫情因素是否导致一概解除合同呢？

根据《中华人民共和国民法典》第四百六十五条，依法成立的合同，受法律保护。依法成立的合同，仅对当事人具有法律约束力。所以，合同应当受到遵守，不得任意解除、违法解除。

根据《中华人民共和国民法典》第五百六十三条，因不可抗力致使不能实现合同目的，或者培训机构的违约行为致使不能实现合同目的的等法定情形，消费者可以解除合同。

根据《最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（一）》：受疫情或者疫情防控措施直接影响而产生的合同纠纷案件，在适用法律时，应当综合考量疫情对不同地区、不同行业、不同案件的影响，准确把握疫情或者疫情防控措施与合同不能履行之间的因果关系和原因力大小，妥善处理。因疫情或者疫情防控措施导致合同目的不能实现，当事人请求解除合同的，人民法院应予支持。

根据《最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（二）》8. 受疫情或者疫情防控措施影响不能进行线下培训，通过线上培训方式不能实现合同目的，或者案件实际情况表明不宜进行线上培训，接受培训方请求解除合同的，人民法院应予支持。具有时限性要求的培训合同，变更培训期限不能实现合同目的，接受培训方请求解除合同的，人民法院应予支持。

所以，合同能否解除，要看培训机构是否完全履行了合同、消费者的合同目的是否能够实现。在培训机构没有完全履行合同、合同目的不能实现的情况下，消费者要求解除合同是合法有据的。因疫情因素等不可抗力导致合同全部无法履行的，则不可归责于合同当事人，各方不承担法律责任。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 李永军



## 疫情期间参加教育培训，可以自由退费吗？

疫情期间，消费者经常遇到上网课接受教育培训后的退费问题。要求退费的原因有：培训机构夸大宣传、误导消费；预收大额服务费等。培训机构拒绝退费的理由有：合同有效；疫情因素等。

消费者提问：培训合同可以一律全额退费吗？常见的教育培训服务合同纠纷都有预付费问题，此纠纷如何处理？疫情因素是否导致一概退费呢？

根据法律规定，消费者预付费的性质属于长期预付款，不是一次性学费（培训费），而是一段时期的服务费用。是消费者预先支付的、预存较大金额给培训机构，附条件获得价格优惠。培训机构无法短时间使用完毕，应当在陆续履行完毕相应的服务义务后才能避免退费问题，在合同没有到期之前都存在退费的可能性。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条：经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

根据国家工商行政管理总局《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条，经营者以预收款方式提供商品或者服务，对退款无约定的，按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

对教育培训合同的预收款，《广东省校外线上培训专项治理工作方案》规定：涉及退费的，原则上应参照《广东省民办非学历教育机构退费管理办法》的文件精神执行。按课时收费的，每科不得一次性收取超过 60 课时的费用；按培训周期收费的，不得一次性收取时间跨度超过 3 个月的费用；利用人工智能开展的校外线上培训活动，一次性收费不得超过 3000 元或不超过 60 个课时或不超过 3 个月。

所以，律师提醒，提前预付的大额服务费并非归于培训机构而不可退费。是否退费，要看培训机构是否按照合同约定全面履行了义务，合同期限未满、培训机构服务不到位的，都可能面临退费问题甚至违约责任问题。消费者也要注意不



能一次性支付数额过高的预付费给培训机构，避免不必要的消费服务纠纷，防止权益受损。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 李永军



## 新冠疫情背景下培训机构倒闭之消费者维权途径

——以闫某某与某培训机构教育培训合同纠纷案为例

近两年来，新冠疫情背景下培训机构倒闭关门跑路的消息不绝于耳，加上“双减”政策的落地，越来越多的培训机构出现“倒闭”“跑路”的消息。卷款跑路者多，积极善后者少。面对一夕之间人去楼空的教育机构，家长们往往“课财两空”，无疑成为了教育培训机构“跑路”后的最大受害者。不少家长们为了要回预付学费，去教育部门、公安部门寻找解决办法，还向法院起诉。那么，新冠疫情背景下培训机构倒闭，消费者应如何维权？现以闫某某与某培训机构教育培训合同纠纷案为例，浅谈新冠疫情背景下培训机构倒闭之消费者维权途径。

### 【案情简介】

因新冠病毒疫情影响，被告春节后未按照签署的《幼儿课程服务合同》内容开课，原告闫某某多次要求退费，被告一再拖延，最后被告回复按照合同约定，超过三个月无任何退款。

法院认为，原告已明确表示不再履行涉案合同，且解除涉案合同对原告利益不产生实际影响。涉案合同为格式合同，有关条款明显限制了消费者主要权利，且被告无证据证明已就该条款向原告履行说明义务，依法应认定无效。法院支持原告解除涉案合同的请求，被告应全额退还培训费。

### 【律师点评】

我国大部分培训机构采取的都是以预收学费的方式提供培训服务，而这类收费模式最大的风险在于，预付学费的消费周期较长，涉及金额较大，一旦相关培训机构经营不善等原因导致合同无法依约履行，消费者后续想要维权就会变得非常困难。

