

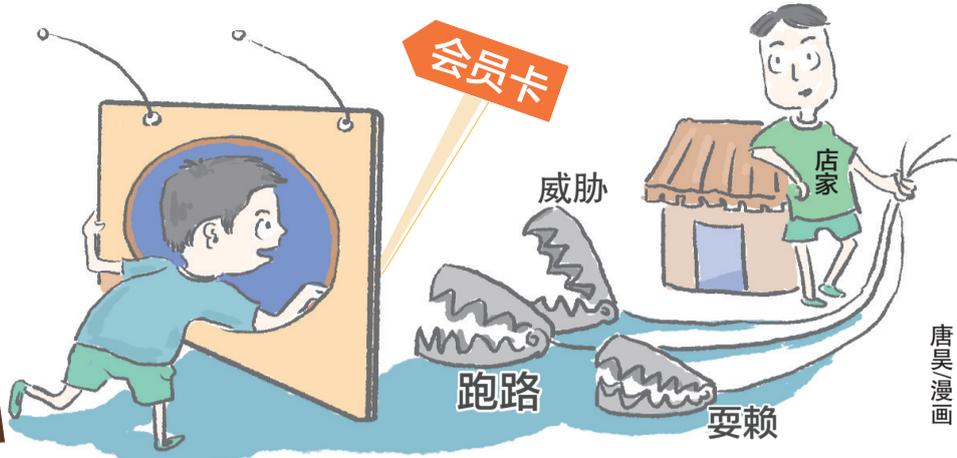
综合新华 央视网

你有没有遇到这样的闹心事:在理发店、健身房等办了卡、充了会员却发现“办卡后商家跑路”,“充值容易退钱难”,“合同里藏霸王条款”……

3月14日,最高人民法院发布《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》,解决预付式消费领域群众反映集中的卷款跑路、霸王条款、收款不退等问题,更好保护消费者权益。

明确常见预付式消费交易模式下的责任主体,明确收款不退、丢卡不补、限制转卡等霸王条款应依法认定无效,明确消费者自付款之日起七日内有权请求经营者退还预付款本金……司法解释作出一系列规定,破解消费者面临的追责主体认定难、退卡难、转卡难、举证难等问题。

同时,司法解释明确防范滥用权利的不诚信行为,引导当事人遵守合同,注意避免不当加重经营主体责任等,维护诚实守信、加强经营者权益保护。



唐昊漫画

预付式消费 将可七日无理由退款

解决“追责难” 明确责任主体和商场义务

预付式消费中,商家“换马甲”“金蝉脱壳”的套路屡见不鲜,实际经营是甲公司,办卡时却是乙公司收款,老板跑路时互相推诿,让消费者陷入维权困境。

为解决这种消费者找不到负责人、追责难问题,司法解释明确了常见预付式消费交易模式下的责任

主体。规定:经营者允许他人使用其营业执照,或者以其他方式允许他人使用其名义与消费者订立预付式消费合同的,消费者有权依法向其追责。

最高人民法院民一庭副庭长吴景丽介绍:“比如加盟店发卡,向消费者承诺总店将承担最终的兑付责

任,总店默许这一行为,实际上消费者在得到了这张预付卡之后,既可以在加盟店使用,也可以在总店使用,此时消费者可以向总店要求承担责任。”

那么商场把场地租给商家,如果商家跑路,商场是否需要担责呢?

司法解释明确:商场作

为场地出租者,有审核租户资质的义务。比如,商场应该检查商家是否有合法的营业执照、是否提供相关经营资质证明等。如果商场没有尽到审核义务,商家跑路了,消费者可向有过错的商场场地出租者追责,这样的规定是为了防范无资质经营者利用商场场地收款后“跑路”逃债。

解决“举证难” 明确经营者举证责任

消费者在维权时常常因“举证难”而陷入困境。为帮助消费者解决这一难题,司法解释进行了规定。

司法解释明确对消费者有利的合同解释规则,如果经营者未与消费者订立书面预付式消费合同,对合同内容有两种以上解释的,争议发生时应对消费者有利的解释,这一规则旨在引导商家主动签订书面合同,避免口头约定带来的纠纷。

谢勇解释:“比如说我去美容院办卡,美容院有两个套餐,A套餐和B套餐。由于没有书面合同约定,我只是交了钱,双方产生争议了,经营者说你是A套餐,消费者说我是B套餐,那么这两种套餐都有可能,作对谁有利的解释呢?作对消费者有利的解释,就按B套餐计算。”

司法解释还规定了经

营者提供证据的责任,规定:经营者控制合同文本或者记录消费内容、次数、金额及预付款余额等信息的证据,无正当理由拒不提交的,可以根据消费者的主张认定争议事实。

最高人民法院民一庭副庭长吴景丽解释:“比如说消费者在健身房办了一张年卡,他只消费了一半还剩下余额,但是健身房却拒绝向其退款。此时消费者起诉到法院,健身房掌握着这些证据,但是健身房拒不向法院提供,此时法院就要作出不利于经营者的解释,来支持消费者的诉求,因为消费者不可能自己去拿出档案来,档案保管权在经营者,所以说你能举证而不举证,就承担不举证的不利后果,这样也是倒逼经营者向法院提交证据。”

