



编者按

近年来,预付式消费在健身、美容、教育培训等服务行业得到了广泛应用,为消费者带来一定便利,但也暴露出一些亟待解决的问题。比如现实中常出现“商家跑路退卡无门”“充值容易退钱难”“合同里藏霸王条款”等情况,消费者往往陷入维权困境。

今年3月,中国消费者协会公布2024年十大消费维权舆情热点,排在首位的就是“‘职业闭店人’帮商家卷款跑路坑害消费者”的问题,这些问题不仅直接侵害消费者财产权,也让行业的信誉受损,对社会诚信体系造成冲击。

预付式消费领域问题频现,原因何在?治理起来存在哪些难点?如何才能有效解决?从今天起,法治经纬版推出“依法治理预付式消费乱象”系列报道,敬请关注。

充值4天后,培训机构“跑路”了

记者调查预付式消费门店突然闭店消费者退费难现象

F依法治理预付式消费乱象

□本报记者 孙天骄

“近日,我所接到××星篮球培训机构家长反映机构目前未营业的情况,现我所正在核实相关情况……”

7月13日周日下午4点,原本该是热闹的上课时间,××星篮球培训机构蒲黄榆校区却大门紧闭,屋内摆放着不少杂物。门上张贴北京市公安局丰台分局方庄派出所张贴的通告显示,“正在核实情况”“涉及学员可联系我所进行登记”。

据了解,今年5月中旬,这个知名篮球培训机构在北京的多家校区接连停课。教练离职、工作人员失联,家长们望着手中给孩子购买的高额课包,陷入了维权困境。

近年来,预付式消费模式在教育培训、健身美容、零售服务等领域广泛应用,但随之而来的商家“跑路”、退款难等问题频发,有些时候甚至消费者刚充值就闭店,成为消费者维权的“重灾区”。

促销活动不久店就闭了

“机构负责人没来,只来了个代理人,代理人表现得非常不专业,对案情一问三不知,甚至之前都没看过案卷材料……”

7月14日上午10时许,《法治日报》记者在北京市丰台区人民法院方庄法庭外,见到了刚开庭的王申。

王申是一名律师,但她没想到有一天自己成了维权打官司的当事人。而这一切,都始于为孩子报名篮球课程。

今年1月,王申为孩子在北京××星蒲黄榆校区办理了双月不限时篮球课卡,价格2999元。寒假期间孩子上课体验不错。2月28日,机构工作人员提醒卡即将到期,建议续卡。在孩子的期望下,王申又续办了半年卡,价格7999元。

孩子每天有空便抱着篮球兴冲冲地跑去上课,可谁都没想到,机构却突然“消失”了。5月初,蒲黄榆校区在家长群通知“停电”,短周末课程取消,提出家长们可以转至天坛校区上课。那个周末,王申带着孩子到天坛校区,发现现场人满为患,“原本十几个小孩的班,现在一节课有50个孩子,管理非常混乱。问老师,老师也不知道怎么回事”。而天坛校区在运营一两周后也彻底停摆。

为进一步了解情况,记者近日尝试联系××星篮球培训机构相关门店,结果电话要么打不通,要么接通得知来意后敷衍几句就挂断了电话。7月初,××星官方账号仍在发布价值7000余元的暑期训练营的活动内容,并在记者咨询后回复称“北京已经有十几个校区复课了”。但从记者实地走访情况来看,目前大量校区仍在停课中。

全面停课后台,家长们四处求告——现场报警,警方出面安抚后建议找相关部门投诉或起诉;拨打12345,12345将问题派给了机构注册地东城区体育局,体育局表示会尽力协调。在王申所在的维权群内,共有400多名家长,每人已买课但未消费的金额都在几千元甚至上万元。××星官方给出了两个调解方案:一是通过转课小程序将课程转给其他机构;二是为保障老师



和场地成本,家长们额外每节课每人再交80元,另选场地上课。

王申不吐不快:“这是商家自行变更了原来的合同,还强行加价。”在机构出现问题后,她通过复盘发现了一个之前未注意的细节——今年2月再次购卡时,对方发来的收款二维码的收款人并非××星公司,而是江苏苏州的一家公司,两家公司的实际控制人同为一人。多名家长表示遇到了同一情况。于是,王申将两家公司一并起诉至丰台区法院。

“目前在等判决结果,即使判决机构退费也不知道能不能顺利执行。”王申无奈感叹,“维权路漫漫”。

消费者多方维权却无果

除少数家长接受了机构提出的解决方案外,大部分家长都感到无法接受,各自走上了起诉退款的道路。

强女士在蒲黄榆校区续办了100节课程,支付17800元。当时销售承诺“课程不会过期,不管上几年都能上完”,然而,强女士带孩子刚上完旧课包,新课包尚未启用,校区便以“装修”“停电”为由闭店。当强女士提出退费时,销售已离职失联,“打总部电话不通,找负责人无门”。她选择起诉,目前案件尚未进入正式诉讼阶段。

