

# 从“钱打了水漂”到“成功退还510元” 消费者凭“新规”成功维权

“要不是‘新规’，我的钱怕是要打水漂了。”5月15日，家住西安市龙首村的刘向秋成功退掉了两个多月前办理的美发卡。随着《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》(以下简称《解释》)今年5月1日正式施行，像刘向秋这样的预付式消费维权难题迎来转机。

## 消费者追回剩余预付款510元

5月16日，刘向秋向三秦都市报“小秦帮忙”栏目记者讲述了自己成功退掉美发预付卡的经历，希望为更多消费者分享依法维权经验。

3月11日，刘向秋在和朋友逛街时，被家附近一家美发店店员递到手里的宣传单吸引，上面写着“新客办卡立享6折，再赠5次高端护理套餐”。在店员的热情推销下，她当场充值800元。然而，充值10天后，她享受了一次满意服务，之后再未去，承诺的“高端护理”就成了泡影。“去了以后，不是说护理产品刚用完，就是说约好的理发师还在忙。”刘向秋无奈地说。

因对服务不满，4月5日，刘向秋尝试与商家协商退款，但被以“办卡前已明确说明之后不退卡”为由拒绝。5月初，她得知《解释》正式施行，其中明确“霸王条款无效”“服务未履约可退卡”等规定。为确保万无一失，刘向秋逐条对照，梳理出商家存在“未履行赠品承诺”“服务质量显著下降”等违约情形。“在与商家沟通时，我援引相关条款，指出商家的过错。起初，商家仍以各种理由拖延，但面对事实和明确的法律依据，最终同意退还剩余预付款

510元。”刘向秋说。

## 预付式消费套路深 消费者防不胜防

看似优惠的预付式消费背后，隐藏着诸多消费陷阱。记者采访多位消费者发现，商家的“预付卡”套路主要集中在虚假宣传、霸王条款、服务缩水 and 恶意跑路四大类。

在虚假宣传方面，商家常以“充值返现”“免费赠送”等噱头吸引消费者办卡。市民王先生称，2024年，他在某健身房充值2799元办理两年卡，商家承诺赠送6节私教课。然而实际使用时，每次约课很难约上，课程时长也都很少达到说好的60分钟。更让他气愤的是，商家规定赠送课程不能用于提升训练强度，只能进行基础拉伸。在王先生看来，他压根没有享受到商家承诺的服务。

霸王条款更是屡见不鲜。市民李珩称，他之前在家附近的洗车养护中心办了张洗车年卡，后因搬家去退卡，被告知“一经售出，概不退换”。5月16日下午，记者查询后拨打了多家洗车店电话，大多数商家表示可以退，之前消费的按单次洗车扣费即可。也有个别商家表示不能退。“我们家的洗车年卡不限洗车次数，单次没法定价，办理之后不能退。”长安区一洗车店店员说。

服务缩水也是普遍存在的问题。家住西安高新区的彭女士充值了某饭店的会员卡，但在后续消费中，她发现菜品分量有所减少。“一段时间后，甚至被告知部分热门菜品不能用卡里的钱付款。”彭女士说。

最让消费者头疼的当属商家“跑路”。

健身机构、培训机构突然闭店的情况时有发生。“交钱没几天就关门了，人找不到，电话也打不通。”市民李永哲说。

## 预付式消费新规重塑市场生态

消费者在预付式消费中为何总是处于弱势?业内人士赵易峻指出，从法律层面看，过去相关法律法规不够完善，对商家的约束不足，消费者维权缺乏明确依据。在市场监管方面，监管部门对预付式消费的监管难度较大，商家的违规成本低。此外，消费者自身也存在盲目消费、缺乏风险意识的问题，办卡时往往没有仔细阅读合同条款，对商家的信誉和经营状况也缺乏深入了解。

《解释》正式施行后，给预付式消费市场带来诸多积极变化。在赵易峻看来，其规范了市场秩序，遏制了不良商家的违规行为，让市场竞争更加公平。消费者的权益得到了有效保障，维权有了坚实的法律后盾，消费信心得以提升。同时也促使商家提升服务质量，诚信经营。

