



# 预付费商家频“跑路”，消费者须短期少存看清合同

□ 本报记者 姜东良 梁平妮

近日,某瑜伽公司多门店接连闭店,消费者维权要求退费引发社会关注。近年来,在健身餐饮、美容美发、教育培训等服务行业,预付费模式已成为大部分商家首选。然而,随着预付费模式的发展,预付行业“跑路”事件逐渐增多,“退费难”维权纠纷频发。《法治日报》记者在某社交平台搜索“跑路”“维权”等关键词,“某美术机构卷钱关闭退还百万学费”“某少儿英语跑路”等关于商家“跑路”,消费者维权的话题充斥着网络。

办卡容易退卡难,因商家住往一跑了之,消费者“维权无力”,成为民生痛点。面对商家推出的预付费模式,广大消费者应如何规避风险?一旦遇到商家“跑路”,消费者该如何维权?

## 预付费领域维权纠纷多发

山东省济南市槐荫区的李女士通过透支信用卡、网上贷款等支付方式,向某美容公司缴纳了55万元预付款,用于购买美容产品和服务。该美容公司仅为李女士做了部分按摩,护理就不再提供服务,并且注销了该公司,李女士通过向当地市场监督管理部门反映情况,拨打12345市民热线等方式维权,又向当地派出所报案,但均未解决。无奈之下,李女士诉至槐荫区人民法院要求退还余额。

最终,槐荫区人民法院审理案件后,依法判决美容公司退还李女士20万余元。

对于广大消费者来说,在教育培训、健身餐饮、美容美发、洗浴洗衣等行业,这种预付费的消费模式并不陌生。所谓预付费模式,就是指先支付费用,后享受服务的消费模式。预付费模式对于商家来说起到了回笼资金、锁定客户的作用,消费者也可以通过这种方式获得一定的优惠,这对双方来说都是互利的,因此,不少商家和消费者都乐于选择这种模式。

不久前,济南市历下区人民法院审结一起教育培训合同纠纷案。李某在某教育科技有限公司购买少儿编程课,并于2019年12月22日与该公司签订培训协议,约定学习周期自2019年12月22日至2021年12月21日共计24个月,购买课程两年课时包,课时券数量192,购买金额17050元。2019年12月15日李某通过支付宝转账500元,2019年12月22日,李某通过支付宝支付16550元。受多种原因影响,该公司于2021年11月1日停课,不能再提供培训,李某要求退还余额未履行课时费用,因协商未果,李某诉至法院。历下区人民法院审理后依法判决被告某教育科技有限公司退还原告李某课程费用10129元。

为何预付费领域维权纠纷频发?槐荫区法院王辉法官向记者介绍了两方面的原因。首先,商家不诚信,消费者通过预付费方式消费时,多数商家会提供一份格式合同,但是商家的口头

承诺并未写入,少数商家根本不和消费者签订服务合同,消费者自己也未要求签订。当消费者要求商家履行承诺时,商家住往以双方合同未约定为由拒绝,从而导致纠纷的产生。此外,一些商家起初用较好服务吸引顾客,但当顾客预付费后,便降低服务质量;甚至还有一些商家根本没有长期经营的打算,仅仅是想通过预付费模式骗取现金,达到一定数额后便携款潜逃,玩“人间蒸发”。

其次,消费者搜集证据意识薄弱,依据我国民事诉讼法相关规定,当事人对自己的主张有责任提供证据证明。作为预付费消费者,如果主张商家违约,就应提供证据证明其主张。但在实践中,预付费消费模式的存储金额一般只有在商家的信息系统内才能查询到,关于退款数额消费者难以举证。

