

当预付式消费遇上疫情 充值金额如何不打水漂不打折?

律师专家解答,可提解约也可提延期,建议与商家理性沟通协商,注意保留好凭据



人节套餐等定金,怎么退费?

广东法制盛邦律师事务所合伙人陈亮律师表示,餐饮服务的特点之一,即履行该合同必然带来人群的高度聚集性。此次疫情防控重点在于避免人群近距离接触,因此应当认为疫情及防控措施构成餐饮服务合同的不可抗力。

按照《合同法》的规定,因不可抗力致使不能实现合同目的的,当事人拥有法定解除权。并且,当事人因不可抗力因素无法履行合同的,全部或者部分免除责任。

陈亮表示,据此消费者有权依法解除服务合同,但因不可抗力导致合同解除,并不意味着商家必须全额退还定金。

《合同法》规定,当事人一方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。所以,法律赋予消费者法定解除权的同时,也要求消费者及时履行通知义务以减轻商家因此遭受的损失。因此,依据公平原则,消费者对于商家的损失也应当给予一定的补偿。

“总之,对于餐饮服务商家来说,受疫情影响无法继续营业,应当尽早沟通,避免造成消费者的损失;同时消费者也应当及时对商家履行通知义务,若因急于履行通知义务,致使对方损失扩大的,应对扩大部分的损失承担赔偿责任。”陈亮还说,如果

合同解除前,餐饮服务商家为履行约定已经做了大量的准备工作,例如准备菜品等,承担了必要的成本,产生了实际费用,基于公平原则,可以协商扣回一部分定金,作为对实际损失的弥补。

疫情耽搁消费两个月,商家不主动提,消费者能否要求延期预付消费的时限?

“游泳馆关门两个月,我的次卡消费期限原本是到今年年底,这样不是等于白白浪费了两个月期限?”今年初,消费者陈女士办了一张恒温泳池的游泳次卡,要求在今年年内使用完100次,否则作废。如今,游泳馆恢复时间仍未确定,近日她正考虑是否向营业人提出这张卡有效期延长的要求。

对此,广东法制盛邦律师事务所律师武杰指出,消费者购买了商家的预付卡,即默认双方成立了消费合同,合同有约定的,从约定;无约定的,按照法律法规执行。

就本次疫情而言,若商家因受影响而未开业,消费者有权要求预付卡延期使用,因为实际消费期限并未得到满足,延期要求合理合法。但如果店铺未受疫情影响而歇业,消费者可能没有权利要求延长预付卡使用期限,“不过这类情形例外,比如消费者被困在疫区,而预付卡地点在外地,消费者是可以要求延期消费的。”

武杰表示,对于疫情防控期间公共场所、娱乐场所不允许开放这一不可抗力因素,是合同双方无法预见的,建议消费者和商家协商解决。“现实中预付式消费涉及金额相对较小,如果委托律师提起诉讼,时间和金钱可能高于预付金额。”对此他建议,如有协商不一致的情形,消费者可向消委会或相关部门投诉解决,“疫情影响下,建议消费者本着体谅商家的心态,友好协商,理性沟通”。

受疫情影响无法出游,旅行者解除该合同该如何确定退款数额?

1月26日,文化和旅游部下发通知,要求全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品。因此无法出游的消费者,能否主张解除合同?若主张退款,又该如何确定退款数额?

宁宁律师事务所律师金融与科技委员会副主任马军表示,受疫情影响,导致签订的旅游服务合同无法履行的情况同样属于不可抗力因素。在这种情况下,消费者和旅行社均有权以情势变更导致合同客观上不能履行为由提出解除合同,合同解除后消费者提前支付的定金应当原额退还,其他法律责任分配及纠纷解决办法在双方签订的合同中有约定的从其约定,没有约定的双方应当协商解决。

此次疫情的暴发临近春节,正值旅游旺季,旅行社可能已向接待宾馆、交通运输企业、景点方等支付了大部分费用,且旅游出行的团费高于平时时段。《旅游法》第六十七条规定,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:合同解除的,旅行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。