陕西许小平律师事务所律师刘傲表示，《解释》明确了经营者与消费者的权利义务，对格式条款、合同解除、退款等问题作出了详细规定。比如“收款不退”“禁止转让”“丢失不补”等霸王条款被认定无效;消费者自付款之日起七日内，在一定条件下有权请求经营者退还预付款本金;经营者变更经营场所给消费者造成明显不便、未经同意转移合同义务等情形，消费者可以解除合同并要求退款。

本报记者 陶颖

# “家规家训亮家风全国示范活动走进陕西”在渭南举行

本报讯(记者 王嘉)为弘扬优良家风家教，加强家庭文明建设，5月14日至15日，第32个国际家庭日之际，“涵养好家风 共筑家国梦——家规家训亮家风全国示范活动走进陕西”在渭南举办。

本次活动以“涵养好家风 共筑家国梦”为主题，分为“家风为帜 树德立心”“家风为镜 培固正气”“家风为脉 精神传承”三个篇章。现场，为第十三届陕西省五好家庭代表和2024年度“三秦最美家庭”代表赠送全家福。

分享环节，来自榆林市的胡兰芳家庭、汉中市青华家庭和渭南市刘永生家庭分享“最美家训”故事，感人至深;情景歌舞《清白传家本无价》展示清廉家规，弘扬杨震拒金守廉的高尚品德;情景剧《贤德文母》演绎先贤家风，呈现太姒教子有方、德行天下的家风典范。

活动同时启动了“黄河女儿行——访最美 传家风 共筑家国情”主题采访调研活动。各地市妇联主席手持“家风灯”，共同点亮陕西省地图，象征家家家教的火种在三秦大地传递。

# 西安今有大风浮尘天气

本报讯(记者 陶颖)5月16日，记者从西安市气象台获悉，近期西安以多云到晴天气为主，16日夜间到17日有6级左右阵风，伴有浮尘天气，有轻到中度污染。18日起气温迅速升高，19日至21日部分地方最高气温可达40℃以上。另外，近期气温较高，出现分散性热对流的可能性较大，请及时关注最新预报预警信息。

据预报，西安5月17日：阴天转多云，17~29℃;18日：晴天间多云，20~38℃;19日：多云间晴，22~40℃;20日：晴天转多云，23~41℃;21日：晴天转多云，26~41℃;22日：阴天有小雨，17~36℃。

# 社区开展爱心义卖活动



5月16日，在第三十五个全国助残日来临之际，西安市碑林区张家村街道水文二社区“巧手婆姨”残疾人工作室开展爱心义卖助残活动，吸引了众多居民前来参加。 本报记者 代泽均 摄

# 西安浐灞国际港 查处一非法加油点

本报讯(记者 谢斌)为进一步规范成品油市场秩序，消除安全隐患，近日，陕西成品油市场整顿西安工作组联合浐灞国际港执法部门开展专项整治行动，成功查处一处藏匿于欧亚大道辅路的非法加油点，现场罚没加油设备1台，暂扣非法储存汽油0.41吨，并对一台涉嫌报废改装的车辆依法予以查扣。

经查，该窝点利用报废改装车辆作为流动加油工具，在未取得任何合法资质的情况下非法销售汽油，存在重大安全隐患。执法人员当场对涉事设备及油品进行查封，并将进一步追查油品来源及涉案人员。目前，案件正在进一步调查处理中。

**商州区人民法院诉源治理纠纷化解工作站公告**  
辛涛峰：本站依照商州区人民法院案件移送程序，依法受理了原告(申请人)李永刚诉你民间借贷纠纷一案，现依法向你公告送达庭前通知、开庭通知书，并指定姚学民担任仲裁员审理案件。自公告之日起60日，即视为送达。并定于公告期满后第一日下午15时(法定节假日顺延)在商州区人民法院诉源治理纠纷化解工作站开庭审理，希望你如期参加，逾期将依法缺席审理。你将同时承担不利的法律后果。联系电话：0914-2282220。工作站地址：商州区杨峪河镇人民政府东200米公路南侧。  
商州区人民法院诉源治理纠纷化解工作站 2025年5月15日

