

话费积分设置使用期限是否合理?

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。



“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。

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、法学博士黄泷一认为,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,打客服电话后才知道,那1万多积分已经过期。

“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,提醒和告知本来就是商家的义务,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。

黄泷一认为,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的,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。

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。

“已经兑换的礼品券既不能下单也不能退回,相当于自己白白浪费了大量积分,明摆着是让消费者吃哑巴亏。”刘女士说。

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+24.17元现金。而在该洗衣液的网上自营店里,购买同款商品仅需23.8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包修、包换、包退的政策。”陈音江说。 据法治日报