## 商家“跑路”消费者维权无力

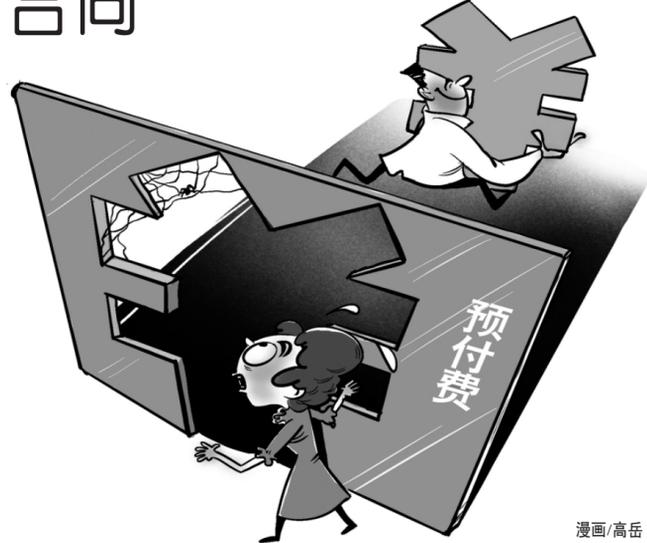
青岛莱西市的陈女士于2022年10月11日在某大型商场内购买了室内游乐园的“超能玩宝”游乐卡一张,由商场柜台统一收银,并为其出具结算小票,载明:超能玩宝游乐500元10次。购买时商家未向陈女士说明此卡的有效期,游乐卡的卡面亦未标明,之后陈女士带孩子前往该游乐场游玩3次。

2023年1月,当陈女士再次带孩子来此游玩时,被告知游乐场已于2022年12月底撤柜,而此时陈女士的卡中尚有7次游玩(折合人民币350元)未消费。陈女士多次联系商场协商未果,无奈诉至莱西市人民法院。

“这类案件,消费者寻找‘消失’的游乐场十分困难,起诉直接侵权人步履维艰。”莱西市人民法院法官单松源了解到游乐场“跑路”后,商场尚留有游乐场质保金,遂多次组织庭前调解,向双方当事人释明消费者权益保护法相关规定,引导双方达成调解,最终商场同意将预付款全额退还给消费者。

实际上,对于此类预付费纠纷,消费者权益保护法有明确规定,第五十三条规定:经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。第四十三条规定,消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后,也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

单松源表示,在上述游乐场“卷款跑路”退费维权案件中,虽然游乐卡充值金额不大,但却关系到商家诚信及消费者的切身利益。陈女士购买了游乐卡,并在商场内的游乐场消费使用,



漫画/高岳

其与游乐场建立了消费服务合同关系。在未消费完毕的情况下,游乐场中途撤柜,陈女士选择向出租方即商场主张退还预付款,有事实和法律依据,商场在承担赔偿责任后可另行向游乐场追偿。

## 遭遇“退费难”消费者如何维权

“消费者一旦遭遇商家‘跑路’的情况,如果退费金额较少,建议尽量与商家协商解决,并注意留存与商家沟通的聊天记录等证据信息。如协商不成,可以向当地市场监督管理部门投诉或向人民法院起诉,通过法律手段维护自身合法权益。同时,也可以第一时间向消费者协会求助维权。”王辉说。

然而,在现实中,很多消费者却深感维权无力。王辉分析了“维权难”的原因。“消费者和商家大多口头约定,一旦发生纠纷,很难举证,即使有书面协议,大多也是格式合同,且字小内容多,消费者不会仔细看。消费者的消费记录在经营者处掌握,消费者无法获取。”王辉表示,另一方面,有的商家套路比较多,住往在付费时附加许多赠品或项目,但退费时则需要折现,故即使退费,金额也大大低于消费者的预期。

“维权成本高也是‘维权难’的一个原因。”王辉说,协商过程往往需要多轮谈判,且大多无法达成一致意见,如果进入诉讼程序,住往时限较长,程序较多,消耗太多的时间、精力,还可能产生诉讼费、保全费、律师费等诉讼成本,因此,很多消费者自认倒霉,故而放弃了维权。

对此,王辉提醒消费者,在消费时要与经营者签订书面的预付费协议,对合同条款做到心中有数,尤其是对于解除合同或违约责任等方

面要着重考量。在消费过程中也要注意保留证据,不能轻信口头承诺。同时,要注意预存金额不要太高、预存时间尽量短,虽然时间越长,金额越高,优惠越多,但是风险也越大。

王辉建议,消费者在付费前应严格考察经营者的资质和业内信誉,从业时间等,且在消费完毕前及时关注经营者的动态,发现苗头及时止损。一旦遇上上述情况,应第一时间查询消费者权益保护法或咨询有经验的法律工作者,审慎选择维权途径,不盲目维权。

