

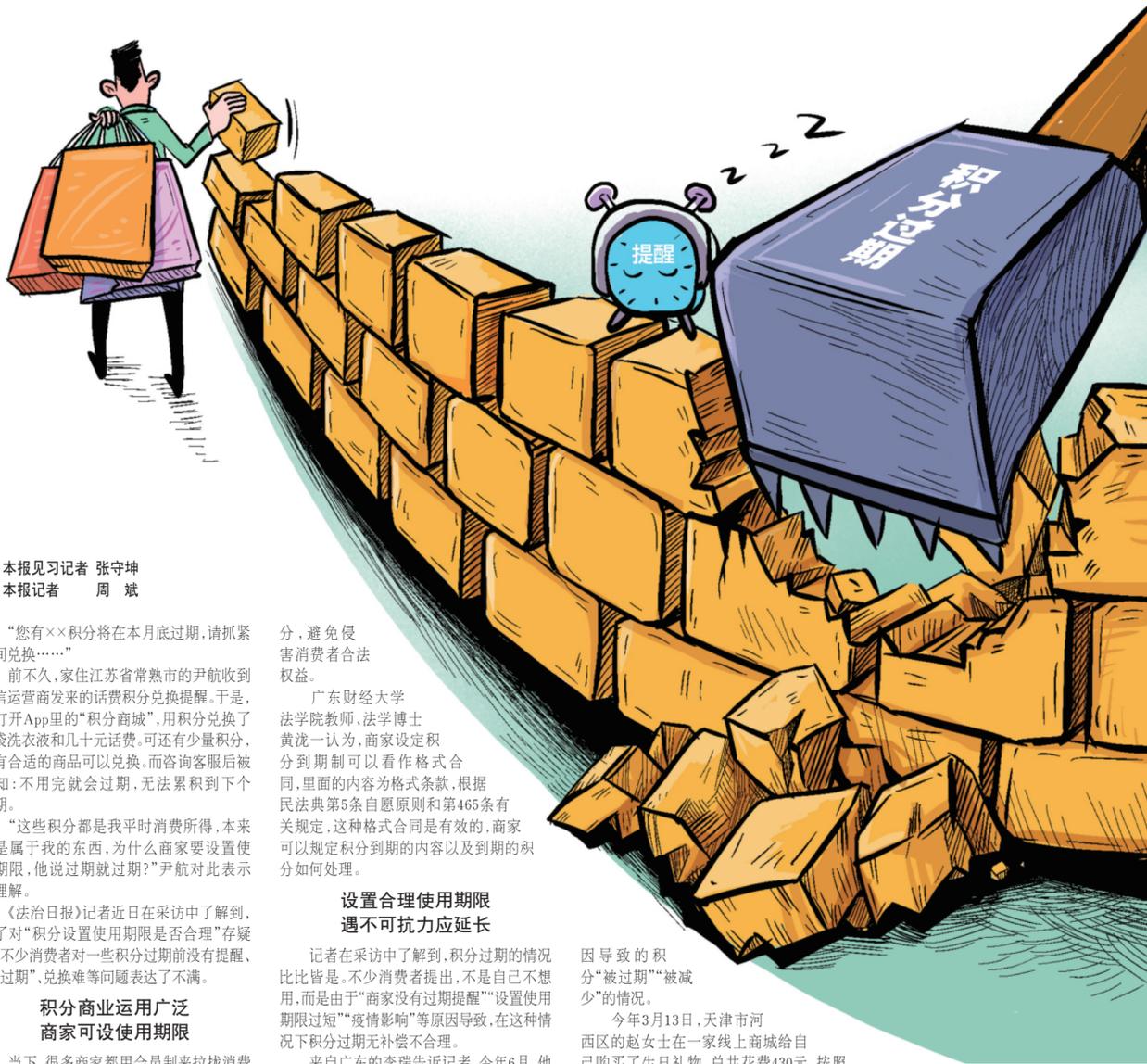


调查动机

近日,有读者来电咨询:自己的手机话费积分过期了,积分设置使用期限是否合理?据了解,该读者有1万多积分过期,过期前,电信运营商有短信通知,他当时查询后觉得没有合适的兑换礼品,之后就忘了此事,最近发现积分已过期。为吸引顾客、增加消费者对产品的黏度,近年来,很多企业、商家都推出了积分制,即消费一定金额赠送、奖励相应的积分,积累满一定的积分可以兑换礼品,抵扣部分消费金额等。很多人平时吃喝玩乐都会用到积分。那么,除了积分设置使用期限外,积分还会涉及哪些问题?遇到这些问题,消费者又该如何解决呢?为此,记者进行了调查采访。

话费积分设置使用期限是否合理?

记者调查消费积分那些事



□ 本报见习记者 张守坤 □ 本报记者 周斌

“您有××积分将在本月底过期,请抓紧时间兑换……”

前不久,家住江苏省常熟市的尹航收到电信运营商发来的话费积分兑换提醒。于是,他打开App里的“积分商城”,用积分兑换了两袋洗衣液和几十元话费。可还有少量积分,没有合适的商品可以兑换,而咨询客服后被告知:不用完就会过期,无法累积到下个周期。

“这些积分都是我平时消费所得,本来就是属于我的东西,为什么商家要设置使用期限,他说过期就过期?”尹航对此表示不理解。

《法治日报》记者近日在采访中了解到,除了对“积分设置使用期限是否合理”存疑外,不少消费者对一些积分过期前没有提醒、“被过期”、兑换难等问题表达了不满。

积分商业运用广泛 商家可设使用期限

当下,很多商家都会用会员制来拉拢消费者,消费即赠送、奖励积分。从使用话费到刷卡消费,从网络购物到出行购票,积分制已经涉及人们经济生活的方方面面。

