# 价值万元购物卡突遭停用

### 消协介入恢复购物卡使用



费了6万余元还剩3万多元因超市老板与谭某有其他经济债权债务纠纷擅自终止不能刷卡消费(另查明:该超市老板罗某向谭某借款40余万元,谭某用10万元购物卡冲账双方曾经都是认可的,谭某至今未全部收回借款于是起诉到当地法院解决,罗某得知该信息后,停止了通过谭某处拿到的购物卡在该超市的购物消费活动)。

#### 协调:消委会多次协 商恢复购物卡使用

购物卡被超市停止使用,持卡 消费者有的通过网络投诉,有的则 到消委会投诉。"当时我们发现有很 多人投诉该超市, 立即意识到这是 一起群访消费案件, 如果处理不 好,可能会产生负面影响。"大竹县 消委会一工作人员告诉记者, 接到 投诉后,他们立即组织人员前往该 超市召集经营者、中间人、消费者 三方进行调解处置。在面对该超市 负责人时,消委会工作人员耐心给 他宣传《消法》有关条款,明确直 接指出:超市擅自停止消费者购物 卡消费,直接侵害了消费者的合法权益,必须立即停止这种违法经营 行为,商家经认真思考后也认识到 自己的这种错误。

对此,中间人谭某当场表示愿 积极配合消委会工作,赞同自己与 该超市老板罗某经济纠纷另通过司 法途径解决,同时,安抚消费者情绪,逐一记录消费者情况,避免事态进一步恶化,并保证拿出令广大消费者满意的处理方案。经组织三方先后4次协商,最终达成一致协议:消费者凡持有该超市的购物卡继续有效使用,超市老板与中间人谭某的经济纠纷通过司法途径另行解决,不再损害第三方即消费者的利益。

#### 点评:擅自终止消费 超市理应承担全部责任

关于此案,大竹县消委会工作 人员表示,7月13日前消费者使用 并未注明必须实名消费的购物卡购 物,正常消费已是既成事实。 13日,因超市老板与谭某的经济 纠纷,擅自终止消费者正在正常使 用的购物卡不能刷卡消费,该超市 理应承担全部过错责任。根据《消 费者权益保护法》第十条,消费者 享有公平交易的权利。第十六条 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

此外,消费者在购买商品或者 接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条 件,有权拒绝经营者的强制交易行 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 《中华人民共和国合同法》第 四十四条,依法成立的合同,自成 立时生效。法律、行政法规规定应 当办理批准、登记等手续生效的,依照其规定。第六十条当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当 事人应当遵循诚实信用原则, 根据 合同的性质、目的和交易习惯履行 通知、协助、保密等义务

根据上述规定,消委会依据事实,依法调解,取得最终结果:消费者凡持有该超市的购物卡继续有效使用,超市老板与中间人谭某的经济纠纷通过司法途径另行解决,不再损害第三方即消费者的利益。符合《消费者权益保护法》和《中华人民共和国合同法》的相关规定,广大消费者感到满意。

(本报记者 **刘民婕**)

### 万元购物卡消费大半 后被停用?

据介绍,去年7月13日,家住 大竹县竹阳镇的李某到大竹县消委 会反映称,他有一张该县某超市卡 值一万元的购物卡。前几个月陆续 消费了 6000 多元,购物卡剩余 3000 多元。可是后来突然被告 知,该购物卡因不是直接在本超市 购买的,不能继续消费使用了。希 望通过消委维护自身权益,继续使 用购物卡中的余款。

接投诉后,大竹县消委会高度 重视,立即开展调查取证工作,经 查,消费者李某用1万元现金是通过 家住大竹县的中间人谭某在该超市 买的购物卡的,该超市购物卡并未 注明实名消费。除消费者李某外, 经核实,经谭某之手拿出的购物卡 约20多张,每人一张卡,金额从每 张卡1万元到几百元不等共计金额 10万元。

四川万源农村商业银行股份有限公司

## 创立大会暨股东大会第一次会议成功召开

近日,四川万源农村商业银行股份有限公司创立大会暨第一次股东大会在万源大酒店成功召开。万源市相关领导及万源农商银行股东、委托代理人、见证律师及嘉宾等300余人参加会议,共同见证万源金融发展历史上一件具有里程碑意义的大事。

会上,达州银监分局副局长郭宏宣读了《中国银监会关于筹建四川万源农村商业银行股份有限公司的批复》文件,见证律师宣读了《关于出席本次会议的认股人及委托代理人资格审查情况报告》。会议听取和审议通过了《四川万源农村商业银行股份有限公司筹建工作报告》等11项议案,选举产生了万源