如何推动预付费领域规范化管理?王辉建议,首先,可采取对预付费金额、期限进行限制等措施,比如教育培训合同的预付费期限不能大于半年或20课时,金额不能超过规定数额等。其次,建立预付费资金监管账户,经营者可以采用收取预付费的方式经营,但不能由经营者直接收取款项,消费者可以将款项转入监管账户,经营者按比例提取并说明款项用途。再次,对经营者加强监管,比如消费者预付费后,每次进行消费应当由经营者出具消费记录或消费凭证,可以采用短信、拍照、微信等书面方式告知剩余次数和金额,做到消费过程公开透明。此外,还要充分发挥行业协会和行政管理职能,高效、便捷处理消费者权益纠纷,将举证责任更多地分配给经营者,降低消费者的维权成本。

“最后,应加强社会诚信体系建设,对于不诚信的经营者,包括商号、股东、法定代表人等,列入经营黑名单,在注册成立新公司、贷款、经营等方面给予相应的限制。加大失信成本住往比简单的罚款等物质惩罚更有威慑力,使得经营者不敢‘跑路’、不能‘跑路’。”王辉说。

# 找代练升等级,游戏号被毁谁之责

## 万象

□ 本报记者 张雪泓

为加快提升网络游戏账号等级,购买游戏代练服务成为游戏玩家的新选择。电商平台专营游戏代练服务的网店日渐增多,围绕此类服务产生的纠纷也逐渐增多。近日,北京互联网法院审结了一起游戏代练人员恶意毁号案,判决某代练服务经营者赔偿玩家损失。目前该判决已生效。

王先生是一名游戏爱好者,他购买了某网络游戏账号并充值,花费近4.69万元。为加快提升游戏账号等级,他在网上寻找代练人员。经过一番选择,他在某公司经营的网店购买了代练服务。付款后,公司客服向王先生分配了代练人员,代练人员告知王先生在代练服务期间不要上号。王先生听从了代练人员的建议并耐心等待游戏账号升级。

代练服务期满后,王先生登录游戏账号,竟然发现自己账号中百余名“武将”角色全部被分解删除。这些游戏角色一经分解无法恢复,王先生非常气愤,发消息质问代练人员。代练人员称,因公司内部纠纷,公司主管授意他实施了毁号行为。随后,这名代练人员还解除了与王先生的好友关系。王先生找到该公司要求赔偿,但未协商一致,于是将公司诉至法院,要求赔偿经济损失4.69万元。

庭审中,该公司辩称,王先生主张的损失金额过高,没有考虑到账号的贬值情况。涉案账号的毁号行为系代练人员所为,代练人员为玩家下单后公司在网上或内部群内招募而来,代练完成任务后公司再支付其费用,公司与代练人员仅系雇佣关系,本身没有实施毁号行为,不应赔偿王先生的损失。

那么,代练服务经营者是否应承担游戏代练人员恶意毁号承担责任?如果应承担,是否应赔偿损失?

北京互联网法院向涉案游戏的运营公司调取了王先生游戏账号的玩家登录数据。根据游戏运营公司的回复,在王先生购买代练服务之后,涉案游戏账号登录地发生了变化,“武将”角色被删除也发生在这一时期。同时结合微信聊天记录等证据,能够形成完整的证据链条,证明该账号中“武将”角色系该公司人员删除。王先生向公司购买游戏代练服务并支付对价,公司作为游戏代练服务的经营者,未按约定履行合同义务,应承担违约责任。至于公司通过何种方式完成该服务,是代练人员还是公司的工作人员,并不影响其承担责任。

法院认为,在涉案游戏中,“武将”角色是推进游戏进行的重要因素,对游戏的娱乐价值有重要影响,将角色全部删除将导致该账号的娱乐价值极大减损甚至丧失。民法典第五百七十七条规定,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。在该公司未提供相反证据证明该账号发生贬值,同时提供代练服务的时间距离王先生购买账号仅有月余的情况下,法院认为可以根据王先生购买账号和后续充值的投入成本来衡量损失,对王先生主张的损失金额,法院予以支持。