从法律规定上来看,旅游经营者应当退还除已经实际向第三方支付之外的费用,对已经向其他第三方支付的费用,旅游经营者有义务积极与旅行社、地接社、交通运输企业等进行沟通协商,尽到注意义务追回已经支付的费用,向消费者返还。对于无法追回的费用,应当向第三方支付费用的凭证,与消费者协商分担损失。

(王彤 蒋翰林 吴晓娟 何生廷)

三大运营商宣布整改

将解决套餐复杂、新老用户不同权等问题

多年来,通信服务都是消费投诉的一个热点,乱扣费、私开增值业务、偷改套餐、歧视老用户、免费体验套路、虚假宣传等都是老生常谈的话题,三大基础运营商作为提供服务的主体,也成为大家吐槽的重点对象。

近日,中央纪委国家监委网站公布十九届中央第三轮巡视整改进展情况,其中包括对中国移动、中国联通、中国电信整改进展情况的通报。通报指出:中国移动存在“不知情定制等侵害群众利益”“一线网点多为外包合作经营、员工教育培训跟不上、服务质量不高”等问题;中国联通存在“套餐数量多、看不懂、选择难”“骚扰电话投诉多、不知情定制投诉,特别是整治虚拟运营商骚扰电话多”等问题;中国电信存在“套餐复杂、用户难选择”“新老用户不同权、虚假宣传不限流量”等问题(所谓新老用户不同权,主要是指一些运营商为拉拢消费者,吸引新客户,推出了很多福利套餐,但老用户却不能享受这些优惠,被网友吐槽为“杀熟”行为)。

针对中央纪委巡视反映的问题,三大运营商也都各自发布通报,表态和汇报了相关问题的整改方案和最新进展。

中国移动表示,将积极推动简化资费、资费自选模式试点、在售资费全量公示和简化套餐变更互斥

规则等举措,促进透明消费,改善客户体验和感知等。

中国联通表示,将加大线上线下产品清理力度,及时下架不符合市场需求产品,集中整改期间,精简套餐400余个;简洁、全面公示在售套餐完整内容,优化套餐规则等。

中国电信表示,将明确门店分类办理权限,1—3级厅实现同店同权,全面落实新老用户不同权、不限量宣传“五不准”要求;整改骚扰电话问题,持续做好语音中继、呼叫中心业务管控,及时关停违规号码、中继线等。

(郑志辉)



记者跑市场

单位:元/斤

蔬菜名称	单位	价格
大蒜	4.50	5.38
西红柿	3.00	3.48
土豆	2.80	2.68
生菜	1.50	1.58
包菜	1.80	1.58
青椒	2.50	3.99
胡萝卜	1.00	0.99
韭菜	1.50	1.88
菠菜	1.00	1.58
大葱	2.00	1.18
鸡蛋	3.30	3.29
五花肉	28.00	36.90

野菜上市受欢迎

春暖花开,市面上白蒿、荠菜等野菜逐渐多了起来。3月26日上午,记者在市区魏鑫农贸市场看到,不少农户将挖来的野菜拿到市场售卖,吸引众多市民围观选购。“白蒿2元一斤,香椿芽2元一把。”正在挑选白蒿的市民张女士说,“春季正是吃野菜的时候,过了这个点想吃也买不到了。”走访中记者发现,尽管比起萝卜、白菜、青菜等一些家常菜,野菜的价格不算便

宜,但还是有不少市民争相选购。

售卖野菜的农户李女士介绍,白蒿、荠菜等野菜都是自己到田里一株一株挖的,择洗干净后才拿到市场售卖,尽管过程比较繁琐,但好在很受欢迎。“虽然野菜地里多的是,但城里人平时都要上班,闲暇时间少,没时间去挖野菜。”李女士表示,一早上的时间,挖来的野菜基本就卖完了。

(本报记者)

利率优惠、拼团购……

为了拓展消费贷 银行也是拼了



疫情之下,居民消费需求被压制,与此同时银行消费信贷也缩水。根据近期央行公布的金融数据和社融数据,今年1月、2月的消费信贷已经连续两个月“告负”。为了拓展消费信贷,近期不少银行使出了利率优惠、拼团购等招数,南京银行“你好e贷”还发起了拼团活动。有业内人士担忧,在银行消费信贷扩张的背后,贷后管理能否跟得上也成为又一考验。

银行喊优质客户“加杠杆” “3人团年利率6.08%、8人团年利率5.88%、15人团年利率5.58%”……银行的这些花式营销,都是为了激活消费信贷需求。近日,央行定向降准政策落地,不少业内人士担心,是否是各家银行的消费信贷“大放水”的信号?

