



预付费“有去无回”怎么破

人民法院精准发力维护消费者合法权益

平安特稿

□ 本报记者 杜洋

5月6日，安徽省合肥市蜀山区人民法院审结一起预付式消费纠纷案，支持消费者解除协议。近日，河南省信阳市平桥区人民法院明港法庭成功调解一起涉预付式消费服务合同纠纷，为消费者挽回了经济损失。

……连日来，各地法院参照自5月1日起施行的《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》），成功调解、审结多起相关案件，有效破解了以往预付式消费纠纷中的堵点痛点。《解释》从主体资格、合同条款、退卡规则等方面作了详细规定，明确了“退卡难”“转卡难”“举证难”等问题的解决路径，有效遏制了商家的不法行为，进一步提升了消费者权益保护力度。”中国政法大学副教授、中国消费者协会专家委员会委员朱巍告诉《法治日报》记者。

遏制乱象净化市场

预付式消费模式凭借其便捷性和一定的优惠力度，深受商家和消费者的青睐。然而，这种消费模式在带来便利的同时，也潜藏着诸多风险。2024年底，天津市民侯女士称其在一家美容院储值一万余元用于美容美体服务。一次按摩时，美容院未经侯女士同意，擅自将女性按摩师更换为男性，让其深感不适，再加上该美容院变更了服务场所造成不便，综合考虑之下，决定申请退费。由于双方在交涉过程中未能达成一致意见，侯女士诉至武清区人民法院，请求判令美容院返

还8000余元的预付费用。4月23日，武清区人民法院综合服务价款、预约模式和沟通过程等因素，判决支持侯女士的诉讼请求。

“过去办理此类案件时，存在约定不明、口头协议、格式条款、履约情况难以查证等问题，增加了消费者维权的难度，导致其权益难以得到充分维护。如今法院深入把握《解释》精神，对此类预付式消费案件进行审理时，能够更加清晰地界定消费者与商家的权利义务，明确商家的法律责任，从而有效遏制商家违法行为，提升了消费者维权成功率。”武清区人民法院副院长胡继文告诉记者。

“一些预付式消费合同存在‘最终解释权归商家所有’‘概不退款’等‘霸王条款’，使得消费者在权益受损时难以主张权利。《解释》中的相关规定直击上述痛点，有助于遏制预付式消费乱象，维护消费者合法权益和市场正常秩序。”北京市朝阳区人民法院法官徐可卉说。

徐可卉还注意到，《解释》出台前，一些健身房、教育培训机构等作为被告的案件，因其跑路，消费者要求机构所在的场地提供者即承租的商场承担连带退款责任时，法院很少判决商场承担责任。

“根据《解释》第六条，商场场地出租者未要求租赁商场场地的经营者提供经营资质证明，营业执照，致使不具有资质的经营者租赁其场地收取消费者预付款并造成消费者损失，消费者请求场地出租者根据其过错承担民事责任的，人民法院应予支持。”徐可卉说，这种“场所管理者责任延伸”的裁判逻辑，有效遏制了商场通过“甩锅”无资质商户逃避责任的行为，为消费者维权追偿兜底。但要注意的是，适用本条规定时应严格依法，避免不当加重商场场地出租者责任。

加大释法明理力度

“《解释》首次明确合同解除后预付款的退还

规则，区分消费者与非消费者原因导致的退款情形，在退款金额计算、利率确定等方面作出差异化规定，填补了消费者权益保护法在预付式消费领域的细则空白，确保了判决的公正性和合理性。”朱巍说。

在朱巍看来，法院在司法实践中不折不扣地贯彻执行《解释》相关条款，能够有效缩短当事人的维权周期，降低其维权成本。

2024年9月1日，李女士在北京市一家美容店办理了价值5000元的祛痘服务次卡，包含55次祛痘服务（其中赠送1次），双方未就此签订书面合同。李女士仅前往美容店用卡两次后，该店即关闭停止服务，于是向朝阳区法院提起诉讼，要求解除合同并退还剩余服务费。

