

近日,市民刘女士拨打十堰晚报新闻热线8110110,讲述了自己的烦心事:“我在谷润月子会所交了3万元钱,准备享受30天的月子服务。谁知道我才住了6天,月子会所的工作人员就查出核酸检测异常,之后他们停业,我被迫回家。”她要求对方全额退款,但遭到拒绝。

■记者 杨懿

# 服务未滿30天 产妇要求全额退款

## 月子会所:不可抗力导致,可减免

### 受疫情影响月子会所停业 产妇被迫回家

对于自己坐月子这事,刘女士一肚子的委屈。去年,刘女士成功怀孕。临近生产期,她听说有专业的月子会所可以帮助产妇尽快恢复,十分心动。去年11月17日,她找到位于澳门花园附近的谷润月子会所,交了5000元定金,预定价格为25760元的30天月子服务,商家承诺赠送7天产陪服务。

很快,刘女士顺利生产,于去年11月25日入住谷润月子会所。考虑到家人的陪护餐费及宝宝的护理费用,刘女士又交了25000元钱,并没有向月子会所索要发票和合同。

刘女士入住第三天,谷润月子会所通知全员核酸,入住第四天得知核酸混管检测异常。随后,她接受了单人核酸采样,结果显示为阴性。

刘女士入住第五天,发现负责照料自家宝宝的育婴师换人了。

“我问月子会所的工作人员,他们告诉我,之前的育婴师查出核酸检测异常,已隔离。”刘女士回忆说,去年11月30日,谷润月子会所受疫情影响停止营业,入住人员全部离开。

### “该享受的服务都没享受到” 当事人要求全额退费

防疫政策调整后,谷润月子会所恢复营业。去年12月5日,刘女士联系谷润月子会所,工作人员说退费一事需要请示领导。第二天刘女士再联系,工作人员还是没有给予明确回复。过了几天,谷润月子会所一位姓胡的主任告诉刘女士,扣除8天产陪费及入住会所6天的费用,剩余款项退还。

对于这个退款方案,刘女士提出质疑:“入住当天,经理告诉我第二天可以安排瑜伽等产后修复项目。”实际情况是她入住第二天并没有享受到相关的产后修复服务。“我该享受的服务都没享受到,他们应当全额退款。”刘女士说。

3月3日,刘女士再次找胡主任协商退费一事,对方明确表示不能全额退费。

### 月子会所不同意全额退款 可减免3天入住费

近日,记者联系到了胡主任。他告诉记者,去年11月下旬城区部分区域实施临时性管控措施,月子会所的工作人员几乎都待在家里。考虑到产妇的特殊性,加上没有接到相关部门的正式通知,他们并未要求工作人员和顾客全部隔离。到了去年11月30日,经与二堰街道等部门商议后,他们决定停业。

“刘女士入住时,我们确实承诺赠送7天的产陪服务,但前提是住满30天。产陪人员是我们花钱请,按500元/天结算费用。刘女士没有住满30天,这个钱我们不可能出。”胡主任告诉记者,经过协商,他们做出让步,减免3天入住费用,但8天产陪费用不能免。

面对月子会所的新退款方案,刘女士仍不能接受。

### □律师说法

疫情造成合同无法履行无需担责 建议双方自行协商

刘女士向月子会所提出全额退款,是否合理?刘女士可以通过什么途径维权?对此,记者采访了湖北郢和律师事务所律师李满。他表示,刘女士和月子会所之所以产生纠纷,和当时正处于特殊时期有关。

根据2020年最高人民法院关于涉及新冠疫情民事案件的相关司法解释,疫情或者疫情防控措施直接导致合同不能履行的,依法适用不可抗力的规定,根据疫情或者疫情防控措施的影响程度部分或者全部免除责任。因此,因疫情原因造成的不可抗力而违约,不能履行合同的,并非双方任何一方单方面违约,无需承担违约责任。

本着共担风险、共渡难关的原则,建议双方就已提供的服务,按照合同履行程度,由商家就未能提供的服务部分退还相应款项。如因特殊原因未签订合同或未约定相关事项的,建议经营者和消费者自行协商,也可以通过法律途径调解或诉讼解决。

讲文明树新风公益广告



# 促进消费公平 提振消费信心