



花十多万做护理，中途退费只剩三千

记者调查预付式消费退费难乱象

依法治理预付式消费乱象

□ 本报记者 孙天骄
□ 本报实习生 张鸿儒

不想继续上培训课申请退费，商家一番计算后，消费者竟还需倒贴钱？

近日，有媒体报道，江苏南京夏女士花24500元在××国际马术学院为儿子购买了50节马术课包，用完后续购20节花费9800元。后来，孩子因多次坠马产生恐惧不愿继续学，夏女士申请退还剩余13节课费用。该机构表示，退费需按880元/节的正常价计算已上课时，按此算法，夏女士不仅无法退款，还需补交15860元。

这种预付式消费退费难的情况并非个例。《法治日报》记者调查发现，不少消费者因自身计划调整、商家服务不佳或违约要求退费时，常遇到“概不退款”“退卡扣高额违约金”“有效期未用完不退”等霸王条款，或遭商家以拖延推诿、设置繁琐流程等方式变相阻挠。

退费要按原价倒扣

7月19日，记者来到北京市西城区一家网球培训中心，现场不少小朋友正在教练指导下做着发球和接打动作。这时，记者留意到右边的场地上，只有一名母亲带着10岁左右的女儿在练习对打，和其他场地的热闹氛围大相径庭。

“为什么没请教练呢？”面对记者的提问，母亲赵女士大吐苦水：“今年年初，我花4999元为孩子购买了18小时教练一对四的班课课包。上完10节课后，原教练离职，新教练教学敷衍，强度不当，孩子产生了抵触。”

赵女士申请退还剩余课时费，商家要求已经上过的课程按原价430元/小时扣除，并收取20%手续费。计算后，赵女士仅能退回100多元。当初她购买课程时通过小程序下单，无纸质合同及退费限制条款。

“这种计算方法我实在无法接受。”赵女士多次和商家沟通后，最终无奈接受了其提出的另一个解决方案——将剩下课时费转成10节场地费，她可以自己带孩子练习。“还好孩子有点基础，我们就当自己锻炼了。”

事后她发现，购卡界面已被标注：“开卡后退费，已上课程原价扣除，另扣20%手续费。”赵女士质疑：“这算不算格式条款？商家掌握解释权，消费者退费处处受限。”

记者调查发现，在预付式消费退费纠纷中，“优惠价充值、退费按原价倒扣”是常见套路。

北京市民刘女士去年10月起在某美容院消费10万多元购买149次护理项目。据她回忆，美容院仅口头告知“优惠价”，未展示价目表，未签合同，付款入私人账户。

刘女士接受55次服务后，认为护理效果与承诺相差甚远，且在出现皮疹时，去三甲医院就诊，皮肤科医生建议暂停美容项目，而美容院仍建议继续做项目。这让刘女士认为美容院既不专业也不负责，于是要求退还剩余90余次费用，约7万元。

美容院却称，每次服务均获赠保养套

盒，退费需按原价扣除已做项目和套盒费用，最终仅愿退3000余元，且态度强硬，表示“随便你去投诉”。刘女士无法核实套盒价格，对商家强硬态度感到愤怒，目前正寻求消协帮助，并考虑起诉。

要求顾客自行转卡

在陕西工作的安女士，于去年6月在商洛市商州区一家瑜伽馆花2680元购买了30节普拉提小班课。今年“国际劳动妇女节”活动期间，瑜伽馆推出购买30节赠送7节的优惠活动，安女士再次支付2680元，购买了37节课。

3月底，安女士因工作调动离开商洛，此时尚余30多节课，便联系馆方协商退费，表示愿承担500元以内的违约金。馆方以合同规定为由拒绝，要求其自行转让课程。安女士尝试找同事朋友转让，网上二手转卖均未果。

无奈之下，安女士通过当地12345小程序发起投诉。过了几日，她收到回复称，相关部门已协调，但商家仍拒绝退费。随后，安女士又通过全国12315平台继续申诉。然而，消协回复称该类卡属于单用途预付卡，不在其受理范围，建议她联系当地商务局。当地商务局称无执法权，需等12345平台派单。安女士再次致电12345，得到“商家拒绝，建议走法律程序”的答复。

多次投诉无果，安女士决定异地起诉维权。

广东深圳的王女士也遭遇了类似情况。2024年8月，王女士在当地一家声乐教育机构体验声乐课程后，被试课老师的教学理念和专业打动，当天签订培训协议，交纳12566元购买了38节课（其中3节为赠课）的声乐课程。