朝阳区法院受理此案时，《解释》已经施行，于是及时依据相关条文办理此案。在办案法官的调解下，双方就退费金额达成一致意见，美容院同意退还李女士未消费部分的服务费。

“我院及时组织法官学习，确保准确理解和适用《解释》的相关条文，更好地保障了消费者合法权益。”徐可卉说。

和朝阳区法院一样，武清区人民法院等基层法院第一时间学习《解释》的规定和精神，推动裁判尺度统一，明确裁判标准，优化此类案件筛查识别和司法监督制度，缩短审理周期，完善消费者和经营者举证责任分配和庭审引导、释明机制。

“我院对相关案件的立案标准进行细化和明确，并对诉讼服务中心干警进行培训，保证其帮助前来立案的消费者明确诉讼请求，梳理证据材料，引导消费者准确填写立案信息，提高立案效率，避免因立案材料不齐全或不规范而导致立案困难或延误。”胡继文说。

此外，武清区法院在先行调解团队中挑选具有丰富民事审判经验和熟悉预付式消费业务的退

休法官、调解员负责预付式消费案件的调解工作，加大释法明理力度，提高调解的专业性和针对性。

多方合力协同共治

记者了解到，《解释》施行后，各地法院进一步与各相关部门协同配合，通过加强市场监管、普及法律知识，持续构建公平、透明的消费环境，为消费者提供更为坚实的法律保障。

近日，江苏省南通市海门区人民法院就一起涉嫌“职业闭店人”的预付式消费纠纷案件向相关部门发送司法建议，针对海门区现行健身场馆预付式消费卡发行存在的隐患提出建议，推动解决相关问题。

对于司法建议提出的问题和治理对策，南通市相关部门高度重视并专题研究部署，积极采取相应工作举措，加强宣传引导消费者理性消费，定期组织健身企业负责人开展法律培训等，进一步规范商家经营行为，优化营商环境。

建立常态化联席会议制度，联合开展相关行动，通过联合约谈、联合体检等方式引导企业规范经营……4月28日，河南省新野县人民法院与县市场监督管理局召开联动座谈会，共商协同推进预付式消费领域消费者权益保护新举措。

此外，北京、天津等地法院陆续发布典型案例，开展以案释法活动，联合相关部门深入社区、企业开展普法宣传活动，提升群众法律意识。

“通过典型案例的示范效应，进一步明确法律边界，为消费者和经营者提供清晰的行为指引，促进预付式消费的规范化。”武清区法院相关负责人说。

朱巍认为，单纯靠法院的努力难以根治预付式消费乱象，只有给预付资金上一道“安全锁”，建立完善的资金监管机制，确保资金流向透明，才能从根本上防范预付费“有去无回”的风险。

及消费者的切身利益，关系到消费者消费信心的树立及对市场的良好预期，天津市第一中级人民法院始终对此类案件高度重视。

在审理此类案件的过程中，我们会深入探究纠纷发生的根本原因，依法查明各方过错情况，准确认定各方责任；遇到疑难复杂问题，会通过专业法官会议组织讨论研究；同时注重通过院庭长办案机制发挥典型案例的示范效应，提升类案审理质效，以公正高效的司法裁判，引领规范预付式消费健康发展。

预付式消费方便了生活，激活了市场，其健康发展，需要消费者的理性、商家的诚信和法律的兜底。作为法官，我相信每一次公正的判决，都是在给“信任”加码，让守规矩的人不吃亏，让耍套路的人付出代价，让“预付”不再被“辜负”。

（作者系天津市第一中级人民法院园区审判庭法官，本报记者杜洋整理）

提升审判质效让“预付”不再被“辜负”

□ 王少兵

3月14日，最高人民法院发布了《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5月1日起施行。身为一名负责审理民事案件的法官，我深知《解释》出台的重要性。

可能很多人都有过这样的经历，办了张美容卡，刚用两次店就搬了；充了健身年卡，没过几个月健身场地进不去了；给孩子报的培训班，交完钱没到两个月教室就锁门了……这些“烦心事”的背后，藏着许多法律问题，牵动着老百姓的“钱袋子”和“信任感”。

近年来，预付式消费纠纷作为新型消费纠纷类型频频发生，单笔金额从几千元到几十万元不等，一旦商家“暴雷”，涉及的都是巨额资金，当事人急，我们也急，因为这事关消费者的合法权益和社会

的诚信基础，更关乎司法的公平正义。

《解释》的出台对上述问题进行了深度回应，明确了预付式消费的法律适用，细化了裁判标准，为法官办理此类案件提供了有力的依据，为消费者依法维护自身的合法权益提供了明确的指引，为促进预付式消费经营模式的健康发展提供了强有力的司法支撑。

