

您的声音我来倾听

热线: 962555

微博报料: 新浪 @ 新民晚报社会新闻

电子邮件: qqb@xmwb.com.cn
来信地址: 威海路 755 号新民晚报群工部
邮政编码: 200041

婚礼撞上疫情，预付款能拿回吗？

市场监管局近两月收到相关退订诉求达 2300 件

民声台

您说事 我调查

阳春三月风和日丽，本该是新婚夫妇的好时节，但突如其来的疫情，给这个婚庆季蒙上了一层阴影，不少市民也无奈取消婚礼、婚宴。非常时期，此类退订属于违约吗？已经预付的订金能否退回？记者就此展开一番调查。

婚宴延期退款遇阻

去年下半年，市民宋先生在静安区广中西路上一酒店预订了今年2月的婚宴，根据合同，预订时他先支付了1万元定金，婚宴前3个月又付了第二笔费用13万元。今年1月下旬，眼看国内疫情愈演愈烈，婚礼已无法如期举行，他便主动联系酒店，提议延期至今年11月再办，地点不变，酒店也爽快答应。

但考虑到距离11月仍有大半年时间，前不久，他又向酒店提出请求，希望可以退还已支付的第二笔款项，但可以保留定金，“按照原来的合同，第二笔费用也是提前三个月付的，现在婚宴延期了，我到8月

再付也不迟，至少未来几个月我还能灵活使用这笔资金。”对于他的请求，酒店称要向领导请示，但迟迟没有回复。

记者致电该酒店，一名工作人员表示，他们正在和顾客沟通协商，一定会妥善处理。近日，宋先生表示问题已经解决。

取消婚庆算作违约

今年春节前，市民郑小姐与上海红丝高端婚礼中心签订了一份服务合同，双方约定于2月15日举行婚礼。郑小姐说，红丝高端婚礼中心负责婚庆策划，合同总价为26999元，她已经支付了21500元，剩余的尾款待婚礼办完后再支付。

受疫情影响，郑小姐决定取消婚礼，也不想延期了。但让她不满的是，红丝高端婚礼中心回复她，取消合同后，公司要扣除郑小姐订单总金额26999元的20%，只能退还她共计16100.2元。

“对方说算违约金，这明显是‘霸王条款’。”郑小姐认为，疫情属于不可抗力因素，不应该由顾客单方面承担因疫情造成的损失。而且，在签订的合同中，并无甲乙两

方出现“违约”应如何处理的相关条款。

此后，郑小姐还专门来到红丝高端婚礼中心的办公点来协商，但该公司仍然“不为所动”，坚持如需取消合同，必须扣除订单总金额的20%再退款。若她不同意上述退款条件，这家婚礼中心将全额不退。

3月17日，记者致电红丝婚礼中心负责郑小姐婚礼策划的一名工作人员。对方表示，在春节期间，她曾询问过郑小姐，婚礼是否需要延期？“延期是不产生任何其他费用的。”工作人员说，由于郑小姐选择的是取消婚礼，目前公司对于取消合同的客户，的确是扣除一部分违约金。至于是否合理，该名工作人员只回应“是公司领导的决定”。

退订损失新人买单

同样被疫情打乱结婚计划的还有顾先生，他原本准备今年2月9日办婚礼，早在去年7月就通过上海浪漫爱都礼仪服务有限公司预订了婚庆服务，并提前支付了16300元。春节过后，受疫情影响，他不得不取消婚礼，于是联系婚庆公司要求退款，但对方却告知，早在春节前

他们就制作完成了部分材料，包括婚礼主舞台、迎宾台的喷绘等，已产生支出6800元。如果现在取消，这笔费用要他来承担。“临时退订也是迫不得已，让我全额买单，也不公平吧！”顾先生很委屈。

记者联系浪漫爱都，一名工作人员解释说，顾先生婚礼所需的部分材料，确实已经制作完成，相关支出明细也发给了顾先生，如有疑问可以自行上网核查；因为这些材料都是按照顾先生指定的风格来设计和布置的，包括展板也印上了新郎新娘的名字，具有唯一性，无法回收二次销售。如果顾先生执意退订，公司只能扣除这笔费用，退还剩余款项，但他可以将制作好的材料全部带走。“疫情当前，我们也十分理解顾客的难处，其实最好的办法就是延期举行婚礼，只要在今年年底前预约好日期，我们愿继续履行合同，提供原有服务，这样双方都能避免损失。但我们劝了好几次，顾先生都没答应。”

最终，经过协商，顾先生决定暂时先取消婚庆，自行承担6800元材料费，婚庆公司退还剩余9500元；如果顾先生在今年年底前再次预

订，该扣除费用也可抵扣到婚庆策划总费用中。

退订诉求达2300件

据上海市市场监管局介绍，因受疫情影响，从1月24日至3月10日，共接到涉及婚宴等服务退订的投诉举报2300件，占投诉举报总量的8.1%。

特殊时期，为处理此类矛盾纠纷，市场监管部门也迅速行动，采取了多种应对措施：

一是将投诉的平均处理时限由原来的23个工作日压缩到2.5个工作日。

二是出台处理预订类消费争议的部内部指导意见，既要维护消费者权益，也要适当考虑疫情给经营者带来的实际困难，引导双方相互协商，共克时艰。鼓励经营者提供退款、延期履行合同、签订替代性合同等多种方案，妥善化解预订类纠纷。