王先生在××星龙潭校区为9岁的儿子报名了60课时的课程,付费约11960元,没过多久机构就突然“跑路”,此时剩余课时费用还有8000多元。王先生和多名家长一起选择向东城区人民法院起诉,法院组织王先生与其他家长和机构负责人进行调解,调解结果是按80%的金额退费。除一户家庭没同意,执意要起诉外,

其余家庭和被告都同意了该调解结果。

截至发稿日,王先生等人尚未拿到调解书,他对后续是否能拿到退款充满担忧。

不少消费者在类似门店“跑路”后都经历过这样的遭遇——想方设法维权,结果一无所获。

2023年,张女士在上海闵行区其所住小区附近的一家健身房办理两年期通用卡,支付8500元。使用不到半年,该门店没有任何预兆突然关门。张女士联系总部客服,对方提出转至3公里外的其他门店,并称需额外支付3000元“升级卡种”才能使用,她没有同意。之后半年间,该健身机构门店接连闭店,她最终陷入无店可用的境地,钱也没退回来。

北京朝阳的金女士则在教培与服务类预付费中多次踩坑,且最终都自认损失。前年夏天,她为孩子报了5000元的架子鼓培训班,上课未过半时,机构借“周年庆”推出低价大课包,她又充值8000元。然而充值后仅4天,机构在无任何通知的情况下突然歇业。家长群中虽有人起诉并胜诉,该机构法定代表人被纳入失信被执行人名单,但钱款仍无法追回,耗时耗力却无果。

而之后金女士又为孩子报了游泳课,培训机构同样“跑路”。她购买的大课包花费约2万元。机构闭店后,仅留下转课机构联系方式、剩余课时可置换为其他机构的美术培训、美容美发等服务,但置换过程中还需额外消费——如拍摄儿童照片后被推销高价底片。

相关规定需进一步落地

记者梳理发现,近年来,为缓解预付式消

费门店“跑路”乱象,相关部门做了不少努力。

今年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》聚焦司法实践中的痛点难点,进行了系统性的规则安排,为各级法院统一裁判尺度、精准打击“卷款跑路”提供了重要指引。

商务部发布的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》对零售、住宿、餐饮、居民服务等特定行业的预付卡发行与兑付提出了原则性要求,旨在从源头管控资金风险。

多地也开展积极探索,如《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》,对预付卡发行规模限制、资金存管、信息披露平台建设、失信惩戒等方面进行了更细化和更严格的规定。

今年6月,浙江省杭州市市场监管局指导美团平台推出“安心乐生活计划”,目前已吸引杭州9000余家商家入驻,承诺“灵活付费,门店‘跑路’平台赔付”,为消费者提供更多的保障。

不过,记者调查发现,相关规定仍有待进一步落地。比如,××星事例中,北京虽有对预付式消费门店进行资金监管、设立托管账户的相关规定,但王申等人在维权过程中发现,钱款实际未进入规定的托管账户。政府监管中,体育局难以掌握企业合同台账和资金实际流向,家长退费无资金保障,维权时连资金去向都不清楚。

“当‘跑路’成了某些人眼中的‘生意经’,当监管规定在实际操作中难以落地,信任的纽带一旦出现裂痕,谁还敢放心消费?”有受访者呼吁,别让“预付无忧”变成需要碰运气的奢望,应该通过强化监管让消费者敢消费、安心消费。

漫画/李晓军

□本报记者 孙天骄

预付式消费凭借便捷性与优惠性在健身、教培、美容等服务行业广泛普及。然而,《法治日报》记者近日调查发现,部分商家采用“换马甲”“金蝉脱壳”等手段,让实际经营主体与办卡收款主体不一致,甚至有“职业闭店人”群体出现,让原本的负责人“无痛跑路”。因此当消费者发现门店“跑路”想要维权时,往往面临退款难、维权难、执行难等重重困难。

预付式消费市场为何屡屡“爆雷”?相关市场乱象该如何治理?为此,记者近日采访了华东政法大学经济法学院教授任超、江苏大学法学院副教授杜乐其和中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江。

记者:我国对于规范预付式消费模式已有哪些相关规定?为何实践中仍有大量店铺“跑路”,导致消费者维权难?