安徽省滁州市李婷(化名)家的两个孩子从小就喝某品牌的奶粉,每次购买奶粉等商品后,线上商城都会赠送她一笔积分。今年6月,她登录商城准备用积分兑换礼品时发现,有1万多积分已过期。

“之前都不知道有过期这一说,平时短信推送一堆,积分到期居然悄无声息。”李婷告诉记者,她向客服反映后得知,积分过期就只能过期了,无法补救。“到期前商家没有任何提醒,而且积分本来就是花钱购买商品得来的,为什么任由商家规定期限?”

采访中,不少消费者提出类似的疑问:积分到底算什么?商家能不能设置使用期限?

在中国人民大学法学院教授、民商事法律科学研究中心执行主任石佳友和华东政法大学经济法学院教授任超看来,积分具有财产属性,属于消费者的财产。

石佳友说,积分制是商家的一种促销手段,为商家单方赠与,如果设置了交易条件,则可能构成合同,积分兑换为商家承诺,对其具有约束力,按照民法典和合同法的一般原则,商家应当履行承诺。

“法律上并没有对积分的法律属性进行明确界定,而是由积分发放方和用户的意思自治进行约定。”积分可以兑换商品,是商家对消费者的承诺,这使得积分在相应范围内具有一定的价值属性,一定程度上属于消费者的虚拟财产。”任超说。

对于商家能不能设置使用期限的问题,受访专家均认为设置期限合理合法。

北京德恒(苏州)律师事务所高级合伙人孙建荣说,常见的“消费送积分”促销举措,在法律性质上属于赠与,当消费者达到商家预先设置的消费条件时,商家将自己的财产权益以积分的形式赠与消费者,消费者表示接受,双方即达成赠与合同。

“商家可就积分兑换设置有效期限,根据民法典第160条的规定,商家赠与积分时可附终止期限,期限届满时,该赠与行为失效。”孙建荣分析道,但在有效期限长短的设置上,商家应充分考虑保障消费者能够正常使用该积