本案是新冠疫情时期，消费者无法按照合同约定享受服务的典型案例，对于继续性合同因新冠疫情致使合同目的不能实现的，消费者享有自主选择是否继续接受服务的权利。

### 【维权途径】

#### 1、协商、投诉

家长可尝试主动与教育机构沟通退费事宜，通过与机构法定代表人、校长等



直接负责人员协商的方式，主张培训机构退还自己已经缴纳的学费。若家长协商无果，可选择针对培训机构的具体违法违规行为，向有关的主管行政机关报告并要求处理，包括向消费者协会、教育局、市场监督管理局等机关反映情况并主张维权。

## 2、民事诉讼

家长们也可以不选择协商与投诉，而是直接向法院提起诉讼。通过民事诉讼等司法途径解决相对来说是一种最可行，也是最有力的解决民事纠纷的基本途径。

根据《中华人民共和国民法典》第五百六十三条规定，有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。以持续履行的债务为内容的不定期合同，当事人可以随时解除合同，但是应当在合理期限之前通知对方。第五百六十六条规定，合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以请求恢复原状或者采取其他补救措施，并有权请求赔偿损失。合同因违约解除的，解除权人可以请求违约方承担违约责任，但是当事人另有约定的除外。主合同解除后，担保人对债务人应当承担的民事责任仍应当承担担保责任，但是担保合同另有约定的除外。

根据《消费者权益保护法》第五十三条的规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，如果未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或退回预付款的相关规定，当无法继续提供服务时，企业机构应及时退还消费者预付或剩余款项。

所以，培训机构如果无法继续提供约定服务，消费者可以向法院提起民事诉讼要求解除合同，并要求经营者退还预付或剩余款项。

但是，如果培训机构已经向法院申请了破产清算宣布倒闭，学员或家长们又该如何维权呢？

## 3、申报债权

培训机构向法院申请破产后，消费者可以在法院规定的期限内向法院申报债



权，并依照法定清偿顺序参与分配。

根据我国《破产法》第一百一十三条的规定，破产财产在优先清偿破产费用和共益债务后，依照下列顺序清偿：（一）破产人所欠职工的工资和医疗、伤残补助、抚恤费用，所欠的应当划入职工个人账户的基本养老保险、基本医疗保险费用，以及法律、行政法规规定应当支付给职工的补偿金；（二）破产人欠缴的除前项规定以外的社会保险费用和破产人所欠税款；（三）普通破产债权。破产财产不足以清偿同一顺序的清偿要求的，按照比例分配。破产企业的董事、监事和高级管理人员的工资按照该企业职工的平均工资计算。

学员预付的学费在法律上属于普通破产财产，排在破产财产分配顺序的末位。培训机构破产后，家长能否要回学费，能要回多少，主要取决于破产财产能否覆盖全部破产债务，在支付了前几项费用后是否还有剩余，如有剩余，则同属普通破产债权的学费可以获得返还或部分返还，若剩余金额大于普通破产债权总额，则所有已支付的学费都能要回；反之，若金额小于普通债权则大家只能按比例部分获得返还。

#### 【结语】

随着预付式消费越来越普遍，其中的问题也逐渐显露，美容美发、教育培训、体育健身等行业因预付式消费引发的纠纷屡见不鲜。根据全国消协组织受理投诉情况统计，2021年服务大类投诉数据中，生活社会服务类、互联网服务、教育培训服务、文化娱乐体育服务与销售服务居于服务类投诉量前五位。在各类消费场景分期的背后，都会存在场景提供方自身经营危机的风险，在审视消费者偿还能力与消费能力的同时也应当重视对消费场景提供者的经营状况、提供服务的能力、信用资质等方面。若要对场景提供方一定的约束机制，完善相应的监管措施显得尤为重要。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 昌国徽



## 校外培训缴费后，因疫情影响一直无法开课该如何处理？

2021年12月，王女士在某早教机构推荐下，花了2万元给儿子报了90个课时的早教课程。今年因受疫情影响，早教机构一直未营业，王女士只好联系早教机构要求退款。早教机构回复，因疫情影响，政府不允许其营业，他们也损失惨重拒绝退款。

今年春节后深圳疫情突然严重起来，目前除高三开学外，其他中小学都未开学，培训机构一律不得营业，像王女士这种情况是非常普遍存在的。

根据最高人民法院《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（二）》的通知：一、关于合同案件的审理 8. 当事人订立的线下培训合同，受疫情或者疫情防控措施影响不能进行线下培训，能够通过线上培训、变更培训期限等方式实现合同目的，接受培训方请求解除的，人民法院不予支持；当事人请求通过线上培训、变更培训期限、调整培训费用等方式继续履行合同的，人民法院应当结合案件的实际情况，根据公平原则变更合同。受疫情或者疫情防控措施影响不能进行线下培训，通过线上培训方式不能实现合同目的，或者案件实际情况表明不宜进行线上培训，接受培训方请求解除合同的，人民法院应予支持。具有时限性要求的培训合同，变更培训期限不能实现合同目的，接受培训方请求解除合同的，人民法院应予支持。培训合同解除后，已经预交的培训费，应当根据接受培训的课时等情况全部或者部分予以返还。

王女士依据以上规定，可以要求商家延长培训时间或者转让、转化其他课程等，如早教培训无法开展线上教育，王女士又不接受商家其他解决方案，可要求退款，商家应根据实际课时情况给与相应退款。

根据2022年3月3日《教育部 国家发展改革委 市场监管总局关于规范非学科类校外培训的公告》规定，非学科类校外培训机构不得一次性收取或以充值、次卡等形式变相收取时间跨度超过3个月或60课时的费用。王女士一次性报了90课时，可以现在依据此规定要求商家退还多收费用。