陈音江:我国目前还没有专门针对预付式消费进行国家层面的立法,相关规定散见于民法典、消费者权益保护法、《单用途商业预付卡管理办法(试行)》及《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》等法律法规和政策性文件之中。因各种因素,这些规定在实践中发挥的规范治理作用仍然不够明显,不少地方监管部门和预付式消费经营者对此持观望态度,导致许多预付式消费监督管理、企业发卡备案、资金存管等工作仍然没有落到实处。

记者:实践中,一些经营者在明知自己已无力经营的情况下,仍大肆推销充值卡,甚至有公司已注销仍持续向消费者推销。从公开信息来看,目前对于上述经营者,相关部门仍主要以民事责任角度进行规制。

实际上,相关司法解释中有提到“经营者行为涉嫌刑事犯罪的,人民法院应当将犯罪线索移送公安机关”。未来是否可以以制度层面探索对经营者恶意卷款“跑路”的行为进行刑事追责?

任超:民事欺诈的“故意”是误导对方作出交易,而刑事诈骗的“故意”是直接追求财物占有。目前实践中大多情况对恶意“跑路”的店家仍以民事方面进行追责,原因主要在于证据门槛高,需证明经营者主观上具有“非法占有目的”,而多数案件仅能证明是经营者“经营不善”导致的。

相关司法解释已将“恶意逃避消费者申请退款”与“欺诈行为”挂钩,为刑事追责提供了衔接依据。建议一些地方公安机关切实履行立案侦查职责,消费者报案时不能以“不介入经济纠纷”为由推脱或一概引导民事诉讼,而要逐案收集线索,依法调查取证,包括询问经营者及“职业闭店人”,调取相关通讯记录、合同资料、资金流水等,综合判断是否存在犯罪事实。

檢察院要认真审查消费者的立案监督申请,对公安机关不当的不予立案决定,应要求重新审查并指导取证;要与公安机关加强沟通,通过联席会议明确侦查、取证及立案标准等问题。法院对检察院移送起诉的案件依法审理,若经营者在判决前退还部分或全部预付款、减轻危害,可从轻处理。

建议“两高一部”尽快调研并出台指导意见,规范预付款商家跑路刑事犯罪的构成情形、要件及量刑标准,便于司法操作。

杜乐其:此类行为严重损害消费者权益,扰乱市场秩序,仅追究民事责任难以对商家形成足够威慑,通过追究刑事责任能提高违法成本,净化市场环境。

随着相关法律法规的完善以及司法实践经验的积累,相关规定应进一步细化,例如在罪名适用上,对于商家虚构经营项目、伪造服务资质,诱导消费者充值后携款潜逃的,可明确以诈骗罪追究刑事责任;对于在经营过程中通过合同方式骗取消费者预付款,且达到一定数额标准的,可依据合同诈骗罪处理。同时,在证据收集方面,可通过强化行政执法与刑事司法的衔接,利用现代科技手段,如区块链技术存证、大数据追踪资金流向等,解决证据易灭失、难收集的问题。在制度层面,还可建立跨区域协同办案机制,解决因商家跨区域经营导致的案件管辖、证据调取等难题,让追究刑事责任在实践中更具操作性。

记者:有时,即便消费者打赢了官司,部分违法者可能早已转移财产或本身无力赔偿,导致法院判决难以执行。针对预付式消费纠纷“执行难”的困境,有哪些破解之道?

杜乐其:破解预付式消费纠纷“执行难”,可从多方面着手。在责任主体认定上,对于连锁加盟、品牌授权等复杂经营模式,明确品牌方、授权方责任。利用大数据等技术手段,追踪资金流向和实际控制人。在执行措施上,法院应加大对“跑路”经营者财产查控和执行力度,采取限制高消费、司法拘留甚至追究拒执罪等措施,强化执行威慑力。同时,探索建立预付卡消费者保护基金,对因经营者破产或“跑路”无法获赔的消费者提供适度救济。

记者:预付式消费模式的资金监管一直备受关注。多地其实已有相关文件,对预付卡发行规模限制、资金存管等有细化规定。但为何实践中存在监管账户“失灵”甚至“名存实亡”的情况?

杜乐其:原因包括:一是部分规定层级不够高,行业或区域限制导致规范治理作用受限,不少监管部门和经营者持观望态度,致使监管工作难以落实;二是缺乏有效协同监管机制,预付式消费涉及多部门,各部门职责划分不够明确,易出现“九龙治水”局面,导致监管存在空白与重叠;三是对违规行为处罚力度不足,违法成本低,使得部分商家漠视资金监管规定。

记者:如何运用法治手段破解“卷款跑路”这一预付式消费领域的顽疾,您有何建议?