农村商业银行第一届董事会成员和 第一届监事会成员。

在第一届董事会第一次会议上,胡泰峰当选为万源农商银行董事长,董事会聘任代小兵为万源农商银行董事长,董事会聘任代小兵为万源农商银行行长。在第一届监事会第一次会议上,贾安当选为万源农商银行监事长。

胡泰峰董事长发言指出,60多年风雨历程的万源农信社是在百姓的哺育下成长起来的"老百姓自己的银行",截止2017年2月末,万源农商银行注册资本金1.89亿元,共有营业网点45个,在岗人员317人,存货规模达100亿元,位居万源同业第一位。万源农信社改制实现华丽转身后,将在继承农村信用社优

秀历史文化的基础上,坚持"源于农心,普商同行"的核心价值观,坚持"深耕三农、聚焦三城、专注小微"的市场定位,牢记"为客户创造价值、为员工创造未来、为股东创造利益、为社会创造财富"的企业使命,建立健全现代商业银行经营管理体制和机制,积极扩展服务外延、丰富服务内涵、提升服务品质,努力让万源农商银行的"朋友圈"越来越大。

万源市委市政府相关领导到会并表示祝贺。并提出希望,要努力把自身打造成为具有重要区域影响力和业务辐射力的"样板银行",服务实体经济和万源人民的普商兼容"零售银行"。

」。 *(*潘江鸿 陈家强 胡曦)

(上接第5版)根据统计,2016 年,全市工商和消委系统通过电 话、来访、互联网、微信、来函等方 式共接收消费者情况反映26405 件,其中咨询24397件、投诉1855 件、举报75件,为消费者挽回经济 损失共计365.73万元。打铁得自身硬,消费者得先有自我保护意识,尤其不要贪小便宜。尽管网 络购物可能价格上更加诱惑,可 能因为没有仓储或者实体店租地 的费用,其成本更加低廉,但任何 交易都不能违背经济规律和价值 规律,一定要知道这个东西的价 值,对于远远低于价值的价格则 要充分考虑,不要为这种'优惠' 所吸引,这样可避免一些不必要 的麻烦。""今年的主题是'网络诚信、消费无忧',诚信对于商家来 说至关重要,消费者居于弱势地 位。所以说企业在增加自律、自 我完善上是解决问题的根本,并 不完全在法律。"据龙世武介绍, 消协也会约谈一些企业,约谈的 前期要做大量准确工作,首先要 把企业可能发生的问题收集起 来,针对现有的法律规定进行分 另外,消协对约谈制度也有 细致的规定,是法律赋予的权利, 约谈的过程实际上也是一 -个杏油 过程和沟通过程,把消费者反应 的问题以平台的角度告知企业, 然后让企业在规定时间内给消协 作出一个明确的答复。

#### 这些法律法规要懂

平时,一些市民网购后要求 退货时,会遇到商家对消费者已 付款商品以"库存不足为理由" 拒不退货的行为。

对此,律师王勇认为:这需要结合实际案例中的具体情况去考量,要分清经营者的宣传是要约逐请。如果是要约逐一方当事人以缔结合同条件,希望对方当事人提出合同条件,希望对方当事人接受的意思表示。发出要约的一方称要约人,接受要约的一方称受要约人),那么消费者下单这已经就构成承诺,合同便成立,经营者不发货就构成违约。如果是要约邀请(要约邀请是当事人订立合同的预备行为,只是引诱他人发出要约,不能因相对人的承诺而成立合同,也不构成合同,也不构成违约。

对于经营者来讲,网络是"点击"经济,这样的宣传噱头能引导大量的点击,其目的已达到。暂且不论库存不足是否有假,有法院判例,若网页上已明示宣传的价格以及产品质量,那这就已经构成合同的一部分,事后再以系统及库存问题对抗消费者,这在法律上是不支持的,所以会判定经营者构成违约。

那么网购和常规购物在法 律法规上订立的内容有什么区 别? 网购有什么特殊的政策? 据王律师介绍,首先网购可以七 天无理由退货,电视、电话、邮购 等也有,但是现货易腐的、数字 化的、订购的、定制的货物不适 用。其次,在平台上消费,那平台需要承担责任。如果发现消 费纠纷,需要向消费者提供电商 的真实姓名、有效地址、联系方 式, 若发现有侵害消费者权益的 行为而不予制止的话,那么平台 要与侵权的主体共同承担连带 的责任。现在,很多平台作出了 更有利于消费者的承诺,比如消 法规定退一赔三,平台上如果说 退一赔十,那么平台就要去履行 这个承诺

(本报记者 沈雯 胡健)

主编 沈 雯 编辑 卢 璐 胡 健

官方微信 dzwbwx 官方微博 dazhouxinwen

报料热线:3310909