分,避免侵害消费者合法权益。

广东财经大学法学院教师、法学博士黄沈一认为,商家设定积分到期制可以看作格式合同,里面的内容为格式条款,根据民法典第5条自愿原则和第465条有关规定,这种格式合同是有效的,商家可以规定积分到期后的内容以及到期的积分如何处理。

设置合理使用期限 遇不可抗力应延长

记者在采访中了解到,积分过期的情况比比皆是。不少消费者提出,不是自己不想用,而是由于“商家没有过期提醒”“设置使用期限过短”“疫情影响”等原因导致,在这种情况下积分过期无补偿不合理。

来自广东的李瑞告诉记者,今年6月,他打开某线上商城时发现,自己3万多的积分突然少了1万多,打电话后才知道,那1万多积分已经过期。“商家之前从未明确告知我积分会过期,我在商城界面只能看到积分总数,没有任何积分有效期或到期的信息,也没有电话或者短信提示。”

“这1万多积分价值100多元。我向客服反映这个情况,客服却认为是我的问题,没有及时关注积分使用期限。”李瑞颇为生气地说,提醒和告知本来是商家的义务,凭什么让消费者承担这笔损失?

“积分的有效期限构成赠与合同内容且属于格式文本,因此商家应在首次赠送时向消费者进行显著地提示,说明,取得消费者同意,如果未事先告知或后期随意变更,是对消费者知情权的侵害。”孙建荣说。

黄沈一说,根据民法典,包括积分使用期限在内,条款事关消费者利益的,都应该以显著方式告知或提醒消费者注意,确保消费者在消费时充分知情。如果商家未尽到提示和告知义务,导致消费者没有注意到上述条款,消费者可以主张上述条款不成立,对消费者不具有法律约束力。

最近,上海的林女士也在为积分过期而与商家进行拉锯战。她之前经常光顾某品牌的玩偶店,每次消费后都有一笔积分计入会员卡。由于前段时间上海疫情,加上商家规定积分有效期才3个月,导致其大量积分过期。林女士反复向客服反映,多次申诉,但仍未能获得积分延期或补偿。

对此,石佳友说,按照商业惯例,商家有权为积分设置使用期限,但应当设置合理的期限,比如航空公司里程积分,大多数消费者不会频繁坐飞机,可能两三年才能达到兑换里程的最低要求,那么积分使用期限至少要设置在2年以上。

“从保护消费者合法权益出发,商家在积分到期前一个月应当进行提示。如果遇到疫情等不可抗力,积分使用期限应该延长。”石佳友说,这么做对于商家而言没有任何技术障碍,也是其依法履行社会责任的应有之义。

除此之外,现实中,还有因商家系统升级、系统错误、规则不明确等非消费者个人原

因导致的积分“被过期”“被减少”的情况。

今年3月13日,天津市河西区的赵女士在一家线上商城给自己购买了生日礼物,总共花费430元。按照线上商城积分规则,生日当天的消费可获得双倍积分,即860分。可几天后赵女士去线下取货时只收到430分积分。客服称,取货当天不是生日,无法双倍积分。这样的解释让赵女士无法理解。

来自北京、天津、江苏等地的多位消费者接受记者采访时吐槽说,有时对同类产品之所以选择某一品牌,就是看中了其积分及积分兑换,自己辛辛苦苦攒积分,现在积分说过期就过期,说减少就减少,自身权益受到了不小的损失,商家的这种不诚信行为应该受到谴责。

积分兑换暗藏套路 收集证据依法维权

除了使用期限外,想要通过积分兑换到理想的商品也不容易。

北京市丰台区的刘女士在某线上商城用积分兑换了20元的礼品券后发现,自己所在地区不支持该礼品券使用。而在兑换页面,并没有提示哪些地区可以使用,也没有“一经兑换,无法退还”的警示。

