

举牌维权被商家起诉“反向维权”

法院：消费者行为属于批评和质疑 不构成侵权



本报讯 (实习生 杨乐乐 安徽商报融媒体记者 张剑/文 周继龙/图)消费者以举牌的方式进行维权,是否侵犯商家名誉权?近日,芜湖市弋江区法院审结了这样一起名誉权纠纷案件。

叶某购买了某健康科技有限公司的私教课程,在公司的指导下进行运动后,叶某出现膝关节不适情况,双方就赔偿问题多次产生纠纷且无法达成一致意见。

叶某在某健康科技有限公司门口以举牌的方式进行维权,在其所举的牌子上印有“某公司移花接木、暗度陈仓,康复私教偷渡成健身私教”等字眼。后叶某因其膝盖未完全恢复,再次以举牌方式维权。

该健康科技有限公司认为叶某举牌行为给其商业信誉和经营造成严重不良影响,起诉至法院要求叶某赔礼道歉并赔偿损失2万元。

法院审理认为,民事主体享有名誉权。任何组织或者个人不得以侮辱、诽谤等方式侵害他人的名誉权。名誉是

对民事主体的品德、声望、才能、信用等的社会评价。判断公司名誉权是否受到损害,是否构成侵害名誉权,应当根据行为人的行为是否违法、受害公司的商品信誉和商业信誉的社会评价是否受到贬损的事实、行为人的行为与损害后果之间是否有因果关系、行为人主观上是否有过错来认定。

叶某是与原告公司有消费合同关系的消费者,购买私教课程后,认为公司指导的康复运动导致其膝关节受伤,从而维权,因双方无法就赔偿事宜达成一致意见,叶某采用在某健康科技有限公司门店前举牌的方式来维权,其主观并非是为了侮辱、诽谤该公司,叶某所举的牌子内容也并非是其捏造的虚假事实,而是其针对公司提供的服务产生的主观感受及个人体验作出的批评和质疑。

法院认为,虽然叶某举牌内容不妥,维权方式不当,其应当通过正当途径来维护自身权利,但综合考虑叶某接受服务情况、牌子内容与服务的相关性等因素,叶某所举的牌子中有关某健康科技有限公司的内容尚未达到侮辱、诽谤的程度,某公司作为服务提供者对此应当给予必要的容忍,不能苛求所有消费者的评价绝对精准、完全不带主观情绪。

法院最终驳回了某健康科技有限公司的诉讼请求。



(上接1版)

“卷款跑路”情节严重的 将面临惩罚性赔偿甚至刑责

如果商家收了消费者的预付款,比如发充值卡、收取预付费等,却因经营不善“跑路”,与消费者玩“躲猫猫”,不依法清算,这种“卷款跑路”的行为将受到法律的严厉打击。此次司法解释明确:清算义务人未依法及时履行清算义务的,应依法承担责任。经营者“卷款跑路”,情节严重的将面临惩罚性赔偿甚至刑事责任。

司法解释规定,经营者收取预付款后终止营业,既不按照约定兑付商品或者提供服务,又恶意逃避消费者申请退款,构成欺诈的,应当依法承担惩罚性赔偿责任;涉嫌刑事犯罪的,应当将犯罪线索移送公安机关,依法追究刑事责任。通过严肃追责打击遏制“卷款跑路”行为。

例如,小明在一家健身房办了年卡,充值了3000元。健身房因经营不善关门,公司唯一股东小王却选择“跑路”,恶意逃避消费者申请退款。根据司法解释规定,小王作为清算义务人,要承担法律责任,不仅要退还3000元,还可能被要求支付额外的惩罚性赔偿金。如果欺诈金额巨大或情节恶劣,小王还将面临刑事处罚。

最高人民法院民一庭副庭长 吴景丽: 商家卷款跑路之后,公司董事等清算义务人应该及时进行清算,向消费者偿债,否则应当向消费者承担责任。如果是构成了欺诈的情况下,还应该承担惩罚性的赔偿责任,甚至在触犯了刑事法律的时候还应当承担刑事责任。

在这里,提醒广大消费者:办理预付卡时,务必了解商家的经营状况并保留证据,避免产生纠纷后因举证困难而陷入被动。

解决“退卡难”收款不退丢卡不补等“霸王条款”无效

有的商家在合同中设置“收款不退”“丢卡不补”“限制转卡”等霸王条款,让消费者苦不堪言。如今,司法解释明确规制这些不合理条款,让消费者维权更有底气。

首先,司法解释规定,收款不退、丢卡不补、限制转卡等“霸王条款”应依法认定无效。

此外,针对“退卡难”问题,司法解释规定了消费者有权解除合同的情形。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。

最高人民法院民一庭法官 谢勇: 比如说迁店,消费者我就在楼下办了一张健身卡,我随时可以去,结果经营者把店迁到了20公里之外,消费者要再获得健身服务,不管是交通成本还是时间成本都显著增加,这样是不便于消费者享受服务的,这种情况下他是要要求退卡退钱。比如说转店,我就是认准张老板的手艺好,他开的店子卖的食品好,