# 交3万元求职未果 约定退款一拖再拖 公司：愿意退款并支付利息及违约金

最近，读者王先生向三秦都市报“小秦帮忙”栏目求助，他给公司交了3万元定金，对方承诺介绍工作，如今工作没着落，定金也不退还。

王先生告诉记者，去年年底他与西安古都印象人力资源有限公司高新分公司(以下简称“古都印象高新分公司”)签订了一份《推荐就业协议》，委托对方为自己提供就业推荐服务，并交了3万元定金。然而对方并未在约定时间内履行推荐义务，他与对方协商终止协议并退还定金，先后两次约定退费时间，但对方一拖再拖，至今也没有解决。

根据王先生提供的《推荐就业协议》，古都印象高新分公司应在推荐就业周期内根据用人单位要求积极完成王先生的报名、培训、面试、审核、录取、报到等与招聘有关的工作。如果由于古都印象高新分公司的原因超过推荐就业周期造成王先生无法及时就业，王先生有权随时终止协议并可要求对方在约定期限内全额退还所交费用。

此外，双方2024年12月签订的《补充/变更协议》显示，古都印象高新分公司为王先生办理某公司岗位时效为两个月，办理总费用31万元，定金费用为3万元。如因古都印象高新分公司原因，导致岗位未办理成功，应当于五个工作日退还全部费用。

“后来因为没有给我推荐就业，我就和他们协商退费，也签了两次协议。现在一直拖着，我现在还在上大学，日常生活开销都很紧张。”王先生向记者展示了双方两次签订的退款协议，协议中均约定了古都印象高新分公司退还王先生3万元定金一事。其中，第一次签订协议时间为2025年4月2日，约定退款日期为2025年4月10

日;第二次签订协议时间为2025年4月21日，约定退款时间为2025年4月25日，并约定了逾期退款需要支付利息及违约金。

5月16日，记者联系到古都印象高新分公司相关负责人杨先生。杨先生表示，公司与王先生签订《推荐就业协议》后，的确因客观因素没能顺利为其完成推荐就业服务，双方协商后公司同意退还定金，但由于最近公司资金周转比较紧张，没能按约定时间退款。这段时间公司也一直在积极处理此事，一旦资金到位，会按照协议退款并支付相应的利息及违约金。

在实际签订协议时，时常会遇到一方提前支付一定数额的钱款作为定金或订金，那么二者有什么区别呢?

陕西志辰律师事务所刘忆恒律师介绍，定金属于担保方式的一种，具有明确的

法律约束力，其核心功能是确保合同履行;订金并非法律术语，通常被视为预付款或单方行为，不具备担保性质，其功能仅在于为合同履行提供资金支持，不具有法律强制约束力。根据《中华人民共和国民法典》“定金罚则”相关规定，给付定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，无权请求返还定金;收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，应当双倍返还定金。

“不过当事人如果另有约定，根据自愿原则，一般应该尊重当事人的约定。”刘忆恒表示，古都印象高新分公司与王先生已经通过书面协议约定了退还定金的时间及违约责任，应该按照双方最后一次约定来执行。

本报记者 文晨

# 965369小秦帮忙·热线调查

## 农行咸阳分行开展金融知识宣传活动

为进一步加大金融消费者权益保护工作力度，提升公众金融风险防范意识，2025年4月以来，农行咸阳分行积极行动，深入社区、校园、广场等场所开展形式多样的金融知识宣传活动。

活动期间，农行工作人员围绕防范电信网络诈骗、金融消费者八项权利、反洗钱、存款等热点话题，结合近期典型案例，通过发放宣传折页、设立咨询展台、悬挂主题横幅等多样化宣传方式，为群众普及金融知识。针对老年人群体，重点讲解防范非法集资以及养老诈骗;针对年轻人群体，深入剖析网上贷款、刷单返利等新型诈骗手段，不断增强各类群体风险防范意识。

农行长武支行、永寿支行、杨凌支行、秦都支行、武功支行分别走进华宇槐花茗居小区、长武建苑小区、杨凌公园路社区、渭水华庭小区、武功人民路社区;农行世纪大道支行走进陕西中医药大学;农行渭城支行联合西安咸阳国际机场在T5航站楼开展宣讲。活动中，各支行积极与群众互动，耐心解答疑问，受到广泛好评。

此次系列宣传活动切实增强了公众的金融风险识别能力和自我保护意识，同时体现了农业银行“金融为民”的责任担当。未来，农行咸阳分行将不断创新宣传形式，扩大宣传覆盖面，为构建安全、和谐的金融消费环境贡献农行力量。

师吉利 张蝶飞