我们刚刚审理的一件预付式消费纠纷案件，充分体现了《解释》的裁判思路 and 原则。

2024年2月初，张女士支付800元在一家健身中心办理了包含健身、游泳、团课等项目的会员卡，约定会员卡的有效期为三个月，不退不换不转不停，仅限本人使用。

因健身中心当时尚未装修完毕无法淋浴、游泳，故双方约定开卡的日期为2024年3月1日。张女士在此基础上又购买了金额近8000元的会员卡私教课程。

2024年2月中旬，张女士上了数节私教课程后，健身中心在未与张女士沟通的情况下以必须具有会员资格才能上私教课为由提前开通会员卡，且在此期间淋浴和游泳设施仍无法正常使用。张女士遂以健身中心擅自提前开通会员卡欺骗消费者，以及游泳、淋浴设施不能正常使用等为由要求退款，双方未能达成一致，张女士将健身中心诉至法院。

作为审理此案的法官，我发现健身中心在未与张女士沟通的情况下，以上私教课必须具有会员资格为由提前开通张女士的会员卡，且合同约定的淋浴、游泳设施不能正常使用，已构成违约。同时张女士明确表示不愿意继续接受服务，坚持要求退款，双方合同已无继续履行的基础，应当予以解除。最终我院判决健身中心向张女士退还扣除已上私教课后的剩余会员卡费、课时费7000余元。

预付式消费广泛存在于生活消费各领域，涉

革命老区民警的新长征路

平安故事

□ 本报记者 张晨

5月8日早6点，浙江省三门县亭旁镇杨家村的老党员杨其根已戴上红袖章，开始沿街巡逻。作为“红色先锋队”的一员，他今天的任务是排查消防隐患、调解邻里纠纷。在“浙江红旗第一飘”的诞生地，这样的红色身影已成为基层治理的流动风景线。

解题

亭旁镇是红色沃土，也是治理考题的集中地。2024年10月，中南高科产业园落地，这座5万人口的乡镇涌入了12万外来务工人员，劳资纠纷、物业矛盾等问题接踵而至。

“过去群众看见警车会主动围上来反映问题，现在年轻人更习惯在网上吐槽。”从警15年的三门县公安局亭旁派出所副所长郑蒙龙发现，传统工作方式正面临失效危机。

5月4日，在亭旁起义纪念馆的斑驳砖墙前，一场特别的党员大会在这里召开。15名民警对照“五心警务”标准自查自纠，笔记本上密密麻麻记录着群众诉求，这是派出所“红色铸魂”工程的日常一幕。

“党员先锋”释放治理效能，由560名老党员、退伍军人、商铺业主店主组成4支特色队伍，建立“15分钟平安响应圈”。女生打更队以队长叶玲燕说：“我们夜间巡逻时播放自编的平安顺口溜，盗窃案下降了七成。”亭旁派出所副教导员郭斌伟开发的“不良行为数据模型”，用数字赋能精准治理，通过35项指标给青少年“画像”。初中生小林因多次夜不归宿触发黄色预警，社区民警联合心理咨询师、老党员上门家访，最终帮他重返校园。

在调解锦龙苑物业纠纷时，民警引入人大代表、律师组成“调解铁三角”。同时，当地组建社区党员劝阻队、大学生反诈联盟等队伍，协助民警开展日常走村入户反诈宣传和劝阻工作，革命年代的群众工作方法焕发新的生命力。

蝶变

2024年11月，工业园区某企业工人因欠薪发生纠纷，“红色先锋队”老党员杨加华带着劳资纠纷调解流程图赶

到现场开展三个小时的调解工作，既讲劳动法条款，又用“红军借粮还粮”的本地典故类比，最终促成工资分期支付协议。如今，像这样的矛盾纠纷98%由红色义警参与化解。

在亭旁开超市的王老板不仅是入党积极分子，也是“拉车门20行动”积极分子。他说：“现在每晚打烊前，我和隔壁餐饮店老李都会互相检查周边车辆。今年3月我们发现3辆没关窗的车，车主后来都跑到我们平安自治合伙人的队伍中来。”这项由民警单干升级为“商户认领责任区”的行动，使车窗未关等隐患同比下降82%，沿街商铺盗窃案实现“零发案”。