“当时觉得老师很专业，很符合我的学习需求，所以就签了培训协议。当时机构工作人员催促签约，我没有注意到协议里与退款相关的规定。”王女士回忆说。

正式开课前，王女士被告知之前的试课老师无法上课。一周后，机构又告知该老师无法返岗，由他人代课，正式上一节课

后，王女士得知，原老师已联系不上，且机构试图单方面将约定好的每周一节课改为每周两节，也一直未提供购课发票。

王女士意识到可能出现问题，于是向机构申请退款，要求机构退还除第一次课程外的全部费用，但商家只同意换老师或自行转卡。

王女士向消协和12345平台投诉未果，于今年1月起诉。7月底前调解时，机构提出退70%费用，王女士拒绝接受。经法官调解，机构最终退还11800元，双方达成和解。

变相收费阻挠退费

还有一些商家通过设置消费时效、捆绑其他服务等“隐形门槛”变相加收费用，阻挠退费。

“花1.2万元报的私教课还剩23节没上，因为年卡快到期，健身房说要么续年卡，要么私教课作废。”提起维权经历，江苏盐城的李女士大难无靠。

李女士于2022年5月在盐城市某健身房花6000元购买了30节私教课程。签私教服务协议时，她虽然注意到条款里写着“私教课不支持任何退换（教练可根据健身房情况更换）”，但想着只要能正常上课就行，便没过多计较。

2023年4月原教练离职，次月，距年卡到期仅7天时，新教练提出必须续年卡才能继续上剩余23节私教课。

“私教课和年卡不是一回事。”李女士当即提出异议，她多次到店沟通要求在续卡的情况下上完私教课或退费，均被拒。

李女士致电12345投诉，她翻出协议指出，协议约定可指定教练，且协议本指定了教练，但一年多时间内健身房已更换5任教练，违背其报课的初衷。更让她觉得不合理的是，“预付费私教课本身不该设时效，协议未写明，如今却用年卡绑架课程”。

投诉调解未果后，李女士决定起诉。庭审中，法官调解提出健身房八折退费被拒。最终法院判决李女士剩余23节课可在一年内上完，无需续年卡。

记者查阅公开资料发现，遭遇退费难的消费者多优先通过12315等渠道投诉。然而，消协或主管部门通常只能与商家协商，面对强硬商家往往无能为力。消费者想要进一步维权需诉诸法律，但起诉耗时费力，成本高昂，迫使不少消费者无奈“认栽”。

从“按原价高价倒扣”到“强制转卡”“设置隐形门槛”，消费者退费之路步步是荆棘。“难道为了几千元起诉吗？难道只有起诉才能要回钱吗？”成为许多受害者的共同心声。

漫画/李晓军

前沿观察

□ 本报记者 杨做多

“3D实物证据建模技术太给力了！省时省力还精准！”一场关于射钉枪的发明专利纠纷庭审结束后，双方当事人及代理律师不约而同地发出赞叹。

近日，成都知识产权法庭第五审判庭在审理此案时，首次应用3D实物证据建模技术辅助庭审，将专利案件中最为耗时费力的技术比对环节成功压缩至半小时。这标志着成都知识产权审判正式迈入3D智慧辅助的新阶段。

成都市中级人民法院院长杨诚告诉《法治日报》记者，3D实物证据建模技术的应用推动了成都知识产权审判在办理技术性较强的案件时，迈入“透明解剖”的智能辅助新阶段。但这并非要取代庭审中对证据的实质性审查，而是通过革新“看”的方式和“辨”的精度，打破空间阻隔查证技术微末。

两块屏幕“透明解剖”

某技术开发有限公司发现某公司生产的射钉枪涉嫌侵害其专利权，遂提起诉讼。开庭前，原被告双方对枪体的内部技术结构，以及射钉发射时的运动原理各执一词，争议较大。

原告代理律师坦言：“以往审理这类案件，必须将实物拿到法庭现场拆卸，与对方逐一比对内部设计，仅拆装过程就可能耗费一个多小时，微小零件还需借助放大镜反复查看。”

然而此次庭审，法庭内并未堆满实物证据，取而代之的是两块高清大屏幕——法庭已提前运用3D实物证据建模技术，对涉案射钉枪进行了精细的数字化建模。

庭审开始后，屏幕上清晰呈现出涉案射钉枪的3D模型。当被告代理律师要求“放大被告产品的排渣散热孔，向法庭详细展示说明”时，法庭技术人员轻点鼠标，屏幕上的射钉枪瞬间被精准拆分成15个独立零件，排渣散热孔装置被单独分离并放大，每个零件的细节，尺寸清晰可辨。通过360度旋转，任意缩放3D模型，双方得以全方位查看产品内部构造。原本可能耗时漫长的技术比对环节，在半小时內高效完成。