来自安徽滁州的张耀烦恼的不是没积分,而是用不出去。他使用信用卡多年,有大量可兑换积分,但想要兑换的商品一直处于无货状态。还有一些商品,商家设置了抢兑,往往瞬间就被抢完。张耀告诉记者,他就此问题向客服反映过多次,对方一成不变地表示:商品会不定期更新。

还有多位消费者向记者抱怨:单纯用积分兑换商品的情况越来越少,“积分+现金”兑换商品的形式越来越多。怀疑积分是否真正抵消了部分金额?据公开报道,今年3月,河南省信阳市消费者杨女士反映,她通过积分商城购买了一瓶1kg的洗衣液,页面显示需要支付683积分+2417元现金。而在该洗衣液的网上自营店里,购买同款商品仅需238元,用了积分后的价格竟比正常购买价格还要贵。

对于积分制存在的种种问题,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江

分析说,这是由于部分商家的积分规则不够公开透明,规则制定不够明确,发生争议全由商家说了算导致的。此外,也与一些积分获取和兑换流程太复杂,有的商家甚至故意设置附加条件,导致一些消费者干脆放弃自己的权益有关。

如何进一步规范积分制?

任超认为,商家对于已过期积分应当针对不同情况作出合理判断。在商家告知,消费者已知或应知到期清零规则后,消费者仅出于自身原因错过积分活动的,商家可以不延期、补偿;但若因商家原因或客观因素,不可归因于消费者本人的因素造成积分到期清零无法使用的,商家应当提供积分延期、补偿服务。

陈音江建议,商家在制定积分规则时,要公平合理,兼顾双方利益,不能将兑换门槛设置过高,尤其是不能设置一些限制兑换的不公平不合理格式条款,损害消费者合法权益。商家除了要将积分规则事先告知消费者,到期清零前提醒外,还要畅通售后服务渠道,方便消费者遇到问题及时协商解决。

“消费者也要提高自我保护意识,不盲目为了积分而冲动消费。在使用消费积分之前,应认真阅读商家制定的积分规则。如果遇到权益受损问题,应及时收集好相关证据,依法维权。”陈音江说。

在任超看来,由于商家或电商平台具有强于消费者的交易地位,实际上,消费者对积分制并没有太多的议价空间,要么接受要么选择离开,甚至可以说一些消费者的接受同意也是一种“被动”同意。因此,就积分问题向平台客服反映可能收效甚微。如果消费者觉得权益受损,建议向消费者权益保护组织反映并依法维权。

“如果消费者用积分兑换的商品有问题,同样可以适用消费者权益保护法,产品质量法以及有关三包规定等,消费者可以按照正常购买商品或服务来主张自己的权益。也就是说,如果积分兑换的商品存在质量问题,同样可以依法要求商家履行保修、包换、包退的政策。”陈音江说。

漫画/高岳

□ 本报记者 吴晓锋 战海峰

2月17日15时许,重庆市永川区人民法院依法公开审理某公司诉陈某商品房买卖合同纠纷一案。在庭前调解过程中,陈某多次口出脏话,被法官提醒后仍继续辱骂,威胁法官,且未经允许拿出手机录音录像,在被法官制止并告知法律后果后依旧态度嚣张,不断辱骂威胁法官。

永川区法院认为,陈某公然违反法庭规则,扰乱法庭秩序,不仅是对法官人格尊严的侮辱,更是对司法权威的挑战,其行为性质恶劣,遂以“司恶”案号立案,并于3月2日作出决定,对陈某拘留10日,并处罚款1万元。

这是重庆市第五中级人民法院司法警察办理司法制裁案件十大典型案例之一,也是重庆五中院辖区两级法院积极探索司法警察办理司法制裁案件的一个缩影。

近年来,在法庭内威胁、辱骂、暴力攻击法官的情形时有发生,严重影响法官正常履职,法官的职业尊严也受到极大损害。为此,重庆五中院辖区两级法院充分发挥司法警察在法院安全管理工作中的主体作用,弘扬基层首创精神,从生动鲜活的基层实践中汲取智慧,对司法警务工作机制创新进行了一系列探索并取得积极成效。