陈音江:从国家层面针对预付式消费进行专门立法。建议有关部门在广泛调研预付式消费现实情况、汲取有关地区立法和行业管理实践的基础上,针对预付式消费在国家层面进行专门立法,进一步明确监管部门和监管职责,明确预付式消费的概念、发卡资格、发卡方式、发卡数量和金额、资金监管等内容;明确建立预付资金安全保障机制,要求发卡主体通过银行资金存管、商业保险以及第三方担保等方式确保消费者预交资金安全,为预付式消费健康发展提供法律保障。

依据现有政策法规对预付式消费加强监管。有关监管部门应按照职责分工对预付式消费加强日常监督检查,依法查处各种预付式消费违法违规或损害消费者权益行为;对于投诉较多或存在经营异常的领域或企业,要及时向社会发布消费提示预警信息。应探索加大预付卡消费司法救济保护力度,减轻消费者举证责任,加重经营者举证责任;对部分拒不履行退款义务的相关企业,探索对其股东和实际控制人等加大追责力度。金融监管部门应探索建设预付式消费资金存管信息平台,明确存管银行接入标准,规范资金存管服务。公安部门应对一些闭店之前大肆售卡等涉嫌诈骗行为及时介入调查,严厉打击以预付卡名义进行诈骗活动的违法犯罪行为。

加强预付式消费领域的协同共治。有关行业组织应当结合行业特点制定相关标准制度或开展相关诚信自律活动,引导行业内经营者诚信守法经营,提升行业信誉和形象。媒体应对预付式消费加强舆论监督,既要揭露曝光违法违规和损害消费者权益的行为,督促预付卡企业诚信守法经营,也要加强预付卡相关法律法规和消费知识宣传,引导消费者理性消费依法维权。消费者也要主动学习有关法律知

典型案例

公司都注销了还在向消费者推销充值卡

重庆渝北区消委会支持起诉为消费者挽回损失

□本报记者 孙天骄

“收到5678元执行款时,心里的一块石头终于落了地。”不久前,重庆市张蓉看着手机银行的到账信息,终于舒了口气。这笔钱,是她在某瑜伽机构充值后遭遇门店跑路,历经近一年维权才追回的部分损失。

这起由重庆市渝北区消费者权益保护委员会(以下简称渝北区消委会)支持起诉的集体诉讼案件,法院最终判决涉事公司相关负责人退还27万余元服务费。今年年初,因被告拒绝履行法院判决,原告向人民法院申请了强制执行。目前,部分款项已执行到位。

2024年8月,渝北区消委会接连接到数十名消费者集中投诉,反映当地一家知名瑜伽机构在以“装修升级”为由歇业后,就再也没了消息,人去楼空,充值的会员卡余额无处可退。

“大家都在问,瑜伽馆跑了,钱还能要回来吗?”重庆市渝北区市场监督管理局技师杨良泉向《法治日报》记者回忆道。

经渝北区消委会调查,该瑜伽机构于2024

年2月20日通过简易程序注销经营主体,却在消费者不知情的情况下,仍以原主体名义继续推销充值业务,甚至策划“7周年店庆活动”,推出“全场五折”“买一年会员送半年”等诱惑性预付卡套餐。交易记录显示,截至2024年7月,仍有消费者陆续充值。

面对紧急情况,渝北区消委会迅速行动:第一时间收集消费者交费凭据、服务协议等书面材料;召开由消委会、律师、消费者作为代表参加的维权座谈会,推选张蓉、周静作为此次支持集体诉讼代表,消委会与法院召开诉前沟通会;向人民法院推送“重庆市渝北区消费者权益保护委员会支持集体诉讼意见书”;指派工作人员出庭发表支持意见,全程协助律师固定证据链等。

这起从立案到判决书下达仅用40天的速审案件,最终以法院判决涉事公司相关负责人退还54名消费者共计27万余元服务费画上句号。

然而,消费者的维权之路并未随判决落幕。判决生效后,被告拒绝履行义务,消费者于今年1月申请强制执行。判决书送达后,被告竟

通过私人聊天软件及朋友圈恶意攻击消协组织和工作人员。截至目前,有消费者已收到部分执行款,其余款项仍在执行推进中。

“预付式消费‘跑路’已成为当前消费维权的‘重灾区’。”杨良泉结合工作情况说,因大环境影响,不可控因素增多,消费者预付费后门店“跑路”的情况较为常见且呈上升趋势。

他具体分析,这类问题通常呈现出以下特点:

涉及行业广泛。预付式消费在美容美发、健身美容、教育培训、餐饮服务等行业较为普遍,这些行业也是门店跑路问题的高发领域。

诱骗手段多样。商家常采用虚假繁荣诱导充值的手段,如在明知即将将闭店跑路的情况下,通过策划周年优惠活动等,推出诱惑性充值套餐,催促消费者尽快充值。还会以“装修升级”作为幌子,实则为了转移资产,逃避债务。

“跑路”前往往有迹象可循。部分商家在“跑路”前会出现资金链紧张的情况,如拖欠员工工资、物业费,或频繁变更法定代表人、股东等。消费者如果留意这些细节,可提前察觉风险。