我去跟他办卡了,结果张老板走了,把店子转给了李老板,但是李老板我不喜欢他的口味,或者我认为他的食品品质不如张老板,这种情况之下没经过我同意转移了合同义务,我也要求退款。再比如经营者开了一个健身店,那么这个健身店最大接纳的客人也就是100人,每天100人,结果他发了500张卡,导致消费者预约也预约不上,去了之后也没法正常去使用健身器材,就是非因消费者原因无法正常获得服务,这种情况下消费者也可以依法请求退卡。

此外,司法解释还明确身体健康原因可作为消费者退款理由。消费者因身体健康等自身客观原因致使继续履行合同对其明显不公平的,有权与经营者协商,协商不成的可依法解除合同。

最高人民法院民一庭法官 谢勇: 比如说有的消费者充值之后,那么由于得了癌症做了化疗,他不需要理发卡了,比如说办卡之后,由于受伤伤残不需要健身卡的,那么他是可以要求退卡的。我们要强调一点,就是因为身体原因健康原因退卡,一定是重大变化,那么由于这种重大变化导致消费者不再需要服务了,才能够退卡,不是说感冒了或者其他小的一个健康原因,我也要求退卡。

明确预付式消费 享有七日无理由退款权利

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,司法解释明确了预付式消费领域,消费者享有七日无理由退款的权利,旨在规制商家的不良行为,引导商家通过提升服务质量和诚信经营来吸引消费者。

司法解释明确,消费者自付款之日起七日内有权请求经营者退还预付款本金。

同时为防止消费者滥用无理由退款权利,司法解释规定:七日无理由退款的条件是消费者在订立合同时未“获得过相同商品或服务”。如果消费者订立预付式消费合同时,获得过相同商品或者服务,说明其对商品或者服务已有充分了解,就不能七日无理由退款。

最高人民法院民一庭法官 谢勇: 如果我去美容店办的美容卡美容套餐,是我以前从来没有享受过的服务,那么我在办卡7日是可以要求无理由退款的。但是如果我是再去办的美容套餐,我之前一直享受过的美容套餐,那么他是充分了解套餐服务内容,这种情况下办卡后就不能再无理由退款。

在退款金额和利息的计算上,司法解释区分了消费者原因和非消费者原因导致的退款。

最高人民法院民一庭法官 谢勇: 比如说如果是因消费者原因退款,那么在计算已兑付的商品和服务的时候是按原价计算的,那么原价的话价格就高,退的钱就少,利息是按存款利率来计,利息也少,如果是因经营者原因退款,那么是要按照优惠价来计算已兑付商品的价款的,这样退的

钱就多,同时利率按照贷款利率计算,利息也高,也就是因谁的原因退款,在计算本息的时候就对谁不利。

解决“转卡难” 消费者转卡更自由

实践中消费者经常遇到转卡难问题,比如商家规定会员卡不得转让,或者收取高额转卡手续费。如今,司法解释明确这些限制转卡的“霸王条款”无效。

例如,小明办了一张瑜伽馆的会员卡,后来因为工作调动无法继续使用,想把卡转给朋友。但瑜伽馆的合同里写明“会员卡不得转让”,或者要求支付高额转卡手续费。根据最新司法解释,这种限制转卡的“霸王条款”是无效的,商家不能以此为由阻止小明转卡。消费者转让预付卡只需通知商家,转让就有效。

保护消费者权益固然重要,但也要防止消费者滥用权利损害商家利益。为此,司法解释规定:转卡不能违反诚实信用原则,不能以债权转让的名义,让多名消费者行使本应由一名消费者行使的权利,这一规定既规制了消费者滥用权利的行为,也保护了商家的合法权益。

最高人民法院民一庭法官 谢勇: 比如说游乐园,我发一张预付卡,三天内都可以随时进来参观,那么消费者办卡后就这张卡每天转让给10个人,三天让30个人进来参观。这种转卡行为就是滥用权利的行为,司法解释对这种行为是否定的,不认可转卡行为的效力。

解决“举证难” 明确经营者举证责任

消费者在维权时常因“举证难”而陷入困境。为帮助消费者解决这一难题,司法解释进行了规定。

司法解释明确对消费者有利的合同解释规则,如果经营者未与消费者订立书面预付式消费合同,对合同内容有两种以上解释的,争议发生时应对消费者有利的解释,这一规则旨在引导商家主动签订书面合同,避免口头约定带来的纠纷。

司法解释还规定了经营者提供证据的责任,规定:经营者控制合同文本或者记录消费内容、次数、金额及预付款余额等信息的证据,却无正当理由拒不提交的,可以根据消费者的主张认定争议事实。

最高人民法院民一庭副庭长 吴景丽: 比如说消费者在健身房办了一张年卡,他只消费了一半还剩下余额,但是健身房却拒绝向其退款。此时消费者诉讼到法院之后,健身房掌握着这些证据,但是健身房拒不向法院提供,此时法院就要做出不利于对经营者的解释,来支持消费者的诉求,因为消费者不可能我去拿出档案来,档案保管权在经营者,所以说你能举证而不举证,就承担不举证的不利后果,这样也是倒逼经营者向法院提交证据。

据央视