法院最终判决该公司于判决生效之日起7日内向王先生赔偿4.69万元。

北京互联网法院法官刘书涵告诉《法治日报》记者,游戏代练服务,是指由其他游戏玩家代替客户完成游戏目标任务的服务,一般模式是游戏玩家寻找代练人员并提供游戏账号,代练人员登录该玩家账号,完成目标任务并获得报酬。游戏代练服务作为一种新兴行业逐渐进入大众视野,部分玩家在遇到游戏瓶颈时会雇佣代练人员“渡劫”,也有部分玩家在游戏过程中因被对方代练人员“降维虐杀”而对游戏代练深恶痛绝。对于游戏代练行业,应予以正确规范和引导。一方面,对于使用“外挂”程序入侵游戏系统,直接影响游戏平衡性,侵犯游戏公司合法权益的行为,应予严格禁止。目前大多数游戏公司也都在用户服务协议中明确对此类行为采取封号等处罚性措施。另一方面,游戏玩家在游戏代练服务经营者处购买代练服务,如形式和内容不违背法律、行政法规强制性规定,该服务合同有效。若在提供代练服务过程中,代练公司或其雇佣的人员恶意毁号导致财产损失,游戏玩家有权向代练服务经营者主张赔偿。

“作为游戏玩家,应主动维护健康公正的网络游戏环境,尽管游戏代练服务可能会帮助玩家节省时间,获取更快的升级体验,但不应沉迷‘氪金’代练。此外,购买游戏代练服务还可能面临游戏账号被盗用,个人信息被泄露以及财产损失的风险,切忌贪图一时的游戏快感,而使自己陷于烦恼和纠纷之中。”刘书涵说。

# 聚餐引发伤亡 劝酒陋习咋破

□ 本报记者 黄辉  
□ 本报通讯员 陶然

酒文化在我国源远流长,“借问酒家何处有,牧童遥指杏花村”家喻户晓,曹孟德更是发出了“何以解忧,唯有杜康”之感慨。到了现代,各种聚餐场合也离不开酒,逢年过节、亲友结婚、朋友相聚都难免要小酌一杯。

然而,国人的饮酒风气为社会所诟病,劝酒、斗酒,乃至为了业绩被迫拼酒等不加节制的饮酒陋习让公众深恶痛绝,作为酒桌上的共饮人住往忽视相互间的安全保障义务以致酿成不少悲剧,违背了喝酒的初衷,也扭曲了我国的传统酒文化。

2020年以来,江西法院审理因聚餐共同饮酒人未尽劝阻和安全保障义务引发的生命权、身体权、健康权纠纷案件共计19件,其中死亡16人,受伤3人。共饮人不当劝酒、灌酒引发人身损害,甚至发生酒精中毒死亡以及交通事故等严重后果,将本来欢喜的喝酒聚会演变为悲剧,共饮人也为此承担相应法律责任,付出了巨大代价和血的教训。

## 劝酒引发事故有三大特征

《法治日报》记者梳理后发现,该类案件有以下特征:

——农村地区劝酒文化盛行,共同饮酒人未尽到合理安全保障义务。农村地区受当地风俗影响,劝酒、罚酒、灌酒以及刘拳敬酒等成为约定俗成的酒席“规矩”,而共同饮酒人对人身安全互负合理注意及安全保障义务缺乏认知,酒局结束后忽视饮酒人身体状态,且未及时送医或安全送回家,节假日期间此类情形更甚。上述案件中,因过度劝酒引发饮酒人身伤亡的有9件;发生在传统节日期间的有3件。

如江西省万年县人民法院审理的李某等4原告(系死者胡某亲属)诉陈某等6被告生命权、身体权、健康权纠纷案,陈某在明知胡某已经喝多了的情形下仍要求其前往第二场地喝酒,并以断交相威胁,胡某无奈前往并被轮番劝酒和罚酒,而陈某等共饮人并未察觉胡某已处于危险状态,却将其醉酒视频发送朋友圈进行嘲笑,以致胡某延误治疗因酒精中毒身亡。

——饮酒人安全意识欠缺,酒后驾车搭载酒友现象突出。饮酒人对过量饮酒可能给自己造成的伤害缺乏认知能力,对醉酒驾驶、无证驾驶等违法行为的危险性和可能造成的严重后果缺乏预见性,甚至有的酒后驾驶车辆搭载酒友回家,以致酿成惨案。上述案件中,有15件系饮酒人聚餐后仍醉驾引发人身伤亡,其中4件搭载共同饮酒人。