大量调研详细论证 创新司法警务工作

2017年3月,在重庆五中院的指导下,九龙坡区人民法院办理一起非法阻碍司法工作人员履行职务案,该案由全国法院首例司法警察办理司法制裁案件。

本案中,两名法院干警依照流程向邓某某等人送达法律文书时遭到邓某某的推搡和侮辱。经审查,法院认为邓某某在执行现场推搡、辱骂法院干警的行为已构成阻碍司法工作人员执行职务,最终邓某某被处以罚款2000元,并向事发时被辱骂、推搡的法院干警道歉。

该案的成功办理是重庆五中院辖区两级法院对司法警务工作机制创新的重大探索。

《法治日报》记者了解到,在最高人民法院2012年下发《人民法院司法警察条例》后,重庆五中院紧紧围绕司法警察职责职权相关问题组织本院司法警察支队干警开展研究,为司法警察办理司法制裁案件积累了宝贵经验。其后,为了应对司法警察参与法官人身安全保护工作的新要求,新情况,重庆五中院承担了法官安全保障这一全市法院重点调研课题。

在该课题的研究过程中,重庆五中院法警总队,重庆五中院法警支队、研究室,九龙坡法院共同就司法警察是否可以办理司法制裁案件进行大量调研,充分讨论和详细论证。经过充分研究,2017年重庆五中院指导九龙坡法院法警大队办理了全国首例司法警察办理的司法制裁案件,开启了全国法院司法警察办理司法制裁案件的先河。

在2017年6月召开的“全国法院司法警察执法规范化三年建设纲要重庆调研座谈会”上,最高人民法院司法警察管理局充分肯定了重庆五中院及辖区法院司法警察办理部分司法制裁案件的做法,并鼓励进一步开展实践和理论的研究探索。

此后,重庆五中院持续开展司法警察办理司法制裁案件试点工作,包括承办全市法院重点调研课题《涉诉风险防控视域下司法警务机制研究》,出台本院《司法警察训诫实施办法》《审判执行案件分案流程管理暂行办法(试行)》等,对司法警察办理司法制裁案件进行不断实践总结,提炼制度成果。

2020年6月,《最高人民法院关于人民法院司法警察依法履行职权的规定》(以下简称《规定》)发布,该规定采纳了重庆五中院提出的有关增加司法警察强制措施提请权的工作建议,为实现审判执行工作安全有序进行提供了重要制度支撑。

坚持罚当其责精神 多以单处罚款为主

从2020年7月5日先期试行《规定》,到2021年1月1日《规定》正式生效,重庆五中院辖区两级法院办理司法制裁案件工作不断深入,持续走在全国前列。

2020年7月29日9时许,黄某某驾驶车辆未经允许进入九龙坡法院,并将车辆停放至该院室外警用车辆停车场唯一进出通道,阻碍该院室外警用车辆进出。经多次联系,黄某某未予挪车,直至中午12时左右,该院法警通知交巡警将该车强行拖离后,该院室外警用车辆才恢复正常通行。

九龙坡法院认为,黄某某在明知其车辆阻碍警用车辆进出情况下无正当理由拒绝挪车,已阻碍司法工作人员依法履行职务,遂作出决定,对黄某某处以罚款500元,行为人黄某某认罪认罚,当天自愿缴纳罚款并主动写下悔过书。

