

美容预付卡充值6万退款6000元

美容院“会员价”数倍于散客价，合理吗？

充值6万余元美容预付卡，曾是消费者对门店服务的满心认可。可谁曾想要求退卡时，却被合同里的“霸王条款”层层设阻，难道高额充值只能退回寥寥无几？近日，上海市杨浦区人民法院（以下简称杨浦法院）审结了一起涉美容预付式消费服务合同纠纷案件。

美容预付卡退款引发纠纷

2023年4月，庞女士前往A美容店消费。因对当天美容师的服务非常满意，她当即决定办理会员卡并陆续充值64000余元购买美容项目。美容店为回馈大额充值，向其额外赠送了部分服务项目。

充值时，庞女士签署了美容店提供的《会员卡细则》，其中关于退卡的约定为：“退卡时，持卡人消费的按照非会员价支付劳动付出（包含产品及赠送项目），未消费的扣除15%作为违约金后退还所剩余额。”

A美容店消费价目显示，店内的美容项目有会员价与非会员价，两者相差数倍。

2023年8月，美容店更换了为庞女士提供服务的美容师，庞女士因对新美容师的服务效果不满意，要求退卡。A美容店虽同意退卡，但双方对退费规则、已消费项目及赠送项目计价等产生争议，协商无果后，庞女士将美容店起诉至法院。

庞女士表示，美容店更换美容师导致服务效果不尽如人意，其请求解除服务合同，并退还未消费的充值款58000余元。

A美容店则表示，同意解除合同，但庞女士因个人原因导致合同解除，其要求按合同约定的退卡规则处理，即按照非会员价计算已消费及赠送项目价款后，再对未消费金额扣除15%违约金，故仅需退还庞女士5800余元。

法院判决退56000元

杨浦法院经审理认为，关于合同条款，庞女士签署的《会员卡细则》是A美容店为重复使用而预先拟定并在订立时未与消费者协商的格式合同，该退卡规则既约定了按照非会员价计算已消费项目（含赠送项目）的价款，又约定了未消费金额扣除15%作为违约金。



同时，A美容店项目会员价与非会员价存在数倍差距，且未能提供非会员价正常交易记录，按照非会员价计价明显不合理。因此，应当认为该退卡规则属于法律规定的不可加重消费者责任，应属无效。

关于庞女士已消费和赠送项目次数，审理中，A美容店提供的部分消费记录存在涂改，由于该证据由A美容店制作并保管，根据相关法律规定，应当由A美容店作出合理解释，否则应以涂改前的表述为准，即更有利于消费者的解释。

关于已消费项目及赠送项目的计价，合同因庞女士的原因解除，原则上应当按照非会员价计算已消费及赠送部分的价值。但庞女士提出非会员价明显不合理，而A美容店无法提供非会员价消费记录。

根据相关法律规定，应按照合同履行地同类服务的市场价格核定已消费项目及赠送部分的单价。法院在充分了解庞女士所购买的项目内容后，通过向多家美容店询价，依法核定了庞女士已消费项目及赠送部分的合理单价。经过核算，扣除相关费用后，实际充

值的64000余元中尚余56000余元未实际消费。

综上，杨浦法院依法判决双方解除服务合同，A美容店退还庞女士剩余充值款56000余元。一审判决已生效。

【法官释法】

会员价、散客价该怎么算？

杨浦区人民法院民事审判庭法官刘星指出，通常预付式消费退款主要存在两种情形：

若非因消费者原因退还预付款，商家向消费者提供折扣商品或者服务的，则按折扣价计算已兑付商品或者提供服务的价款；商家向消费者赠送消费金额的，则根据消费者实付金额与实付金额加赠金额之比计算优惠比例，按优惠比例计算已兑付商品或者提供服务的价款。

若因消费者原因退还预付款，商家向消费者提供折扣商品、服务或者向消费者赠送消费金额的，则按商品或者服务打折前的价格计算已兑付商品或者提供服务的价款。但

是消费者主张打折前的价格明显不合理，且商家不能提供打折前价格交易记录的，可以按照订立合同时履行地同类商品或者服务的市场价格计算已兑付商品或者提供服务的价款。若按折扣价或者优惠比例计算已兑付商品或者提供服务的价款未超出消费者预付款，但按打折前的价格计算已兑付商品或者提供服务的价款超出消费者预付款的，则消费者无需另行补付。