三是督促经营者落实主体责任。指导企业强化售后服务，完善工作制度，公开退改服务等承诺，从源头上及时化解各类因疫情导致的退订类消费争议。

本报记者 房浩 夏韵

房东间解约牵连租户

经本报调解，出租方承诺退款或另寻他址安置

和事佬

面对面 调一调

晚报编辑：

我是一家企业的负责人。先前，我公司长期租借位于长宁区仙霞路319号远东国际广场28楼，作为办公使用。可是，今年3月20日，远东国际广场贴出一张通知，称因二房东“丽空间”拖欠租金，将停止“丽空间”对于整个楼层的使用权。

这一纸通知，直接影响了我们这些承租户的利益。我曾和“丽空间”方面联系，要求退还包括先期预支付的两个月租金和押金在内的款项，累计16000元。但是，对方却始终没有作出正式答复。

作为企业来说，我们也需要早

做打算，如果款项不能收回，肯定会影响今后的发展。如今，眼看着收回使用期的期限即将到来，我们心急如焚。

读者 胡先生

【本报调解】

记者从胡先生提供的照片上看到，远东国际广场业主方上海德亨阳投资有限公司称，自3月31日起，将停止“丽空间”对28楼的使用权。而“丽空间”方面也发出一份通知，要求租户尽快迁出该大楼。

记者按照通知上的联系方式，拨打了“丽空间”运营部一工作人员张先生的电话。对方证实，由于疫情等原因，“丽空间”已和大房东解除合同，目前，确实需要承租户撤出远东国际广场。而在这过程中，的确给相关承租户带来了不便。

经与记者调解沟通，张先生也认为，胡先生要求退回租金和押金的诉求完全合情合理。他说，公司之前没有完全答应胡先生的诉求，是因为公司与大房东之间，还存在一些交接上的问题，要在开完会后，才能正式对所有租户做出回应。“不过，胡先生的诉求，我们已经记录，并且答应会帮他退款，或者提供其他办公楼，由他们选择。”张先生承诺道。

记者将调解情况反馈给胡先生。胡先生说，经晚报“和事佬”栏目联系调解后，对方已主动与他联系。至于最终选择接受退款，还是另寻他址继续作为办公场所，他将与同事商量后再做决定。

胡先生对调解结果表示十分满意。 本报记者 徐驰 王新华

勿舍得管头管脚

近日的一个傍晚，一条大狼狗在马路上来来去去。路人见之，无不胆战心惊，唯恐避让不及。一位老先生指责狗主人违反城市养宠物条例，遛狗不拴绳子。狗主人竟答：“疫

情期间狗狗整天关勒屋里，现在情况好转了，我带伊出来遛遛，哪能舍得再管头管脚约束伊。”老先生问道：“万一狗袭击人呢？”“阿拉狗狗比人聪明，勿会主动惹人额。”狗主人的诡辩令人大跌眼镜。

王象新 文 孙绍波 图

中国新闻专栏

岂有此理事



水煮鲶鱼里吃出一只口罩

渝信川菜给出答复却又出尔反尔

有滋有味吃着外卖，突然恶心到想吐！原来，水煮鲶鱼里竟夹起了一只浸透汤汁的口罩！但面对投诉，九江路399号华盛广场内的渝信川菜给出答复又出尔反尔。

口罩浸成金黄色

3月20日晚8时40分许，杨先生和妻子在“饿了么”平台上下单渝信川菜(华盛店)，点了份包括“渝信水煮鲶鱼”和其他配菜在内的外卖，实际支付115.3元。

晚上9时许，外卖送达，杨先生和妻子随即津津有味地吃了起来。当夹起“渝信水煮鲶鱼”里的豆芽菜时，猛地发现不对劲。杨先生定睛一看：竟然是一只一次性口罩！

记者从杨先生发来的小视频和照片上看到，由于浸泡的时间不短，这只口罩已经完全成了金黄色，表面覆盖着厚厚的汤汁和油脂。

店方道歉后改口

发现“水煮口罩”后，杨先生赶紧拨打了“渝信川菜”的电话。谁知，他就此陷入了长达3天的纠结中。杨先生说，当晚商家表示：调查后马上回复。同时，杨先生还加了一

名店内员工的微信。

当晚10时许，渝信川菜(华盛店)吴经理与杨先生联系，称：事情是由于厨师的疏忽造成的，愿意退回餐费，表示道歉。但杨先生没有接受微信红包退款。他希望店方能查明是哪个环节出了问题；店方能明确告知相关工作人员的健康状况。

杨先生说，3月21日吴经理又给他来电，坦言：已和厨师长商量过，愿意再追加赔偿500元。

杨先生依旧没有接受，提出需要“渝信川菜”官方书面致歉。吴经理表示，会去“商量一下”。

3月22日，吴经理给杨先生发来微信，表示：无法确认此次问题是我们的原因造成的。

店经理表示无辜

3月22日，记者联系了渝信川菜(华盛店)吴经理。她表示还在调查中，要和总公司汇报后给予回复。

大约一个多小时后，吴经理给记者回电，认为“店方没有问题”。

吴经理：“我们调查了一下，发现几个环节都没有问题，不知道口罩是怎么放进去的……”

记者：“为何之前店家承认错误，并在微信上给消费者发了红包，现在却又把之前的说法完全推翻呢？”

吴经理：“那个红包不是赔偿，是我们退还了这笔订单的餐费。作为商家，我们也很委屈的……”

商家、外卖平台……到底是谁出了问题？杨先生说，他只希望得到一个明明白白的答案。

这“食品安全”的大事，我们一定跟到底……

本报记者 徐驰