综合指挥室内，亭旁派出所所长陈红来调出一组对比数据：2024年青少年重复不良行为占比21%，截至今年4月底已经降至3%，这得益于“不良行为干预机制”。

16岁的王小曾因打架触发红色预警，民警联合心理咨询师发现其父母长期在外务工，遂启动“代理家长”计划，安排红色义警中的退休教师每周家访。如今小林不仅戒掉网瘾，还在技能培训班学会了汽车美容技术。

创新

诸暨枫桥“乡贤评理堂”，杭州上城“小脑+手脚”，宁波北仑“警企驿站”，嘉兴南湖“红色物业联盟”……在三门县公安局，党员民警会时不时搜索学习浙江以及全国各地的他山之石，这片红色热土正用新时代的“长征精神”，续写着“发动群众、依靠群众”的鲜活篇章。

在浙江省嘉兴市公安局南湖分局，38平方米的“数导”心理工作室里，反诈宣讲员小陈正运用“认知唤醒体系”中常用的语言劝阻二次受骗的张某。这个精准拦截二次受骗的“认知唤醒体系”，源自“数导”心理工作室对上百起诈骗案件的深度心理剖析，拦截二次受骗的效果显著。

“数导”心理工作室的带头人，民警董聚梁是一名国家二级心理咨询师，同时他也是浙江公安心理工作人才库成员、省级心理健康类教官，具有多年公安基层实践经验。作为全市首个嵌入派出所的心理服务阵地，工作室让心理护航成为坚持和发展新时代“枫桥经验”的生动注脚。

从“红色密码”到“数字解码”，浙江正在书写新时代的基层治理答卷。



平安影像

图① 5月21日，山东省临沭县人民法院将法庭搬到大庄镇后游村西村。经法官现场调解，一起纠纷得到妥善化解，当事人握手言和。

本报通讯员 崔继超 王贝特 摄
图② 5月16日，在河南省安阳县人民法院执行局，农民韦某、张某等23人领取了8万余元执行款。
本报通讯员 黄宏伟 摄

□ 本报记者 范天娇

作为安徽省深化“综合查一次”改革试点市，芜湖市在全省率先全面运用“检查码”，企业负责人可以通过手机微信扫“检查码”查看与本次检查相关的信息。如今，“无码不入企、入企必亮码”已成常态。

近年来，安徽锚定立法、执法、司法、守法、普法全链条贯通发力，连续4年清单化推进实施全省打造一流法治化营商环境十项重点行动，丰富拓展公共政策兑现和政府履约践诺、行政检查“综合查一次”、信用修复“一件事”、“六尺巷工作法”等具有安徽辨识度的法治成果，做实做细重商、安商、亲商、暖商、护商各项工作。民营企业对该省法治环境满意度持续保持高位。

营造可预期政务环境

“今年下半年，在芜湖试点基础上全省推广深化‘综合查一次’改革，建成并运行全省统一的行政检查管理平台，力争跨部门、跨层级、跨领域联合检查实施率达到80%以上。”安徽省委依法治省办成员、省司法厅副厅长张国安说，同时还将进一步规范涉企行政执法监管行为，紧盯执法乱作为等4类重点问题，食品药品、生态环境等10个行政执法重点领域，以及罚没收入异常增长等3类重点地区，综合运用多种渠道和方式广泛收集问题线索，梳理形成问题清单，分级分类纠治一批企业反映强烈的突出问题。

为营造“可预期”的政务环境，安徽省以提升政府系统依法行政能力为牵引，深化“府院”“府检”联动，接续清查各级政府招商引资、产业扶持、采购投资等方面“说到做不到”问题，拓宽惠企政策“免申即享”“即申即享”平台兑付财政资金77.7亿元、惠及企业26万家。在推进公共政策兑现和政府履约践诺方面，全省法院依法推进党政机关拖欠企业债务案件清理工作，检察机关扎实开展督促监督工作。

去年，全省兑现或达成履行协议1896项、兑现率98.3%，涉及金额31.4亿元。

多年来，安徽行政机关负责人出庭应诉率持续保持100%。张国安说，今年还将进一步提高主要负责人的出庭应诉率，推深做实行政案件“以案促改”，让行政败诉案件成为法治政府建设的生动教材。

