

# 180万积分到手才3个月,兑换规则就变了 消费者憋着一口气起诉“银行说变就变”,胜诉!

《北京晚报》张蕾 杨昀青

近日,消费者郝先生终于等到了一纸胜诉判决。他被银行零钱包积分兑航空里程活动吸引,办了一张白金信用卡,并接受了银行连续3个月日均存款额达到25万元、零利息的活动规则,获得了180万积分。可是,积分到手才3个月,兑换规则就变了……

## 消费者不满 说变就变,积分贬值一半

庭审当天,原告郝先生现身北京朝阳法院。当初,各种维权、投诉无果后,诉讼成了不得已的选择,“心里憋着一口气,银行单方面作出有损消费者利益的规则调整,有失公平。”他说。事情要追溯到2019年8月。国内某银行信用卡中心在官网上发布了一则“零钱包积分赚不停”活动公告。这个活动仅限刚性收费的白金卡用户,“充值零钱包,达标就送积分”,而且积分可用于兑换航空里程。郝先生通过官网申请了一张白金卡,并且遵守活动规则,对白金卡零钱包进行了充值,连续3个月日均存款额达到了25万元,而且活动期间这档存款没有利息。

对于郝先生来说,这180万积分就相当于变相的存款利息。决定办卡时,他算过这样一笔账:按照25比1的积分里程兑换比例,180万积分所能兑换的航空里程的价值比银行其他理财、存款收益要高,而且活动覆盖的航空公司也比较令人满意。郝先生还将其他银行的理财产品取出,用来参与这个活动。同年12月31日180万积分全部到账。为了试验积分是否易于兑换,他用自己积分池里的旧积分兑换过一次航空里程,整个过程很顺畅。

然而,仅仅过了3个月,事情就出现了转折。郝先生注意到银行发布新公告,将要改变积分兑换里程的规则,当时他获得的180万积分尚未使用。郝先生告诉记者,规则调整后主要在两方面对持卡人利益影响较大:“一是航空里程的兑换比例变了,由原来的25比1调整为50比1,这一改变意味着积分贬值了,积分价值直接减半;二是每年可兑换里程的限额也降低了,由原来的每年可兑换10万里程降至5万

里程,这一改变对于收取刚性年费的白金卡用户来说,相当于拉长了持卡年限。”

郝先生因此多次与银行客服进行沟通,希望仍能按照参与活动时的规则兑换里程。“当时银行对我说过最多的话,就是会给我一个‘满意的答复’,但直到新规则生效,等来的只是被告知需要按照新规则兑换里程,此外可以给我一张价值100元的卡作为补偿。”

## 银行辩解 调整积分兑换规则是行业惯例

被告银行的代理人通过“线上”方式出席了庭审。银行回应“指责”表示,零钱包活动规则未对赠送积分指定用途,积分可在积分商城中兑换多种礼品,不仅限于航空里程。对于持卡人关心的积分兑换规则的调整问题,银行方面解释说,银行下架部分航空公司里程兑换服务,是因为与部分航空公司的合作到期。至于调整积分兑换里程比例,则是因为航空公司里程涨价,导致银行兑换成本增加了。这些调整均属于正常的市场经营行为,“信用卡积分属于对持卡人使用信用卡消费的赠与回馈,积分兑换规则的调整与变动属于行业惯例,且公告的规则中均有明确告知客户积分礼品的调整将不定期进行,以实际上架为准。”

调整公告的发布日期是2020年3月20日,生效日期为5月6日10时。银行方面还表示,公告发出至生效期间,持卡人仍可以按照旧规则兑换航空里程。银行在零钱包活动、积分兑换规则调整以及积分兑换过程中均不存在任何不当行为。

但郝先生告诉法庭,上述公告发布前夕,银行的积分商城就陆续下架了部分航空公司。

公告发布缓冲期内,他曾试图兑换航空里程,也没有成功。直到新规则生效,其他航空公司陆续上架,里程兑换才恢复正常。

恢复正常。

## 法院判决 行业惯例不必然合理合法

朝阳法院当庭作出一审判决。法院审理认为,郝先生按照活动规则,将存款转入了零钱包账户,以放弃存款利息甚至丧失相应资金支配利益为代价获得的积分,具有一定的利息替代物及财产价值属性。郝先生作为活动参与方,对于相应积分价值具有合理的预期利益,这个预期利益应予保护。

一方面,被告银行在开展零钱包活动时,未对积分到账后其可能随时调整规则等影响消费者重大决策的关键信息,尽到充分的提示说明义务;另一方面,在涉案积分全部到达郝先生账户后仅3个月,银行即发布积分兑换调整公告,时间间隔较短,且造成积分价值明显低于消费者参与活动时的合理预期。法院认为,银行在本案中的调整行为,相较于将单个商品上架或下架的影响明显更为重大,对积分的价值必然产生直接影响。此外,银行提交的证据并不能证明其在45天的公告缓冲期内,充分保障了持卡人以原有兑换规则进行航空里程兑换的权利。