据了解,不少大行只是针对房贷客户、理财客户等定向推送消费贷款优惠信息。广州市民李小姐日前收到了中国银行房贷客户经理发来的消息:免抵押、纯信用,“中银优客”房贷客户专属分期……据悉,这是中国银行针对行业优质客户授信的分期,为的就是提升优质客户的消费能力。还有不少银行,打起了利率优惠牌。建设银行的“快贷”最近就降低了费率贷款的年化利率,在4.35%到5.6%之间,而去年初则在5.6%到6.5%之间。建行客服就表示,这个优惠并不是针对所有客户的,只适用部分在建行代发工资、买过理财产品的客户,具体费率要看申请的结果。

疫情之下,各家银行都在向优质客户招揽生意、喊你“加杠杆”。“风控会受到一定影响,会导致更严格的审

批和准入,也一定会导致出现客群的上移。”马上金融创始人兼CEO赵国庆就表示,今年整个行业会向风险承担能力更强、定价更低的用户迁徙。

消费贷资产质量受关注 今年的消费信贷已经连续两个月“告负”。3月11日,央行公布的金融数据和社融数据显示,2月新增人民币贷款9057亿元,而住户部门贷款中的短期贷款减少4504亿元。而1月住户部门贷款增加6341亿元,其中短期贷款减少1149亿元。

作为消费金融主力军的信用卡业务,也进入了艰难的时期。据银联数据发布的2020年2月银联数据指数,当月环比下降4.4至108.1。疫情防控期间,总交易金额下降至2019年日均交易金额的八成左右,卡均交易金额、卡均交易笔数分别为2019年7月的七成和六成左右。在过去两三年中,作为零售金融转型的排头兵,各家银行都加快了发展消费信贷步伐。然而快速扩张的背后,个人消费信贷资产质量受到关注。有业内人士分析,叠加今年疫情影响,各家银行快速审批发放消费贷款,成为银行扩大贷款规模、稀释不良贷款的一个方向和希望。

此轮银行消费信贷扩张的背后,贷后管理能否跟得上成为新的挑战。从整个消费金融行业来看,赵国庆就表示受到疫情影响行业不良率会发生变化。同时,用户收入、负债和预期等因素,也会对偿债能力以及还款便利性造成影响,也有一部分的用户会借此机会逃避债务,这些因素会推高整个行业不良率。(许莉芸)

一周天气

天气突变 气温骤降

本报记者 张茜

进入3月,到处弥漫着温暖的气息,但春姑娘向来不按常理出牌,在人们日渐沉醉于温暖的怀抱中时,冷空气来势汹汹。未来几天我市大风、降雨又降温,之前脱去的冬装恐怕又要重新拾起。

3月26日,记者从三门峡市气象台了解到,我市未来一周天气以多云和阴天为主,最高气温11℃~18℃,最低气温3℃~8℃。3月27日(周五)阴天转多云,东北风4级,气温4℃~11℃;3月28日(周六)多云转阴天,偏东风3~4级,气温5℃~12℃;3月29日(周日)阴天间多云,偏东风2~3级,气温3℃~13℃;3月30日(周

一)阴天间多云,偏东风2~3级,气温8℃~18℃;3月31日(周二)多云转晴,偏北风3~4级,气温7℃~18℃;4月1日(周三)晴天多云,偏东风3级,气温6℃~15℃;4月2日(周四)多云,偏东风3级,气温5℃~14℃。春季天气复杂多变,此次冷空气来袭,不仅气温骤降,风力也愈发强劲,我市气象部门提醒,要及时做好果树及设施农业防风防冻措施和冬小麦田间管理,注意防范大风灾害,做好高空作业安全防范以及城市户外设施、构筑物安全加固等工作。广大市民要注意适当增添衣物,谨防感冒。