如培训机构拒绝调解、变更合同履行方式、退费等。消费者可以向12315投诉或向法院提起诉讼。建议消费者不要冲动消费，遇到消费纠纷，要依法依规进行维权。



撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 李仁贵



## 消费者购买的健身课因疫情影响无法上课，健身房是否应退款？

### 【裁判要旨】

消费者购买健身课程后，因疫情影响无法上课，在健身房延长合理期限内仍不能完成课程的，根据双方的过错程度，酌情判决健身房退回部分课程费用。

### 【案情简介】

2019年6月19日，原告小李与被告某健身房签订《私教课程协议》，约定训练课程总计24节，总金额7200元。协议内容如下：一、私教课程是私教为会员提供的一对一的服务，费用由公司前台统一收取。二、私教按照会员的身体状况及健身目标，为会员量身定做全面安排好训练项目……。三、会员应当配合教练完成训练计划，与教练保持良好沟通……，防止受伤。四、……五、私教课程一经售出概不退款，也不能转为其他用途，只能在本会所使用，且会员卡须在有效期内。六、训练时间从2019年6月19日至2020年2月10日。同日，小李向健身房支付7200元。庭审中，原、被告确认小李仍剩余11节常规课程未完成。

另，小李主张还在健身房购买了12节拉伸课的私教课程，每节308元，合计3696元，课程时间为2019年6月15日至2020年2月10日。小李于2021年6月毕业离校，现在广西，无法再到健身房处上课，后因与健身房协商退款未果，故诉至法院，主张健身房退回11节未完成的私教课费用3300元及12节拉伸课费用3696元。

被告主张其因疫情影响于2020年1月23日暂停营业，直到2020年3月20日恢复营业，恢复营业后，被告主动将原告服务期延长到2020年4月20日，原告有足够的时间到被告处上课，原告系因自身原因未到被告处上课，原告要求退款的理由不成立。

### 【法院裁判】

原告与被告签订《私教课程协议》，原告向被告支付课程费用，被告向原告提供私教服务，原、被告之间存在服务合同关系，双方均应恪守履行。关于原告是否能解除合同、主张款项退还问题。《中华人民共和国合同法》第四十条规定，“格式条款具有本法第五十二条和第五十三条规定情形的，或者提供格式条款一



方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该条款无效。”本案中，双方签订的协议载明“私教课程一经售出概不退款，也不能转为其他用途，只能在本会所使用，且会员卡须在有效期内。”该条款显然加重原告责任、排除原告权利，应属无效。《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”根据上述法律规定，原告有权解除合同，被告应返还原告未完成课程的款项，原告实际未完成的课程费用为11节常规课3300元、12节拉伸课3696元。但是，根据本案庭审查明事实可知，原告在协议的有效期限内未到被告处上课，且在被告同意延长的期限内仍未完成剩余课程，被告因疫情防控的需要暂停营业，自身并无过错。现原告因自身原因无法到被告处上课要求威蒂斯白云大道北公司全部退还剩余课程款项，有违公平、诚信原则，在被告并无过错的情况下，原告应承担相应违约责任，一审法院酌情判令被告退还原告4800元，原告主张超过部分，一审法院不予支持。

一审判决后，被告不服，向广州市中级人民法院提起上诉，二审法院经审理，作出维持原判的判决。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 梁佩民



## 新冠肺炎疫情背景下健身房倒闭消费者维权之道

新冠肺炎疫情爆发以来，服务业受到较大影响，作为服务业的健身服务，受到疫情的影响尤为突出。健身房行业属于预付式消费行业，常见的模式是消费者通过办理健身卡的方式预付费用。受疫情影响，深圳众多健身房出现倒闭的情形，与之相关的消费者维权数量也在不断增加。根据深圳市消费者委员会发布的《2021年深圳市消费投诉分析报告》，“2021年，来自315消费通系统有关预付式消费投诉42638宗，占总投诉量的23.80%，同比增长48.21%，主要涉及教育培训、健身服务、美容美发、餐饮服务、家政服务、养生服务、婴儿游泳等行业。投诉量排名前三的行业分别为：1. 教育培训31029宗，占比72.77%；2. 健身服务4056宗，占比9.51%；3. 美容美发3666宗，占比8.60%。” 本文主要分析，在新冠肺炎疫情背景下健身房倒闭消费者的应对之道。

### 一、健身房的义务

《中华人民共和国民法典》第465条规定，依法成立的合同，受法律保护。

《消费者权益保护法》第16条规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益。

根据上述规定，消费者与健身房之间存在服务合同，消费者在支付健身费用后，健身房应当按照约定为消费者提供健身服务。

### 二、消费者的解除权

健身房因新冠肺炎疫情影响，导致不能开业经营，属于客观上无法继续履行合同。此时，消费者享有解除权。法律上，解除有任意解除权和法定解除权之分。

#### 1. 任意解除权

任意解除权是指消费者与经营者在合同中约定在某种情形下，当事人享有解除合同的权利。一般而言，健身房与消费者所签订的合同均是健身房所提供的格式合同，消费者不享有约定解除权。