如江西省于都县人民法院审理的王某甲等两原告(死者王某乙亲属)诉钟某、肖某生命权、身体权、健康权纠纷案,两被告与王某乙打麻将结束后一起聚餐,王某乙在聚餐过量饮酒,且在明知其驾驶的二轮摩托车无相关牌照情况下,仍执意驾驶并搭载肖某从兴国县返回于都县,以致发生王某乙死亡、肖某受伤的交通事故。

——职场酒局管理缺失,当事人受伤害复杂多样。部分公司,企业基于追逐利润、抢占市场,获取业绩、增强凝聚力等目的,对商务饮酒缺乏监管,甚至持放任和鼓励的态度。实践中,公司的商务合作、团建、年会、出差洽谈业务成为职场酒局的重灾区,饮酒人容易因饮酒过量发生诸如交通事故、溺水、酒精中毒等意外事故。该类案件涉及劳动者与用人单位、饮酒人与共饮人、场地经营者与消费者之间等多种法律关系,法律适用存在争议,加之当事人矛盾较大,责任难以划分,法院审理难度较大。上述案件中,因职场酒局饮酒过量引发事故的有3件。

如江西省上饶县人民法院审理的罗某甲等5原告(死者罗某乙亲属)诉某中医公司、裴某等8被告生命权纠纷一案,罗某乙系某中医公司的员工,其在参加公司销售业务部的会议总结聚餐中因过度饮酒导致酒精中毒身亡。

## 共同饮酒人间有安全保障义务

南昌市新建区人民法院法官汪振华介绍说,聚餐饮酒属于联络感情和增进情谊的社交行为,法律并不禁止饮酒行为,但在共同饮酒过程中其他共饮人基于先前共同饮酒的行为,相互之间产生保障彼此酒后人身安全的附随义务,如不履行这种附随义务而产生的相应损害后果的,共饮人应该承担相应的法律后果。

具体来讲,共同饮酒人应尽的安全保障义务可分为两类:(一)相互提醒、劝阻、劝告义务。在共同饮酒过程中切忌灌酒、劝酒等不文明行为,同时,发现共饮人存在酗酒、醉酒或不良反应时应加以提示、劝告其停止饮酒。(二)通知、照顾、护送和协助义务。如发现共饮人存在醉酒现象及人身危险时,应通知其亲属或救护机构等及时采取措施避免危险发生。对醉酒人施以最大限度的照顾行为,或护送至安全场所或医疗机构救治,使其得以脱离危险境地。

为此,民法典第1165条第1款规定:行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的,应当承担侵权责任。第1172条规定:二人以上分别实施侵权行为造成同一损害,能够确定责任大小的,各自承担相应的责任;难以确定责任大小的,平均承担责任。基于法理及上述法律依据,共同饮酒人之间存在某种特殊关系,在法理上属于共同饮酒人相互间负有安全保障义务。共同饮酒人如果未尽义务则需对其他共饮人的损害承担赔偿责任。

## 抵制劝酒陋习树立文明新风

劝酒陋习由来已久,滋生土壤深厚,亦有不少人乐此不疲。为此,法官建议,应采取多管齐下的手段,逐步加以根除,从而保障人民群众的人身财产安全。

一方面,加大法治宣传力度。发挥好报纸、广播、电视、网络等主渠道,主阵地作用,引导大众树立文明新风,移风易俗,主动抵制劝酒之风,全方位的宣传文明饮酒、适度饮酒的新风尚。

另一方面,加大以案释法力度。通过典型案例、庭审公开、送法进社区等活动,帮助聚餐饮酒者增强法律意识和安全防范意识,使共饮人熟知其负有的提醒、劝阻、照顾、保护等注意义务以及可能面临的法律风险。

除此以外,相关部门应不断建立和完善相关制度,加强监督管理,确保公务、商务活动相关“禁酒令”“限酒令”落实到位,对有关令不行、禁不止、顶风违纪的,坚决予以严肃处理,真正让法律制度成为劝酒陋习的带电“高压线”,从而筑牢群众生命财产和社会安全的防线。