法院据此认定,银行调整积分兑换里程比例的做法不具有合理性及合同依据,应属违约,依法判决被告银行信用卡中心继续按照25比1的比例为郝先生进行中国内地航司里程兑换,同时免除郝先生所持信用卡诉讼期间至判决生效后45天的年费。

法官在判词中强调,被告多次以调整积分兑换规则属于行业惯例、其有权进行调整为由进行抗辩,但需知“有权勿任性,用权需谨慎,行业惯例不必然合理合法”。

## 警示

商家不能有“权”就任性

日常生活消费中,涉及到积分使用的领域非常广泛,除了银行卡以外,像飞行里程积分、酒店住宿积分以及各种商家消费积分普遍存在,根本上都是一种吸引消费的手段,因积分引发的投诉也并不少见。

“积分的法律性质在实践中确实存在一定争议,更主流的观点认为它是一种赠与,但是这并不意味着赠与人享有无限权利去调整积分兑换规则。无论是金融机构还是其他商家,在赠与积分的时候并非是无条件赠送,他们已经获取了利益,因此在后续规则调整时也应受到一定限制,要保证公平、诚信以及符合消费者参与活动时的合理预期。”本案主审法官说。

法官提醒,金融机构及其他商家在制定积分规则时,要向消费者尽到充分的告知义务,把相应的规则明示,提醒消费者后续的变化;后续积分使用过程中,商家有权修改规则但不能无限制地修改,有权解释条款但不能任意解释条款,要尽可能保护消费者合理的预期利益。



# 吊床拉倒装饰门柱致孩童身亡 家长诉请施工者赔偿 法院:父母未尽到监护责任,驳回赔偿诉请

《人民法院报》李果 王晶 郑志平

父母在家门口搭建吊床给两个孩子玩耍,吊床所系的门柱突然倒塌,导致其中一个孩子被压身亡,孩子父母认为事故发生的原因系门柱存在质量问题,遂诉至法院,要求修建门柱的谢某为此承担责任。近日,湖南省郴州市苏仙区人民法院审理了这起人身损害赔偿案,法院审理后判决驳回原告的诉讼请求。

2018年1月,黄某夫妻俩将自家自建房的房屋屋后及右侧围墙工程承包给谢某施工。期间,为了与房屋大门右侧的门柱对称,经黄某同意,谢某在该房屋大门左侧加装一门柱。该门柱系独立加装,未与墙壁等建筑物相连接。

2022年8月10日晚,黄某妻子为了给两个孩子玩吊床,把吊床一头的绳索拴在房屋前的树干上,另一头拴在涉案门柱上。玩耍过程中,该门柱突然倒塌,黄某10岁的女儿当场被砸身亡。

事故发生后,黄某夫妻认为谢某修建的门柱存在质量问题,是导致事故发生的根本原因,于是诉至法院,要求谢某赔偿死亡赔偿金、丧葬费、精神损失费等合计100万余元。

法院审理后认为,该案系侵权责任纠纷,争议的焦点是谢某在该案中是否具有过错,是否应承担相应责任。

根据《中华人民共和国建筑法》等相关法律规定,案涉围墙及门柱仅系房屋的附属设施,费用较低,无需相关资质要求。根据双方陈述,案涉门柱是临时加装,没有相

关建筑和结构设计图纸资料,双方亦无明确认收标准,客观上不具备质量鉴定的条件,已无法通过鉴定查明门柱倒塌是否系施工质量原因。加装门柱后至事故发生时的4年多时间里,该门柱未出现任何安全问题和维修情况。且根据双方陈述证实,该门柱实际用途是为了美观,不具有承重用途。黄某妻子把门柱作为吊床受力点,明显已超出门柱的正常使用范围。事故发生时,黄某女儿仅10岁,系限制民事行为能力人。作为孩子的监护人,黄某妻子应当履行监护义务,但其把吊床系在装饰作

用的门柱上,导致事故发生,未能尽到应有的监护职责,存在重大过错。综合门柱使用时间、门柱装饰用途、事故发生情形、当事人举证等情况,难以将事故发生归责于谢某的施工行为,法院遂判决驳回原告的诉讼请求。

一审宣判后,黄某夫妻不服判决,提起上诉。

郴州市中级人民法院审理后认为,一审认定事实清楚,适用法律正确,判决驳回上诉,维持原判。

## 以案释法



近年来,家长带未成年人游戏、玩耍中造成未成年人人身伤害的事故时有发生。家长作为监护人,对未成年子女负有抚养、教育和保护的义务,如未尽监护职责造成孩子伤害,家长既是受害者,也是责任人。

本案中,黄某妻子明知门柱仅有装饰用途,仍将吊床悬挂在不具有承重功能的门柱上,并让两个孩子乘坐玩耍,致该门柱承重超出承受范围,导致事故发生,黄某妻子对此负有不可推卸的责任。

在此提醒各位家长,父母是孩子安全的第一责任人,负有谨慎和监管义务,在陪伴孩子成长过程中,要警惕潜在的安全隐患,提高安全防范意识,防止伤害事故的发生。