#### 2. 法定解除权

消费者除援引约定解除权来解除合同，还可以通过法定解除权来解除合同。



《民法典》第 563 条，有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。以持续履行的债务为内容的不定期合同，当事人可以随时解除合同，但是应当在合理期限之前通知对方。

根据上述规定，健身房因疫情原因无法继续经营，可能会符合《民法典》第 563 条第（二）、（三）、（四）项，具体援引哪一条，需要根据具体情况进行判断。

### 三、消费者维权的具体操作

消费者可以通过两种途径进行维权：

1. 通过消费者协会进行投诉举报。消费者可以通过消费者协会进行维权，深圳市消费者投诉电话为 0755-966315。

2. 通过法院诉讼的方式。消费者协会所采取的手段不具有强制力，经营者往往会出现置之不理的情形。此时，消费者可以通过向法院诉讼的方式解决纠纷。

#### （1）请求确定

起诉之时需要明确诉讼请求，该诉讼请求应当扣除已经履行的部分所对应的费用。

#### （2）被告确定

在与健身房所签订的合同中（实务中往往表现为会员单、入籍单）等，健身房往往不会出现公司注册的名字，只有某某健身房，此时不能以该健身房作为被告起诉，而应当明确健身房背后的公司。此时，可以观察健身房中所悬挂的营业执照，以营业执照中的主体作为被告。

#### （3）管辖确定

诉讼中管辖遵循“原告就被告”的原则。在消费者维权诉讼中，往往以被告住所地作为管辖依据。

另外一种管辖确定的方式是合同履行地管辖，也就是健身房所在地的基层人民法院管辖。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 周俊波



## 疫情期间健身卡过期了怎么办？

疫情来了，除了每日核酸外，大部分人的生活节奏也被打乱了，“宅抗疫”、“云生活”成为了主流，原本每日的健身被“受疫情影响健身房暂停营业”、“请您遵守居家隔离规定”等疫情防控政策中断。日子一天天过去，眼看着办理的健身年卡所剩期间从几个月变成了过期。健身卡能否顺延、健身房如果倒闭了能否退费、健身房该承担何种责任等成为了众多健身消费者最为关心的问题。

### 一、疫情是否属于不可抗力

《民法典》第一百八十条规定，不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。在新冠疫情爆发初期，全国人大常委会法工委就疫情防控有关法律问题答记者问时表示，当前我国发生了新型冠状病毒感染肺炎疫情这一突发公共卫生事件，对于因此不能履行合同的当事人来说，属于不能预见、不能避免并不能克服的不可抗力。

### 二、受疫情影响健身房是否可以免除全部或者部分责任

《中华人民共和国民法典》第五百九十条规定，当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。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。

最高人民法院发布的《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（一）》中也提到，人民法院审理涉疫情民事案件，要准确适用不可抗力的具体规定，严格把握适用条件。对于受疫情或者疫情防控措施直接影响而产生的民事纠纷，符合不可抗力法定要件的，适用规定妥善处理；其他法律、行政法规另有规定的，依照其规定。当事人主张适用不可抗力部分或者全部免责的，应当就不可抗力直接导致民事义务部分或者全部不能履行的事实承担举证责任。

结合相关法规我们可以看出，在合同履行过程中，发生不可抗力，受到不可抗力影响的当事人可以部分或者全部免责是有一定依据的。但是，并非一定免除全部责任，主张免责的一方应当就受疫情影响导致其不能履行民事义务进行举证，另外，此处提到的免责，是指免除因不可抗力导致合同无法履行，造成一方形式上违约的违约责任，而不是指本该由一方履行的合同义务，在合同未解除的



前提下，在不可抗力消失后，双方应当继续履行合同。但如果受疫情影响致使合同目的无法实现的，消费者和健身房可以依法解除合同。

### 三、未享受到完整期限的健身服务，能否申请延期？

健身消费者向健身房交纳办卡费用，健身房为健身消费者提供承诺的场地、器材、课程等健身服务，消费者与健身房之间形成的是服务合同关系，在健身服务合同不违反双方的真实意思表示、不违反法律、行政法规等强制性规定的情况下，合同内容合法有效，约束消费者与健身房各方，双方也应据此行使权利、履行义务。据此，健身房在收取合同约定的费用后也应当提供完整期限的服务。

受到疫情影响未享受到完整期限健身服务的原由一般有两种，第一种为健身房被限制开业，无法为消费者提供健身服务；另外一种为消费者身处疫情中心导致个人行动受到一定限制无法前往健身房进行消费。

根据最高人民法院发布的《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（一）》的规定，疫情或者疫情防控措施仅导致合同履行困难的，当事人可以重新协商；能够继续履行的，人民法院应当切实加强调解工作，积极引导当事人继续履行。当事人以合同履行困难为由请求解除合同的，人民法院不予支持。继续履行合同对于一方当事人明显不公平，其请求变更合同履行期限、履行方式、价款数额等的，人民法院应当结合案件实际情况决定是否予以支持。合同依法变更后，当事人仍然主张部分或者全部免除责任的，人民法院不予支持。因疫情或者疫情防控措施导致合同目的不能实现，当事人请求解除合同的，人民法院应予支持。