# 00后被“神秘力量”骗走130余万

□ 本报记者 罗莎莎  
□ 本报通讯员 林琳

在一起诈骗案件中,00后的米某因为迷信“神秘力量”,被好友杜某冒充的“大师”以算命、做法等理由骗走130余万元。近日,江苏省无锡市锡山区人民法院作出一审判决,杜某被判处有期徒刑十一年,并处罚金8万元。

米某和杜某是从小学到大的好朋友,同为00后,两人都爱看通灵节目,喜欢算命,有不少共同语言。2021年开始,米某常常向杜某倾诉自己与男友关系不好,感情不顺。杜某以“男闺蜜”的身份建议米某找大师看看有没有破解之法。为了显示自己社会关系广,杜某吹牛说自己认识一个大师,算命非常准。

听了好友的叙述,米某对这位“大师”上了心,几次三番让杜某帮忙推荐一下。被催多了,杜某决定“自己扮演”大师为米某算命。“这位大师一般不加陌生人为好友,我把你的情况发给他,让他算一下。”没多久,“大师”就回复了杜某,将米某的家庭情况和情感状况说得十分准确,还给了米某几个解决困境的办法。看了大师的解析,米某直呼“神准”,主动给大师1000元算命费。

此次之下,米某又通过杜某找“大师”算了几次命,杜某也发现米某在“算命”上很舍得花钱,开始主动为米某安排。为了让米某相信他,杜某借“大师”之口告诉米某说他是米某生命中的贵人,要米某对他言听计从。之后,杜某以米某被鬼上身、有人养小鬼鬼弄米某、流年不利要应劫等等理由从米某处收取“做法事”的报酬,还用多种手段装神弄鬼让米某深信不疑,本就迷信的米某越发疑神疑鬼,对“大师”的依赖也越深。

在一年半中,米某的花费越来越大,从刚开始的一千的“小事”到后来六七万的“大事”,早已入不敷出的米某只能向周围亲朋好友伸手要钱,亲友们出于溺爱并未向其询问理由,前后转账超过一百余万元。随着杜某索要的数额越来越

多,米某无法遮掩,这才由家人陪着去报了警。法院经审理认为,杜某利用米某胆小怕事且信鬼神的性格,在其微信小号虚构“大师”身份,以“大师”算命,做法事以花钱消灾,增加财运、延长寿命,购买“法器”等为名,先后多次从米某处骗得130余万元,所得赃款供其住酒店、购物等个人挥霍。杜某以非法占有为目的,骗取他人钱财,数额特别巨大,其行为已构成诈骗罪,依法应予惩处。遂作出以上判决。

承办法官姚坚说,如今,“财神殿长跪不起,月老殿爱答不理”已经不再单纯只是一个网络段子,这一网络热词的原意是调侃年轻人“重利轻义”,但一定程度上折射出年轻人对去寺庙上香、买法器请师傅开光等事情十分热衷。

据相关平台数据显示,今年2月以来,预订寺庙景区门票的人群中90后、00后占比近50%,且社交平台上相关话题的阅读和留言数据也呈直线上扬趋势。承办法官在审理其他案件时亦发现,风水产品加入直播带货,与“国学大师”讲授风水相结合,在诱导“猎奇消费”的同时,涉嫌传播封建迷信思想;“在线算命”等App也在悄然兴起,传播着“花钱知天命”的理念。还有一些案件则是由于过度迷信的心理从而直接导致出现纠纷。

在锡山法院处理的一起合伙合同纠纷中,原告张某每次投资前会向“大师”郑某征求意见。在一次向境外汇出130万美元的石油货款后,张某的交易对象就消失不见。索贿无门的张某认为郑某事先算出这笔石油生意可以投资,郑某极有可能和消失的对家是同伙,因此起诉要求郑某承担损失。

姚坚表示,年轻人在考试前拜孔子、丢了东西说一声“破财免灾”,这些无伤大雅又不影响他人的“精神满足”的行为并不会产生不好的影响,但这类事件在年轻人中过度发酵则可能导致违法犯罪的发生,或者对社会风气造成潜移默化的污染,值得警惕。

漫画/高岳