



央广网 央视

不少消费者曾遇到过这样的烦恼:购买商品和服务预付充值,实际消费时发现服务“缩水”;商家承诺预付卡“退款自由”,消费者申请时却被以各种理由拒绝。为正确审理预付式消费民事纠纷案件,保护消费者和经营者合法权益,昨日,最高法发布审理预付式消费民事纠纷案件司法解释(征求意见稿),向社会公开征求意见。征求意见截至6月20日。

最高法介绍,司法解释征求意见稿规范的预付式消费是指,在零售、住宿、餐饮、健身、出行、理发、美容、教育培训等生活消费领域,经营者收取预付款后多次或者持续向消费者兑付商品或者提供服务的交易方式。



杰清/漫画

最高法发布审理预付式消费民事纠纷案件司法解释(征求意见稿)

这些预付式消费“霸王条款”无效

明确预付式消费中几种无效的“霸王条款”

消费者不了解商品和服务信息的预付款后7日内可申请无理由退款

霸王条款

经营困难时应当及时通知消费者退款,清算义务人未及时清算应承担民事责任,第三人帮助经营者逃避债务,应与经营者承担连带责任。

预付式消费中,收款不退、过期作废、限制转卡、丢卡不补等“霸王条款”让消费者深恶痛绝,司法解释征求意见稿对此问题进行了规定,明确了无效的霸王条款。

二是不合理地限制消费者转让预付式消费合同权利的格式条款。

三是约定消费者遗失记名预付卡后不补办的格式条款。

四是约定经营者有权单方变更合同实质性内容的格式条款。

五是免除经营者瑕疵担保责任和损失赔偿责任的格式条款。

六是排除消费者住所地法院管辖,不合理增加消费者维权成本的格式条款。

征求意见稿规定:消费者自付款之日起七日内请求经营者退还预付款本金的,人民法院应予支持,但消费者系在充分了解商品或者服务的信息后支付预付款的除外。

最高人民法院民事审判第一庭法官谢勇表示,针对“套路营销”,司法解释征求意见稿规定消费者支付预付款后七天内可无理由退款,经营者误导消费者支付预付款,应承担惩罚性赔偿责任,经营者支付给员工等人员的预付款提成,不属于消费者应当赔偿的合理费用,目的就是防止经营者过度劝诱、有意误导消费者进行预付式消费。

此外,征求意见稿还规定:租赁商场场地的经营者收取消费者预付款后,终止经营,既不按照

约定兑付商品或者提供服务又恶意逃避消费者申请退款,场地出租者不能提供租赁商场场地的经营者的真实名称、地址和有效联系方式,消费者请求场地出租者承担偿还剩余预付款本息等民事责任的,人民法院应予支持。

谢勇指出,针对“恶意逃债”,司法解释征求意见稿规定,经营者面临

保护预付式消费经营模式 鼓励诚实守信

针对“卷款跑路”“套路营销”征求意见稿作出回应

实践中,有的经营者“卷款跑路”“套路营销”或者“恶意逃债”的行为时有发生,以至于部分消费者“谈卡色变”,排斥预付式消费形式。为保护消费者合法权益,司法解释征求意见稿对此类问题也作出了回应。

价格比较等方式误导消费者进行预付式消费;

收取预付款后,终止经营,既不按照约定兑付商品或者提供服务又恶意逃避消费者申请退款等行为的,经营者构成欺诈,应当承担惩罚性赔偿责任。

针对“套路营销”和“卷款跑路”行为,司法解释征求意见稿规定:

经营者存在虚构或者夸大宣传商品的质量、功能,服务的内容、功效,误导消费者进行预付式消费;

通过虚假折价、减价、

法官介绍,预付式消费既有利于降低经营者融资成本,促进投资,又有利于降低消费者消费成本,促进消费。司法解释征求意见稿对不诚信经营行为进行规范,依法保护消费者合法权益,增强消费者对预付式消费的信心,引导经营者将竞争的重心转移到提供价低质优的商品和服务上来。

最高人民法院民事审判第一庭法官谢勇表示,司法解释征求意见稿鼓励消费者和经营者通过协商延长合同履行期限、转让合同权利、变更合同内容等方式继续开展交易,以保护和鼓励交易为目标,同时也针对“迁店”“转店”“变更店员导

致信赖基础丧失”等损害消费者权益情形规定了消费者的解除权。

谢勇法官介绍,退款还息是最常见的预付式消费合同纠纷。司法解释征求意见稿在确定退款还息规则时,注重维护预付式消费交易模式的优势。

谢勇指出,司法解释征求意见稿规定,非因消费者原因退款的,按折扣价或者优惠比例,计算已提供商品或者服务的价款,让消费者享受优惠;在确定退款利息的起算点时,保护经营者在合同履行期间享有免费使用预付款的权利,这样双方当事人均能实现交易目的。

鼓励当事人遵守合同、诚实守信,区分因消费者原因退款和非因消费者原因退款,分别规定了对经营者有利和对消费者有利的退款规则,引导双方依照合同约定履行权利义务。

谢勇说,举个例子,充值理发打五折。如果因为理发店原因退款,按折扣价计算已经提供的理发服务,消费者获得的退款就多;如果因消费者原因退款,按原价计算已经提供的理发服务,消费者获得的退款就少,甚至不能获得退款。

法官介绍,征求意见稿还对消费者因健康原因等合理原因解除合同进行了规定。有的消费者在支

付预付款后,由于身体健康等客观原因,不再需要合同约定的商品或者服务。例如,消费者伤残后不再需要健身服务,老年消费者向养老机构支付预付款后病重,需要更换疗养场所等等。这些情况下,应当允许消费者解除合同。

此外,针对无民事行为能力人或者限制民事行为能力人订立预付式消费合同的情况,征求意见稿规定:无民事行为能力人与经营者订立预付式消费合同,向经营者支付预付款,法定代理人请求确认合同无效、经营者退还预付款的,人民法院应予支持。