口罩常伴闷出“口罩脸” 选对敷料能缓解



疫情以来,出门必戴口罩,复工复产后,大家都不得不长时间佩戴口罩,不少人皮肤产生问题形成“口罩脸”,美妆护肤品也纷纷推出修护“口罩脸”的宣传和产品。

“口罩脸”的皮肤问题真的是口罩惹的祸吗?哪些措施能有效解决问题?网上盛传的泡沫敷料、透明面膜敷料和水胶体敷料等预防性敷料有用吗?

“口罩脸”的皮肤问题 和口罩有关系 不少人表示戴口罩后,皮肤容易出现干燥、出油、长痘的现象,有的还出现红肿、痒痒等问题。广东省妇幼保健院皮肤科主任李晓伟认为,这和戴口罩有一定的关系。

李晓伟表示,长痘是医学病名痤疮的通俗说法,有一种痤疮亚型叫热带痤疮,发生在炎热和潮湿气候条件下,患者在被口罩覆盖的面部会形成一个潮湿闷热的皮肤微环境,这容易导致痤疮发作。同时,由于紧贴皮肤的口罩对皮肤造成局部压力,导致毛囊皮脂腺导管阻塞,也可导致痤疮发作。

瘙痒和红斑、肿胀,可能是由于口罩成分引起的刺激性接触性皮炎,比如二

氧氯基丁烷是一种防腐剂,存在于医用外科口罩上端的泡沫条的黏合剂中;秋兰姆是一种低毒杀菌剂,对皮肤和黏膜有刺激作用,存在于医用外科口罩的弹性纤维带中。这些物质都容易引起接触性皮炎,出现红肿、痒痒等过敏现象,但具体的过敏原还需要患者做斑贴试验确定。此外,口罩覆盖的面部区域易发生异常微生物的生长、定植,从而引发皮肤红肿、痒痒、刺痛感等,诱发口周皮炎。

戴口罩看似捂住脸部更保湿,结果出现皮肤更干燥的现象,李晓伟解释,戴口罩时口鼻呼出的气体含水量较多,水分不能及时蒸发,皮肤表面一直潮湿闷热,会导致角质层水合过度,表皮屏障受损,皮肤锁不住水,从而导致皮肤继发性干燥、脱屑。

应对“口罩脸”敷料有用但要选对 应对“口罩脸”的皮肤问题,网上盛传使用泡沫敷料、透明面膜敷料和水胶体敷料等预防性敷料衬垫在鼻梁、颧骨和耳后部位;如出现皮肤破损,则使用含有胶原成分的医用修复敷料进行皮肤屏障修复。

敷料,但是要注意选择合适的敷料,没有一种敷料能用于所有的皮肤问题,也不存在万能敷料。“口罩脸”患者针对不同皮肤问题选择不同成分的敷料,比如先天性敏感性皮肤可选择含舒缓抗炎成分的敷料,皮肤干燥可选择含透明质酸等保湿成分的敷料,皮肤破损可选择含银离子成分等有抗菌作用的敷料。

涂好保湿乳 可减轻口周摩擦 李晓伟指出,佩戴口罩导致的皮肤病一般发生在原有皮肤病基础或者过敏体质人群,对于多数人而言,可以放心地佩戴口罩。但如果面部出现不明原因的皮疹,且在不戴口罩期间皮疹自行消退,要考虑口罩导致皮肤病的可能性。可以从以下几方面避免或减轻佩戴口罩引起的皮肤损伤:一是选择与脸型大小合适的口罩,交替使用不同系带方式,避免同一部位反复摩擦受压;二是根据自身情况选择材质、软硬度、贴合性较好的口罩;三是在佩戴口罩前涂抹保湿乳或凝胶,加强滋润,减轻皮肤与口罩的摩擦;四是出现过敏现象时,寻找过敏原因并更换口罩。(陈思陶 林惠芳)