结合民法典等相关法律法规的规定，受疫情影响健身房无法正常开业，导致消费者未享受到完整期限的健身服务，健身房如能举证证明其系受疫情影响无法提供相应服务的，可以免除违约责任，但健身房并未免除合同义务，且应当及时通知消费者，待健身房可以正常营业后，可以采取迟延履行等方式继续履行合同或者与消费者协商退回停业期间费用。如因消费者行动受限等原因无法前往健身房进行消费的，也应当在接到行动受限通知的第一时间通知健身房，以减轻可能给对方造成的损失，待疫情影响结束后，可以与健身房进行协商对服务期间进行延期或者退回部分费用。

疫情常态化的当下，存在较大的不确定因素，特别针对于健身房这类预付式消费的服务合同，建议消费者预判受疫情影响导致的合同履行不能的风险，在签



订服务合同时可增加关于受疫情影响时合同的履行方式等条款，避免发生争议。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 周周



## 如何应对疫情期间的信用卡逾期？

近期因疫情或疫情防控措施，严重影响了企业正常的生产经营，导致企业停工停产，波及社会生活的方方面面。

作为南头街道大汪山社区的法律顾问，这段时间不管是在社区值班，还是线上法律咨询，都涉及信用卡逾期如何处理的问题。有位年轻创业者非常焦虑，他2019年来深创业，创办的公司主要从事软件研发服务。创业初期就遇到全国新冠疫情爆发，截止到2022年，三年期间公司经营一直困难，几乎全靠贷款在维持公司日常运营。由于疫情的原因，他的3张信用卡20多万欠款已经全部逾期。他感到很害怕，也很迷茫，3张信用卡全部逾期，不仅意味着高额的利息和违约金，还面临着每天无数的催收电话，精神压力非常大。

了解情况后，本人建议这位创业者朋友致电银行客服，说明情况，让客服将他的情况及时反馈到信贷主管部门。经核实发现这位创业者朋友有多年的信用卡使用记录，之前没有出现过任何逾期。这位创业者朋友信用卡的这次逾期，最终获得银行的谅解，信贷主管部门协调银行给出一定还款缓冲期（延期）。

为此，建议在疫情期间出现信用卡逾期，被银行催收，一定要诚恳地和银行说明情况，积极主动跟银行说明自己的还款计划，确定具体的还款时间，银行一般会针对疫情这个特殊，酌情进行处理。

那么，信用卡逾期会产生怎么样的严重后果呢？

根据我国《商业银行信用卡业务监督管理办法》第九十二条相关规定，结合各商业银行具体执行实施细则来讲，大体会因信用卡逾期时间长短的不同，影响程度也不一样：

1、信用卡逾期3天，影响并不是很大，因为很多银行都会有容时容差服务，为信用卡持卡人提供还款宽限期，宽限期基本是3天左右。若逾期3天，还在还款宽限期内，还完款也不会上征信，也不会收取逾期利息；若是超出了还款宽限期，因为逾期时间短，影响基本就是缴纳一些罚息。

2、信用卡逾期30天，影响是较为严重的，很多银行逾期30天都会上报征信，当然，也有的银行是在逾期的一个月后才会上报征信。逾期30天对个人信用是有影响的。而且还需要缴纳30天的罚息。



3、信用卡逾期 90 天，银行就启动对持卡人提起诉讼，且逾期 90 天一定会上征信，会给信用造成极其不好的影响，不仅会被银行拉进黑名单，还会被法院拉进失信人黑名单当中。且会被银行不断催收，还有逾期罚息。

信用卡逾期后，我们该如何解决？

1、信用卡逾期后，不要刻意逃避催收，而是要时刻保持跟银行沟通，积极跟银行协商还款方案，与此同时，尽自己最大的努力去还信用卡账单，哪怕每个月还几十块钱都可以，这样可以表明你不是在恶意透支。

2、只要不是恶意透支，那就不会负刑事责任，就算银行把你起诉到法院，最终的结果仍然会以法院的调解为主，而法院调解通常用的手段就是停息挂账。简单来说就是停止收利息，然后对之前的账单进行分期还款，最长分期 5 年。所以信用卡逾期的朋友，尽快通过法律程序来协商停息分期，以免产生更多不必要的麻烦。

3、有些持卡人并非故意产生逾期行为的，可能是由于一些特殊情况，导致无力还款，那么可以向银行提交申请，而银行也会很人性化对待的，将会给持卡人办理延迟还款的业务，或者享受一定的还款优惠。

4、有些持卡人在看到自己信用卡逾期之后，甚至会破罐子破摔，千万不要这样做，应当及时补救，如果之前还款记录良好的话，只要在发现逾期后还款及时，有可能免于不良记录。

5、不要停卡，继续使用，当你征信上已经有污点之后，不要销户，你可以继续使用信用卡，用良好的用卡记录，来覆盖之前的逾期记录，这样个人征信黑名单是不会一直跟随你了。

6、当持卡人连续逾期 3 次或者累计逾期 6 次，将被纳入恶意逾期范围，再申请信用卡、房贷、车贷等，基本都会被拒。最严重的就是长期拒绝还款，并拒绝协商的，很可能将被被起诉，强制执行或者拘留。

基于类似这样的情形也比较多，疫情已经持续了两年多，无论是国家还是每个普通人，都在努力的为抗击疫情，做出自己的贡献。如果受疫情影响，无法按时还清欠款的话，建议持卡人合理面对，根据金融管理办法相关规定，主动联系银行，协商免息分期还款，避免逾期所带来的不必要麻烦。