推进多元化纠纷化解

“你们有没有听说过安庆桐城‘六尺巷’的故事……”3月25日，安庆市迎江区人民法院依托线上调解平台，对一起直播间购买翡翠退货遭拒的纠纷案件进行调解。双方因费用承担及退货方式产生矛盾僵持不下，办案法官援引六尺巷典故，劝导双方以和为贵、各退一步，最终促成双方达成调解协议，并当场履行完毕。

推广运用“六尺巷工作法”，是促进矛盾纠纷实质性化解的有效方式。据了解，今年，全省法院在“六尺巷六步走”调解工作法入选全国新时代“枫桥经验”先进典型的基础上，持续把“六尺巷工作法”有机融入法院解纷工作，优化“多元调解+司法确认”等工作机制，进一步推动商事纠纷源头预防和前端化解。

“我们将拓宽‘总对总’合作‘朋友圈’，充分发挥与省工商联、省中小企业协会等省直‘总对总’合作单位在线诉调对接机制作用，吸引更多行业性、专业性调解组织入驻法院诉讼服务中心，同时深入推进‘商会调解+司法确认’工作模式，对商事案件进一步加强调解引导，司法确认、督促履行，助力商事主体降低维权成本，减少诉累。”安徽省高级人民法院副院长汪绍平说。

为源头预防和有效化解涉企纠纷，安徽政法机关关闭不断。安徽检察机关不断完善多元矛盾纠纷化解机制，引入人民调解员、心理咨询师等专业力量参与信访接待和刑事和解工作，注重释法说理的同时暖心疏导“心结”。安徽公安机关在省、市、县、派出所四级建立落实联系服务企业“绿色通道”，通过组建警企议事群，定期召开“警企恳谈会”等，听取企业知识产权保护诉求建议，开展矛盾纠纷化解等工作。全省司法行政部门发挥行政复议化解行政争议主渠道作用，去年办结涉行政复议案件4433件，为企业挽回经济损失2.4亿元。

提供精细化服务保障

今年一季度，安徽省汽车总产量7617万辆，新能源汽车产量37.92万辆，双双位居全国第一。

“车辆查验前置到企业制造环节，消费者购车后不用去车管所即可线上办理新车注册登记。”在国产小客车注册登记预查验试点车企，这种新模式带动了汽车新零售直销，促进了汽车消费。

安徽公安机关积极试点创新，今年推出10项车驾管业务“主动办”“提醒办”“直接办”服务，实现车驾管业务“智能感知—精准服务—优化提升”服务新模式。全省16家市级车管所全部设立“新能源·心服务”专窗，累计办理车驾管业务198.25万笔；推行小客车新车上牌、车辆注销、车辆解除押等“高效办成一件事”服务，实现车辆登记全周期从“最多跑三次”到“一次都不跑”……

5月15日，一场聚焦安全生产相关法律法规的普法讲座在合肥法务区举办。与以往不同的是，这次讲座的主题是从企业下的“订单”中高票选出来的。

“面向企业”订单式普法是今年我市普法宣传的一项亮点工作，通过对线上平台收到的400余份普法需求表进行数据分析，按比例按批次统筹安排普法活动，构建起“供需一点单—派单—落实—反馈”的流畅闭环，推动为企业普法从“精准覆盖”向“效能倍增”升级。”合肥市司法局局长吴昌文说。

精准对接企业发展需求，才能真正回应企业司法期盼。安徽法院系统在125家法院开设涉企立案“绿色通道”，设立涉企一窗通办“窗口，为涉案的中小企业提供“一站式”诉讼服务，有效提升涉企案件诉讼效率。安徽检察机关高标准建设合肥法务区知识产权检察保护中心，在全国率先设立全省分门类“商业秘密保护示范点”，依法持续加大涉企知识产权保护力度。全省司法行政系统做实做优“法治体检”，建立涉企法律服务团队等举措，深入推进律师结对服务重点项目建设，已有497家律师事务所、2476名律师与1149个省重点项目结对，法律服务覆盖率超75%。

安徽政法机关同心而行，协同化机制化常态化保护好经营主体合法权益，让他们在江淮沃土放心投资、安心经营。

安徽丰富拓展具有辨识度法治成果

全链条发力助企放心投资安心经营