“卷款跑路”情节严重的 将面临惩罚性赔偿甚至刑责

如果商家收了消费者的预付款,比如发充值卡、收取预付费等,却因经营不善“跑路”,与消费者玩“躲猫猫”,不依法清算,这种“卷款跑路”的行为将受到法律的

严厉打击。

此次司法解释明确:清算义务人未依法及时履行清算义务的,应依法承担责任。经营者“卷款跑路”,情节严重的将面临惩罚性赔偿甚至刑事责任。

例如,小明在一家健身房办了年卡,充值了3000元。健身房因经营不善关门,公司唯一股东小王却选择“跑路”,恶意逃避消费者申请退款。

根据司法解释规定,

小王作为清算义务人,要承担法律责任,不仅要退还3000元,还可能被要求支付额外的惩罚性赔偿金。如果欺诈金额巨大或情节恶劣,小王还将面临刑事处罚。

解决“退卡难” 收款不退丢卡不补等“霸王条款”无效

有的商家在合同中设置“收款不退”“丢卡不补”“限制转卡”等霸王条款,让消费者苦不堪言。如今,司法解释明确规制这些不合理条款,让消费者维权更有底气。

首先,司法解释规定,收款不退、丢卡不补、限制转卡等“霸王条款”应依法认定无效。

此外,针对“退卡难”问题,司法解释规定了消费

者有权解除合同的情形。经营者“迁店”给消费者接受商品或者服务造成明显不便、未经消费者同意将合同义务转让给第三人、出售不限消费次数的计时卡却不能正常提供服务等情况下,消费者有权解除合同。

最高人民法院民一庭法官谢勇介绍:“比如说迁店,消费者在楼下办了一张健身卡,随时可以去,结果

经营者把店迁到了20公里之外,这种情况下可以要求退卡退款。

“比如说转店,我就是认准张老板开的店卖的食品好,去办卡了,结果张老板把店转给了李老板,但是我不喜欢李老板的口味,我也可以要求退款。”

“再比如经营者开了一家健身店,这家健身店最多能同时接纳100位客人,结果他发了500张卡,导致消

费者预约不上,去了之后也没法正常使用健身器材,非因消费者原因无法正常获得服务,这种情况下消费者也可以依法请求退卡。”

此外,司法解释还明确身体健康原因可作为消费者退款理由。消费者因身体健康等自身客观原因致使继续履行合同对其明显不公平的,有权与经营者协商,协商不成的可依法解除合同。

立法、资金监管齐发力

为应对预付式消费中频发的“卷款跑路”问题,全国已采取多项监管措施,从立法、资金监管、信用约束等多方面构建治理体系。

国家市场监督管理总局出台《公司登记管理实施办法》,规定对恶意变更法定代表人、转移资产以逃避债务的企业,可撤销其登记或备案,并对相关责任人实施3年内禁入市场的限制。该法规直指“职业闭店”产业链,切断企业通过虚假变更逃避责任的路径。深圳等地推广数字人民币预付资金监管平台,消费者预付款存入平台后,按消费进度分阶段释放给商

家,有效降低跑路风险。

截至2024年12月底,深圳市累计签约数字人民币经营机构3194家,监管资金达17.13亿元,累计服务客户109.2万人次。预付式消费投诉量持续大幅下降。

北京、甘肃等地建立预付式消费监管服务平台,整合多部门职责,实现发卡备案、资金流向等全链条监管。

北京市石景山区作为全国首个试点,搭建预付式消费信用监管和服务平台,将预付式消费频繁的教育、餐饮、美容美发等行业纳入重点监管,对开展预付式消费的经营企业全部采取专用存款账户管理。

明确预付式消费 可享受七日无理由退款权利

预付式消费中,信息不对称问题突出,部分商家存在过度劝诱,甚至欺诈营销等行为。

对此,司法解释明确了预付式消费领域,消费者享有七日无理由退款的权利,旨在规制商家的不良行为,

引导商家通过提升服务质量和诚信经营来吸引消费者。

司法解释明确,消费者自付款之日起七日内有权请求经营者退还预付款本金。

同时为防止消费者滥用无理由退款权利,司法解释规定:七日无理由退款的

条件是消费者在订立合同时未“获得过相同商品或服务”。如果消费者订立预付式消费合同时,获得过相同商品或者服务,说明其对商品或者服务已有充分了解,就不能七日无理由退款。

谢勇解释:“如果我去美

容店办的美容卡美容套餐,是我以前从来没有享受过的服务,那么我在办卡后7日内是可以要求无理由退款的。但如果我之享受过(同样的)美容套餐,充分了解套餐服务内容,这种情况下办卡后就不能再无理由退款。”

解决“转卡难” 消费者转卡更自由

实践中消费者经常遇到转卡难问题,比如商家规定会员卡不得转让,或者收取高额转卡手续费。

根据最新司法解释,这种限制转卡的“霸王条款”是无效的。消费者转让预付卡只需通知商家,转让就有效。

保护消费者权益固然重要,但也要防止消费者滥用权利损害商家利益。为此,司法解释规定:转卡不能违反诚实信用原则,不能以债权转让的名义,让多名消费者行使本应由一名消费者行使的权利,这一规定既规制了消费者滥用权利

的行为,也保护了商家的合法权益。

谢勇解释:“比如说游乐园发一张预付卡,三天内都可以随时进来参观,消费者办卡后将这张卡每天转让给10个人,三天让30个人进来参观,这种转卡行为就是在滥用权利。”

拟申请注销登记公告

福州市城乡建设发展总公司(统一社会信用代码:12350100154397194G)拟向事业单位登记管理机关申请注销登记,社

会信用代码证书正本遗失,现已成立清算组。请债权人自2025年3月15日起90日内向本清算组申报债权。

特此公告
福州市城乡建总集团有限公司
2025年3月15日