目前就近期的这次疫情，央行、财政部等各部门联合发文，推出 30 大措施，强化金融对疫情防控工作的支持。其中和我们最为相关的，就是明确了房贷、信



用卡等个人信贷业务可适当延期。目前有相关政策的银行：浦发、招商、兴业、交通、建设、上海、平安、中信、广发、工商、民生、华夏等金融机构。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 郭艳



## 孩子购买大额游戏装配，父母是否可以主张退钱？

疫情蔓延使深圳中小学校无法如期开学，小学三年级以上及中学学生展开了网课学习。网课期间，有的孩子偷偷地玩手机游戏，还背着父母购买大额的游戏装配。

王先生最近发现其支付宝绑定的银行账户被频繁扣款，金额为128元、198元、328元、648元不等，共计二万多元。经查才知是其上初二的儿子，在玩原神游戏时购买了“原神”游戏装配。王先生气极败坏地咨询如何追回该款项。

根据《民法典》第十九条规定：“八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人，实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认；但是，可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。”第一百四十五条规定：“限制民事行为能力人实施的纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力、精神健康状况相适应的民事法律行为有效；实施的其他民事法律行为经法定代理人同意或者追认后有效。相对人可以催告法定代理人自收到通知之日起三十日内予以追认。法定代理人未作表示的，视为拒绝追认。民事法律行为被追认前，善意相对人有撤销的权利。撤销应当以通知的方式作出。”小王未满18周岁，是限制民事行为能力人，在实施与其年龄、智力不相适应的行为而且没有征得其法定代理人（监护人）同意的情况下，其实施的民事行为是可以撤销的。王先生可以联系游戏公司退款，或通过法律途径进行维权。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 谭冬梅



## 疫情期间网上订餐不合格的，找谁赔？怎么赔？

新冠疫情期间，深圳作为全国重要的边境口岸城市，因巨大的物流、人流而面临严峻的防疫形势。自本轮疫情暴发以来，香港连续多日新增病例高达数万，更是给深圳防疫带来空前压力。在此背景下，深圳各区相继出台提倡居家办公、禁止堂食等有效措施。而网上订餐因其便利性、快捷性深受消费者的喜爱，同时，也因其非现场性、食品速成性等特点，以致存在很大食品安全隐患。那么，因网上订餐不合格即不符合食品安全标准，损害消费者合法权益的，应该如何索赔呢？

首先，赔偿的主体为相关经营者，具体包括：一是餐饮服务商即入网餐饮服务提供者；二是点餐平台方即网络餐饮服务平台经营者，在符合一定条件时也必须与餐饮服务商承担连带责任，如未对餐饮服务商进行实名登记、审查许可证，或者未履行报告、停止提供网络交易平台服务等义务的。此外，餐饮服务商以订单系委托他人加工制作为由抗辩的，不成立。

其次，赔偿的项目包括：一是常规损失，即医疗费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿辅助器具费和残疾赔偿金；二是惩罚性赔偿金，即对于经营者明知是不符合食品安全标准的食品，还可以要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一千元，为一千元。此外，经营者经营明知是不符合食品安全标准的食品，但向消费者承诺的赔偿标准高于《食品安全法》第一百四十八条规定的“一赔十”赔偿标准，消费者有权主张经营者按照承诺赔偿。

### 相关规定：

#### 《民法典》

第一千一百六十六条 行为人造成他人民事权益损害，不论行为人有无过错，法律规定应当承担侵权责任的，依照其规定。

第一千一百七十九条 侵害他人造成人身损害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工



减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿辅助器具费和残疾赔偿金；造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金

### 《食品安全法》

#### 第一百四十八条第二款

生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一千元，为一千元。但是，食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。

最高人民法院《关于审理食品安全民事纠纷案件适用法律若干问题的解释（一）》

第六条 食品经营者具有下列情形之一，消费者主张构成食品安全法第一百四十八条规定的“明知”的，人民法院应予支持：

- （一）已过食品标明的保质期但仍然销售的；
- （二）未能提供所售食品的合法进货来源的；
- （三）以明显不合理的低价进货且无合理原因的；
- （四）未依法履行进货查验义务的；
- （五）虚假标注、更改食品生产日期、批号的；
- （六）转移、隐匿、非法销毁食品进销货记录或者故意提供虚假信息的；
- （七）其他能够认定为明知的情形。

第七条 消费者认为生产经营者生产经营不符合食品安全标准的食品同时构成欺诈的，有权选择依据食品安全法第一百四十八条第二款或者消费者权益保护法第五十五条第一款规定主张食品生产者或者经营者承担惩罚性赔偿责任。

第八条 经营者经营明知是不符合食品安全标准的食品，但向消费者承诺的赔偿标准高于食品安全法第一百四十八条规定的赔偿标准，消费者主张经营者按照承诺赔偿的，人民法院应当依法予以支持。

### 《消费者权益保护法》

第四十九条 经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。



第五十五条 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

《最高人民法院关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定（一）》

第十八条网络餐饮服务平台经营者违反食品安全法第六十二条和第一百三十一条规定，未对入网餐饮服务提供者进行实名登记、审查许可证，或者未履行报告、停止提供网络交易平台服务等义务，使消费者的合法权益受到损害，消费者主张网络餐饮服务平台经营者与入网餐饮服务提供者承担连带责任的，人民法院应予支持。