同时，无论是以上哪一种情形，如果双方订立的合同中有约定对消费者更有利的计算方法，应当按照约定处理。

法官提醒，消费者在办理预付卡、会员卡时，要仔细阅读合同条款，尤其留意退费、违约、计价方式等内容，不轻信口头承诺，妥善保管消费凭证、转账记录及沟通记录。经营者应诚信经营，不得利用格式条款不合理加重消费者责任、排除消费者主要权利，规范消费记录的制作和保管，共同守护安全、放心的消费环境。

晨报记者 张益维

男子索赔拿AI回答当证据被驳回

法院：客观性、权威性、证明力均不足，依法不予采信

近期，上海市宝山区人民法院（以下简称宝山法院）审结了一起装饰装修合同纠纷案，案件审理过程中，当事人竟然向法院提交了一份由AI生成的内容作为证据，要求法院支持其诉求。这样的一份证据，到底有没有效力？

AI问答能否作为证据？

2021年6月，谭先生一家和某实业公司签订《选装定制合同》，加购包含地暖系统的“装修包”。房屋交付后，谭先生发现，地暖在首个供暖期内疑似出现无法正常制热的情况。

谭先生认为，房屋面积为140平方米，地暖无法正常制热是因为实业公司配置的地暖产品（某型号锅炉）功率不足，故诉至上海宝山法院，请求判令实业公司赔偿损失1万元。

被告实业公司辩称，其已全面履行合同

义务，提供的涉案地暖系统经验收合格，能够正常运行且温度符合国家标准。谭先生未能提供有效证据证明设备存在质量故障或运行温度不达标。产品的输出功率完全满足房屋供暖需求。

庭审过程中，谭先生向法院提交了一份由AI作出的回答内容。内容显示，谭先生向AI提问：“某型号锅炉适合多少面积”，AI参考了网购参数、营销号信息、产品介绍等内容后作出回复：“该型号锅炉供暖面积适用于80-120平方米住宅……”

法院依法不予采信

宝山法院经审理认为，本案的核心争议在于，原告谭先生主张的“地暖产品功率不足导致制热不达标”这一事实是否成立。

根据实业公司提供的报告等证据表明，实业公司提供的地暖经验收合格，且选用的某型号锅炉最大额定供暖输出功率大于室

内需求热负荷。

而根据谭先生提供的证据，其主张实业公司存在违约责任的依据是AI的问答。

法院认为，AI内容的证据效力需综合审查其生成逻辑、参考资料来源等因素。经法院核验，该AI回复所引用的资料主要来自网络营销信息、产品介绍等，参考依据缺乏行业规范、国家标准等权威信息。

此外，为验证其结论的稳定性与可靠性，法院当庭使用另外两款生成式AI工具就同一问题进行提问，获得了不完全一致甚至更宽泛的适用面积参考结论。据此，法院认定，不同AI工具因其算法、训练数据和检索来源不同，可能生成差异化的结果。

基于此，宝山法院认定谭先生提交的单一AI生成内容，其客观性、权威性及证明力均不足，依法不予采信。谭先生未能提供充分、有效的证据证明涉案地暖产品存在功率不足的质量缺陷，也未能证明供暖温度不达标。其应承担举证不能的不利后果。

最终，宝山法院判决驳回原告张先生的诉讼请求。

晨报记者 姚沁芝 通讯员 陆艺楷

渝水堂 高价收购

红木家具、老家具、字画、扇子、印章、像章、老服装、小人书、紫砂壶、玉器、瓷器。地址：多伦路文化名人街182号（近四川北路）
热线电话：65407260 13601926417
高经理 免费上门服务

高尚领域更换安装不锈钢装饰招标公告

公司成立满5年，注册资金满壹仟万，有相关资质及工程经验。领标时间：4月9日至4月13日，地址：长乐路989号201，54043388-665，黄先生。