据了解,该案系《规定》先期试行后全国首例司法警察提请的司法制裁案件,制裁效果良好,为全国各地法院提供了参考借鉴。

截至2022年1月,重庆五中院辖区两级法院已办理司法制裁案件26件,中院共办理司法制裁案件2件。

从该类型案件的收案情况看,每年的收案情况总体呈螺旋上升态势,案件办结比率为100%。自2017年以来,每年收案数量呈“先缓降后激增”的波动上升趋势:2017年收案4件,2018年收案2件,2019年收案1件,2020年收案4件,2021年收案17件。其中,2021年收案同比增长325%,收案数量激增的根本原因是《规定》的试行及正式生效。

记者了解到,目前重庆五中院辖区两级法院所处罚的主要违法行为为包括殴打类、哄闹法庭类、扰乱安检类、侮辱类、违规录音录像类。其中,殴打类出现8次,占比30.77%;侮辱类出现4次,占比15.38%;侮辱行为对象均为人民法院工作人员。此类违法行为多出现于民事案件中,这与民事案件占比最高相一致。

这些司法制裁案件的结案方式大多以单处罚款为主,单处罚款人数占总人数的83.78%,适用罚款人数比例达86.49%。法院在裁量幅度上尽量发挥“罚当其责”的内核精神,罚款金额从最高的2万元到最低的500元。

“司法制裁案件中拘留适用率为13.51%,较之罚款比例明显偏低,表明司法警察在办理司法制裁案件中对人身罚的适用坚持审慎原则,这与‘罚当其责’内核精神保持一致,体现裁量幅度的适当性、准确性。”重庆五中院相关负责人表示。

有效打击涉诉违法 切实维护诉讼秩序

“在辖区两级法院办理的26件司法制裁案件中,‘复议率’低位运行。”上述负责人介绍称,仅有两案当事人申请复议,复议率77%,两次复议申请均被中院裁定驳回。

这位负责人表示,通过司法制裁案件的办理,有效打击了扰乱诉讼活动秩序的行为,震慑了潜在涉诉违法行为人,重庆五中院辖区两级法院诉讼秩序进一步优化,非理性参与诉讼活动的情况逐渐减少,人民群众的诉讼权益进一步得到保障。

“实践中,对于庭审活动之外,诸如安检、法院工作环境秩序等,实属司法警察职责和权限范围之内,由其处置毋庸置疑。”在西南政法大学教授朱福勇看来,重庆五中院司法制裁工作的有序推进发挥了显性功效,一方面将司法制裁案件交由司法警察办理,从一定程度上减轻法官办案压力,有效释放审判力量;另一方面让司法警察担负起更多的责任,强化法官与司法警察之间的深度融合,有力推动法院整体工作的协调发展。

西南政法大学法学院副教授蔡艺生同样认为:“重庆五中院充分发挥人民法院司法警察的职能作用,不断探索‘主动执法模式’,厘清执法权限,推动执法规范化,对司法警察队伍正规化、专业化、职业化建设起到了积极作用。”

对于司法制裁措施,朱福勇认为,《规定》有制止、控制、带离等强制手段,与民事诉讼法的相关手段具有相似之处。值得注意的是,采取司法制裁措施时也需要行为适当,且遵循诚实信用、合理与比例等相关原则,从而保障司法制裁行为的合法性与适当性。

朱福勇建议,严格界定司法制裁的范围,注意区分司法警察强制措施提请权和强制措施实施权的适用场景,明确司法警察办理司法制裁案件的受理范围,完善司法制裁程序保障,遵循先行告知原则,并保障救济司法制裁的合法性与合理性,完善司法制裁的程序保障体系;强化对当事人的权利救济。在后续出台的相关规定中,结合实际明确当事人享有司法制裁异议等权利,保障被制裁人的权益。

蔡艺生呼吁,接下来应深入构建司法警察办理司法制裁案件工作运行机制,进一步确立基本秩序和基本规范,即深化权力关系,明确主体责任,形成监督制约机制,优化司法警察资源配置,合理设置指标导向,推进数字保障,搭建协作机制等。

司法警察出手惩治侮辱攻击法官行为

重庆五中院探索推进司法警察办理司法制裁案件工作