第十九条入网餐饮服务提供者所经营食品损害消费者合法权益，消费者主张入网餐饮服务提供者承担经营者责任，入网餐饮服务提供者以订单系委托他人加工制作为由抗辩的，人民法院不予支持。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 兰春林



## 疫情期间之快递不送货上门、延误送货的法律后果

近日，深圳疫情爆发，各区连发通报，要求所有快递、投递等一律不得进入小区、城中村，实行无接触配送，在社区小区入口、城中村指定区域中转存取。疫情期间，经常性有发生快递不送货上门、快件至网点后派送缓慢等问题。

一、疫情期间快递员变更收货地点，消费者对快递员和快递企业进行投诉的，应区分情况妥善处理。

1. 明确要求以指定的方式（避免直接接触）收取快递。身边事例 1：收件人王女士，同意派送员将快递放到社区门口，后因未及时前往领取，导致快件遗失。疫情期间，很多人要求、或者同意派送员，将快递放到社区、小区门口，或者快递驿站等，根据《民法典》第五百四十三条规定：“当事人协商一致，可以变更合同。双方共同对收件地址与方式进行了变更，符合法律的规定”。因此快递发生遗失的情况，快递员、快递企业无需承担赔偿责任。

2. 双方未就派送地点进行沟通，视各地区防疫要求来确定是否需承担违约责任。

快递派送的社区、小区，未禁止快递员进入。身边事例 2：李某居住所在小区，没有禁止快递员进入，但要求持有 24H 核酸阴性结果，快递员因为个人原因，没有及时做核酸导致无法进入，没有改日派送，而是擅自更改派送地点，将快递投递至附近快递驿站，投递后短信通知李某。此种情况下，构成违约，需承担赔偿责任。根据《民法典》第五百七十七条：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”

如果因为疫情防控政策，社区、小区全面禁止快递员进入，则疫情应属于不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，因疫情导致的不能将快件投递到约定的收件地址，属于因不可抗力导致不能完全履行合同。依据《最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见（一）》第三条（一）规定：“疫情或者疫情防控措施直接导致合同不能履行的，依法适用不可抗力的规定，根据疫情或者疫情防控措施的影响程度部分或者全部免除责任”，以及《民法典》合同编第五百九十条：“当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不



可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。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。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。”

3. 建议。疫情期间，为减少快递派送时直接接触，避免纠纷产生，建议各相关方采取以下措施：

一是优先采用智能快件箱进行派送，但应事先取得收件人的同意。

二是快递员在派送前应说明疫情特殊情况，无法派送上门，建议收件人下楼自取快件，并征得收件人同意。

三是建议居民小区物业、写字楼等划分专门区域进行管理，并对专门投递区域做好通风消毒措施，方便快递员进行集中投递。

四是建议消费者配合疫情防控措施，给予快递企业更多的关怀和理解。

五是消费者因快递员在疫情期间未上门投递进行投诉的，对快递员和快递企业不予处罚。

二、疫情影响下，因网点快件积压而造成延误快递企业是否承担法律责任。

1. 构成延误的标准。送达时间依照快递企业官方网站公示的服务承诺或国家标准执行。已经向消费者承诺服务时限的，属于“同城当天件”“次日达”“隔日达”“72小时件”的，快递企业应分别按照约定的时间进行送达。快递企业未对时限进行承诺的，根据国家标准《快递服务 第3部分：服务环节》（GB/T 27917.3—2011）的规定，快件彻底延误时限为同城快件超过3个日历天，省内异地和省际快件超过7个日历天，国际快递彻底延误时限为21个日历天。

2. 快件投递超时的，消费者有权进行投诉并索赔。快件发生延误的，除有免责情形外，快递企业应当承担赔偿责任。赔偿规则主要为：优先适用快递企业公示的快递服务条款。如顺丰快递《电子运单契约条款》第3.4条约定，延误的赔偿仅为免除本次服务费用（不含保价等附加费用）。快递企业未公示快递赔偿规则的，参考国家标准《快递服务第3部分：服务环节》（GB/T 27917.3—2011）的要求，寄件人或寄件人指定的受益人可获得赔偿，赔偿范围包括延误的赔偿应为免除本次服务费用（不含保价等附加费用），以及由于延误导致内件直接价值丧失。

3. 疫情符合不可抗力情形，因不可抗因素导致快件延误，快递企业可部分或全部免除责任。依据《最高人民法院关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件



若干问题的指导意见（一）》第三条（一）规定：“疫情或者疫情防控措施直接导致合同不能履行的，依法适用不可抗力的规定，根据疫情或者疫情防控措施的影响程度部分或者全部免除责任”，以及《民法典》合同编第五百九十条：“当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。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。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。”由于疫情管控措施，快件延误并非快递企业的主观过错造成，快递企业客观上无法完成及时派送，属于不可抗力，可部分或者全部免除责任。

4. 建议。虽然快递企业有权以疫情为不可抗力为由拒绝赔偿，但实际上快递企业需提供证据证明是由于疫情导致的延误才能避免赔偿，因此在实际操作中，快递企业很难绝对免责。一方面，快递企业应向消费者进行情况说明或公告；另一方面，快递企业应按照国家邮政局部署安排，在做好防护的同时，尽快恢复正常生产运营，加紧派送工作，防止出现严重不合理的延误情形。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 闫波



