

格式条款有争议 解释应有利消费者

消费者和商家对合同条款理解不一致,法院到底支持谁呢?近日,最高人民法院公布了一则案例。

方女士在某平台下单了两张演唱会的门票。刚买完,方女士发现,买到的演唱会场次时间和自己原有行程有冲突,并且看到“票务须知”载明:预售开启后48小时内,并在购票平台客服正常工作时间,可无条件办理退票。

此时,距预售开启时间过去还不到48小时。于是,方女士就对第一张票的订单进行了退票,并且操作成功了。可当她第二张票进行退票时,却被告知无法进行退票。

第一张可以退,为什么第二张就退不了呢?经过与客服交流,方女士得知,原来,票务须知里规定,“同一观演人、同一购票账户在同一场次中,仅享有一次退票权益。在产生一次退票后,如该购票人/购票账户再次购买同场次演出票

后,将不再享有退票权益”。

对于这句话,票务平台的理解是,一个账户一个场次一名观演人,只能退一次票。也就是说,方女士退了第一张票,已经属于“产生一次退票”的情形了,就没有办法再退第二张票了。

而方女士却不同意这种说法,她对这个条款的理解是如果自己退了票之后再买票,那后买的这张就不能退了。而自己并不是退了又买的,两张票是同时买的,自然都可以退掉。

方女士和平台所属的公司多次协商无法达成一致,就把该公司告到了北京互联网法院,请求平台退还剩余票款。

合同的一句条款有两种解释,法院会如何处理呢?

法院审理认为,首先,关于票务须知的性质。平台在购票页面设置了购票须知弹窗,消费者在订购票时需选择“我已阅读并同意”才可以成功订购。该票

务须知是为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款,应属民法典规定的格式条款。

民法典第四百九十八条规定,对格式条款的理解发生争议的,应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的,应当作出不利于提供格式条款一方的解释。此种情况下,即使如票务平台所述,对涉案票务须知的内容存在“一个退票账户仅享有一次无条件退票权益”的理解,但也应该选择不利于平台而更有利于消费者的解释,也就是方女士自己的理解。

此外,根据该条款约定,不再享有退票权益的前置条件,具体表述为“如该购票人/购票账户再次购买同场次演出票后,将不再享有退票权益”。依据通常理解,应为“退票成功后再次购买”就不享有退票权益了。而在本案中,原告方女士第二张订单的下单时间在前,第一张

票退票在后,理应不属于上述条款的规定情形。

北京互联网法院综合审判二庭法官表示,演唱会门票具有时间性要求和有限性等特点,票务经营者有结合自身经营情况,拟定退票规则的现实需求。但是,退票规则应该清晰明确,避免歧义,公平合理。所以,综上,对原告方女士要求退还购票款的诉讼请求,法院予以支持。

法官提示,当前网络合同多数采取格式条款的形式出现,经营者拟定规则时,如果有多种解释,一旦发生争议,就应当作出有利于消费者的解释。这不仅是民法典等法律的要求,也只有这样才能督促经营者认真对待消费者权利,恰当兼顾好消费者利益,促进文化产品和网络消费市场的蓬勃、健康发展。

据《人民日报》



《服务动车组》栏目及时发布与大家生活息息相关的演出展览、旅游攻略、健身养生、气象、交通、招聘、求医问药等信息。如果您有相关信息发布需求,欢迎来电(2921234)或通过邮箱(lcrb@lcrb.net)告诉我们。

养生

大暑养生关键词:消暑、祛湿、养心

新华社北京7月20日电(记者 田晓航 唐紫宸)22日迎来夏季的最后一个节气——大暑。中医专家认为,这一时节“暑、湿、热”三邪交织,易伤阳气、耗津液,扰乱脏腑功能,养生防病重在健脾祛湿、清热解暑、固护阳气。

中国中医科学院西苑医院肾病科副主任医师梁莹介绍,大暑节气高温高湿,人体阳气随高温浮散于体表,易导致身体内部尤其是脾胃阳气不足,表现为食欲下降、消化不良、腹泻;湿气重浊黏滞,易阻碍脾胃运化功能,引发腹胀、肢体沉

重、舌苔黄腻;暑热通于心,易致心火过旺,引发心烦失眠、口舌生疮;高温还会扰动心神,表现为焦躁易怒、注意力涣散。

“饮食调养宜以清补为主,兼顾祛湿。”梁莹建议,要适当食用西瓜、绿豆、冬瓜、苦瓜、莲藕、黄瓜等清热生津之品或饮用乌梅汤、酸梅汤等饮品以清热解暑;可以茯苓、薏米、赤小豆、白扁豆、山药、芡实等健脾利湿食材煮粥,适量食用生姜、陈皮、紫苏等以温化脾胃湿浊;出汗多者可喝淡盐水或米汤;忌肥甘厚腻,

避免过食甜食、冷饮。

专家同时提示,这一时期应注意防暑降温,避免空调冷风直吹身体;宜夜卧早起,中午小憩15至30分钟避暑养心,避免熬夜;大汗后切勿立即冲冷水澡、喝冰饮;清晨或傍晚可进行散步、练习八段锦、打太极拳等运动,以微微出汗为宜;还可听舒缓音乐、练习书法以保持心境平和,避免情绪过激。

针对老年人及儿童群体,这一时期需特别注意防范健康风险。梁莹提醒,老年人应避免食用隔夜饭菜,宜少量多

次饮用温水,有冠心病、高血压、糖尿病患者需定期监测血压、血糖,避免因出汗脱水导致指标异常;儿童玩耍时宜选择阴凉处,每20分钟补充温水或淡盐水,出现厌食及脾胃失调可食用山药、小米粥调理。

大暑时节还可以利用一些中医外治方法调养身体。宁夏医科大学中医学教授郭斌举例说,风池穴和大椎穴分别是胆经和督脉上的重要穴位,按揉这两个穴位能够疏通经络、疏散风热,快速缓解因暑热引起的头痛、头晕等症状。

活动

“志汇黄河美 共绘母亲河”志愿服务活动

活动内容:为进一步弘扬黄河文化,激发青少年对黄河文化的认同感和自豪感,增强文化自信,讲好黄河故事,聊城市图书馆组织开展黄河文化宣讲志愿服务,并联合聊城市美术馆举办

“志汇黄河美 共绘母亲河”百米长卷创作活动,携手广大青少年读者共绘黄河新画卷。

活动时间:2025年7月25日9:40—11:00

主办单位:聊城市图书馆、聊城市美

术馆

活动地点:聊城市图书馆四楼国学培训教室

招募对象:7—16周岁青少年(限额60人)

参与方式:关注“聊城市图书馆”或

“聊城市数字图书馆”公众号—微服务—活动报名—共绘母亲河活动

咨询电话:于老师 0635-8411028

据“聊城市图书馆”微信公众号

聊城晚报 公益广告

提高安全意识 防范电信诈骗

