

针对商家跑路、转卡难、退款难等问题,最高法出台相关《解释》维护消费者权益 新规落地 预付式消费的“坑”填上啦

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》(以下简称《解释》),自2025年5月1日起施行。《解释》针对消费者反映较为集中、对消费者权益损害较大、对消费信心打击较大的问题进行了明确规定。美容卡不退钱?健身卡禁止转让?本店最终解释权归商家?5月5日,山西晚报记者对维权律师采访后,梳理出消费者维权指南。

预付式消费成维权热点

消费者王先生2024年8月11日在某健身服务公司交4600元办理了游泳健身课年卡,并签订合同。9月初开始,该公司陆续以装修、放假等名义不能正常开课,直到9月19日所有消费者才得知该公司要转让,老板跑路甚至拖欠内部员工工资。消费者要求退款赔偿或正常开业消费。消协受理消费者的投诉后,充分了解事情的经过和消费者的诉求、健身房的经营状况、跑路原因等,搜集证据、对投诉事项进行调查核实。因健身房老板已经跑路且无法联系,消协不具有强制执行,无法调解,只能根据掌握的情况向消费者提供合理的建议和引导,支持其起诉。

太原市消费者协会律师团认为,根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十一条的规定,对于经营者决定停业或迁移服务场所的情况,经营者在停业或迁移服务场所时需要提前30日公告消费者。《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,如果健身房拒绝调解或无法联系,消费者可以向当地市场监督管理部门或其他有关行政部门投诉,以保护合法权益。采取上述法律途径时,消费者应注意保留好相关证据,如合同、付款记录、与健身房的沟通记录等。同时,提醒其他消费者要注意预付卡风险并谨慎选择健身房。



一组数据:

2024年,太原市消费者协会共接收各类投诉3806件,办结3570件,投诉办结率94%。接受咨询1046人次,挽回经济损失155.58万元。从服务类别分,投诉受理量较大的服务主要有:教育或培训类223件,食宿、文化娱乐类180件,旅游类159件,销售类135件,其他服务类133件。

2024年,全省市场监管12315工作机构共接收美容美发洗浴类投诉4406件,同比增长16.44%。消费者投诉的问题主要有:售充值卡不签署书面合同,经营者在履行合同时只有单方记录,消费者在因缺少书面证据陷入索赔困境;经营者以免费体验、高额折扣等各种优惠为诱饵吸引消费者,产品使用效果不好,承诺不予兑现;设置不公平格式条款,限制消费者退卡、退赔;没有明码标价等。

可以说,预付式消费在为消费者带来便利和优惠的同时,也存在诸多问题。其中,“卷款跑路”现象较为突出。一些经营者收取消费者预付款后,因经营不善或其他原因终止营业,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,导致消费者预付款项无法追回,损失惨重。

“霸王条款”盛行,如收款不退、丢卡不补、限制转卡等,严重限制了消费者权利,加重了消费者责任。同时,退款难、转卡难也普遍存在。消费者在预付式消费过程中,因自身原因或经营者原因需要退款或转卡时,往往面临重重阻碍。经营者以各种理由拒绝退款或设置高额手续费,导致消费者权益无法得到保障。

预付式消费合同文本以及记载消费金额、次数、预付款余额等信息的证据,多由经营者掌握。消费者在维权过程中,往往因无法提供有力证据而陷入困境。

这些“霸王条款”无效

根据最高人民法院最新发布的《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》(以下简称《解释》)对预付款消费适用范围进行了清晰界定,为司法实践提供了明确指引。《解释》明确适用于零售、住宿、餐饮、健身、出行、理发、美容、培训、养老、旅游等生活消费领域。此外,《解释》还将家政、养生、托育等生活消费领域产生的预付式消费纠纷纳入适用范围。

《解释》对预付式消费合同中的格式条款效力进行了明确而细致的规定,这对于保护消费者权益、规范市场秩序具有重要意义。《解释》第九条规定,收款不退、丢卡不补、限制转卡等“霸王条款”应依法认定无效。这些条款在预付式消费合同中较为常见,严重限制了消费者权利,加重了消费者责任。该条款的明确无效认定,将有效遏制经营者利用格式条款侵害消费者权益的行为。《解释》规定,约定的解决争议方法不合理增加消费者维权成本的“霸王条款”无效。该条款将被认定为无效,从而保障消费者能够通过合理的方式维护自身权益。

《解释》对预付式消费合同的解除与转让作出了详细规定,平衡了消费者与经营者之间的权利义务关系。《解释》第十三条规定,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。此外,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,也有权依法解除合同。这一规定充分考虑了消费者在预付式消费中的弱势地位,为其提供了更多的合同解除途径,保障了消费者的合法权益。

《解释》第十一条规定,消费者转让预付卡只需通知经营者即对经营者发生法律效力。这一规定简化了消费者转让预付卡的程序,降低了消费者的交易成本。同时,该条款也明确消费者转让不限服务次数的计时卡时,不应违反诚实信用原则,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,从而规制滥用权利行为,保护经营者权益。

规制“卷款跑路”行为



《解释》对预付款退还规则进行了详细规定,明确了不同情况下的退还方式和计算标准,以保障消费者的合法权益,同时引导经营者诚实守信经营。

《解释》区分了因消费者原因和非消费者原因导致的退款。如果是因经营者原因导致退款,如经营者违约、终止营业等,应按折扣价、合同约定的优惠比例计算已兑付商品或者提供服务的价款,并按照合同成立时一年期贷款市场报价利率计算利息,以保障消费者获得更多的经济补偿。如果是因消费者原因导致退款,如消费者自身需求变化等,则按照预付式消费合同成立时中国人民银行公布的一年定期存款基准利率计算利息,体现了对双方当事人权益的平衡。同时,明确退款金额计算方式。

《解释》第二十三条规定,经营者收取预付款后终止营业,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,构成欺诈的,应当依照消费者权益保护法的相关规定承担惩罚性赔偿责任;涉嫌刑事犯罪的,应当将犯罪线索移送公安机关。这一规定严厉打击了“卷款跑路”行为,对经营者形成了有力的威慑,保护了消费者的预付款安全。

对经营者和消费者进行引导



《解释》明确了经营者在预付式消费中的多项义务和责任,如不得设置“霸王条款”、不得“卷款跑路”等,促使经营者在经营过程中更加注重诚信和规范,避免因违规行为而承担法律责任。由于《解释》规定经营者控制相关证据却无正当理由拒不提交时,可根据消费者主张认定争议事实,经营者会更加重视证据的管理和保存,如实记录消费内容、次数、金额及预付款余额等信息,以备不时之需。这不仅有助于解决纠纷,也有利于经营者自身的规范管理。《解释》对经营者的服务质量提出了更高要求,如不得降低服务质量、不得任意加价等,促使经营者不断提升服

务质量和水平,以增强市场竞争力。

《解释》为消费者提供了明确的法律依据和保护,使消费者在预付式消费中遇到问题时,能够更加勇敢地维护自身权益。《解释》明确了消费者在预付式消费中的多项权利,如七日无理由退款权、合同解除权等,消费者在行使这些权利时会更加理性和谨慎。虽然《解释》在一定程度上减轻了消费者的举证责任,但消费者在预付式消费过程中仍会更加注重证据的留存,如保留合同、收据、消费记录等,以便在发生纠纷时能够提供有力证据支持自己的主张。

郭卫艳
据《山西晚报》