## 生产企业为职工购买疫情防护用品, 是否适用《消费者权益保护法》?

口罩是当前疫情防控所必须的医疗物资, 自然人为防疫需求购买口罩, 其权益受《消费者权益保护法》的保护。但是, 除自然人以外的民事主体, 比如生产企业, 因购买口罩发生产品质量纠纷的, 是否能适用《消费者权益保护法》? 下面我们援引一则案例, 以案说法。

### 一、基本案情

2020年3月, 深圳某装饰工程有限公司委托案外人冯某一周内购买口罩15000个, 并支付了货款48000元案, 冯某微信添加被告程某为微信好友向其采购口罩。2020年3月15日, 深圳某装饰工程有限公司收到货后, 因产品质量问题, 在微信上向被告提出异议并要求退款。2020年3月18日, 被告退还货款40000元。2020年2月29日, 冯某向市场监督管理局举报, 该批口罩外包装均是外文, 无执行标准, 无任何中文标示, 没有质量合格证明, 无厂名、厂址等生产信息。2020年4月25日, 深圳某装饰工程有限公司委托质量鉴定中心对前述口罩进行了检验。检验结论认为送检产品不符合一次性使用医用口罩的标准要求。

### 二、法院裁判

法院经审理认为, 深圳某装饰工程有限公司所购买的口罩用于疫情期间这一特殊时期的防护措施, 欲用于企业复工复产使用, 而口罩并非该企业日常生产经营所必须的生产资料, 属于最终消费品, 应认定该公司系为生活消费需要而购买涉案口罩, 可以适用《消费者权益保护法》的相关规定。程某等人在销售时明确承诺口罩系具有相应生产资质的厂家生产的合格口罩且多次发送口罩生产企业的生产许可证照片, 但实际提供的产品无任何生产厂家信息, 无任何生产执行标准, 不管从外观上还是实际检测结果上均远远达不到一次性口罩的质量要求。由此可以认定, 程某在销售过程中存在欺诈行为, 应承担退一赔三的赔偿责任。故判令程某退还深圳市某装饰工程有限公司货款并支付三倍赔偿金额及鉴定费。程某不服提起上诉, 最终双方当事人自愿达成调解, 由程某在2021年4月10日前一次性支付深圳市某装饰工程有限公司货款45000元、赔偿款4



0000 元、鉴定费 5500 元，共计 120000 元；若程某、赵某未按时足额支付前述款项，则双方当事人均按一审民事判决内容执行。

### 三、律师说法

本案主要涉及企业购买到质量不合格的口罩是否能适用《消费者权益保护法》进行维权的问题。根据《消费者权益保护法》第二条的规定：“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护”，该条并未明确规定消费者仅限于个人，本案深圳市某装饰工程有限公司所购买的口罩用于疫情期间这一特殊时期的防护措施，欲用于企业复工复产使用，从双方的聊天记录中也能看出是用于给工人使用，口罩并非该企业日常生产经营所必须的生产资料，应属于最终消费品，故应当认定深圳市某装饰工程有限公司是为生活消费需要而购买涉案口罩，可以适用《消费者权益保护法》的相关规定。

综上所述，我们认为，消费者并非仅指自然人，企业在一定情形下也可以成为消费者，可以适用《消费者权益保护法》维护自身的合法权益。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 赵毅



## 疫情之下，网购商品的风险防范

受疫情影响，网络购物成了大部分人的购物方式，但是随着网购需求的增多，网购所遇问题亦随之凸现。例如，下单后受疫情因素影响导致商家一直未发货，怎么办？收到商品使用后发现存在质量问题，怎么办？网购药品收货后发现不需要了，能否申请退货？

一、下单后受疫情因素影响导致商家一直未发货，商家是否违约要区分情况

1、如商家因为疫情原因，商品被政府征用、征调导致无法发货，或收货地为中高风险地区导致快递停运无法接收货物的，不视为违约，但商家应向消费者出具相关的证明并及时安排退款。

2、如商家因为防疫物资紧缺拟囤货涨价等自身原因导致不发货的，消费者可要求商家退款、发货或要求商家承担违约责任，如果造成损失的商家还应承担赔偿责任。

二、收到商品使用后发现存在质量问题，可要求商家赔偿

消费者收到网购的商品后，建议及时检查，如商品存在质量问题的，可要求商家更换、退货、赔偿损失；如造成消费者人身财产受损的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。

网购药品收货后发现不需要了，根据法律规定除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换

疫情期间，通过网络购买药品后发现不需要了，要求商家按照七天无理由退货，但根据国家食品药品监督管理局《药品经营质量管理规范》的规定，除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换。因此，网购药品并不适用七天无理由退货，除药品质量问题外，不能随意申请退货。建议销售药品等特殊产品的商家应在销售页面特别提示该商品不适用七天无理由退货的规则，提醒消费者应在付款前慎重考虑后再作决定。

撰稿：消费者权益保护法律专业委员会 黄龙峰



## 编委会成员名单

主任：周俊波

副主任：余文景、谭冬梅

秘书长：郭艳

委员：兰春林、刘阳、刘建平、刘淑丽、闫波、许文浩、李仁贵、李永军、李钊华、李彩莲、吴柘宁、张晓娟、苟三元、林婉、昌国徽、周周、赵毅、宫志刚、黄龙峰、黄飙涛、梁佩民、彭建军、韩飞、廖娜、熊志敏