“这项革新太棒了，在屏幕上就能无死角查看技术细节，放大缩小随心所欲，比对着实物拆解方便太多了。”原告代理律师感慨道。

杨诚向记者介绍，这项技术的应用源于2023年5月在最高人民法院知识产权法庭的一次见闻。“当时看到这项技术，我们深受启发。院党组高度重视，立即组织力量研究如何将其深度融入审判各环节，真正减轻当事人诉累，经过反复摸索，终于让这项技术在庭审中落地见效。”

技术质证实现飞跃

上述案件的主审法官袁晨翔点明了技术质证的飞跃性突破：“证物的技术比对是知识产权案件审理的核心，也是长期以来的难点痛点。以往为确保准确，必须当庭拆卸实物，常因零件微小繁杂导致耗时长、准确度差。”

他详细阐述了3D建模技术的优势：首先，生成的3D模型能以解构方式呈现证物，拓展观察角度，无需当庭破坏即可实现零部件自由拆装箱放，直观把握空间构造；其次，模型可动态模拟功能性技术特征并生成动画，生动阐述技术事实，使侵权判定由平面变为立体；此外，还能在庭前初步查明技术事实，大幅缩短庭审耗时，提升裁判效率。这标志着技术事实查明路经通过“可解构、可透视、可演绎”的立体质证模式得以重构。

技术的应用更破解了知识产权案件实物证据管理的长期困局。

成都市中院副院长龚成介绍，知识产权案件证物往往种类繁多、体量庞大，存储压力巨大，定期清退又影响后续查阅，反复搬运成本高昂。为此，成都中院建立了一套完整的实物证据数字化管理机制，实现“接收—登记—入库—3D建模—调用—出库”全周期规范管控。

“自2023年9月探索以来，我们已完成531例案件所涉实物证据的数字化存储，占保管总量的37.6%。”龚成说，将实物存储转化为数字化存储，解决了大型设备存储难、危险实物无法存储、搬运拆卸困难等难题，提升了质证效率。同时，证物调用时效不受限，更实现了跨区域无损直达，即一审法院可将数字化模型即时传送至二审法院，二审法官一键即可清晰复现争议焦点，提升了审判效率与准确性。这标志着证物管理实现了从实物存储到证据数字存储的历史性跨越，构建起更加规范、安全、高效的证物管理新模式。

消解壁垒促进公正

该案技术调查官、国家知识产权局专利局专利审查协作四川中心助理研究员王振评价道：“3D实物证据建模技术的价值，不仅是对个案公正的‘技术背书’，更是对区域创新保护生态的系统性赋能。”

王振解释说，在以往的技术专业性较强的知识产权案件中，当事人、律师、法官之间往往存在信息壁垒，而通过3D模型的静态解构与动态演示，将深奥的技术事实转化为可感知的信息，消解信息壁垒，降低了知识产权案件的专业门槛和认知难度，有效压缩了不同法律职业群体间的认知误差，让冲突双方清晰理解法院判决的事实依据与内在逻辑，使每一个司法结论都经得起透明化检验。

“更重要的是，随着这项技术的应用，不仅让司法的严谨推理与事实认定过程不再神秘，还通过‘看得见的公正技术’为创新主体提供坚实可信证据支撑，增强全社会对知识产权保护的信心，进一步激活区域创新活力。”王振补充说。

这便是3D实物证据建模技术在案件审判中的深层价值——通过可视化呈现与沉浸式庭审交互方式，增强当事人对司法公正的感知度，聚合司法共同体紧密度，提高创新驱动发展战略支撑度。

记者了解到，作为技术调查官流动站的桥梁项目，3D实物证据建模技术不仅助推技术调查官深度参与案件、赋能审判，也为未来将关键证据的3D实物证据以二维码形式嵌入裁判文书奠定基础，使扫码即可随时随地、直观便捷地回溯判决所依据的核心技术事实成为可能，让“透明的正义”离社会公众越来越近。

专利案件技术比对半小时便能完成

成都中院应用3D实物证据建模技术辅助庭审

4岁男童全麻拔牙身亡 当地成立联合调查组 专家称幼童全麻需严格评估适应症

□ 本报记者 阮占江 师帅

7月23日，湖南省桂阳县一起4岁男童在全麻拔牙手术中意外身亡的事件引发社会广泛关注。目前当地已成立联合调查组，涉事医务人员被停职调查。

据患儿家属反映，7月21日中午12时许，4岁的徐某某在桂阳县第一人民医院进行乳牙拔除手术。家属称本以为是一次“普通拔牙”，却在6小时后接到孩子抢救无效的噩耗。

“谁能想到，一次普通的乳牙拔除，竟成了他与世界的最后告别。”患儿姑姑在社交平台发布的视频引发网友热议。

桂阳县卫生健康局7月23日发布通报称，经初步调查，患儿因“上颌乳前牙区侧隐埋伏牙”入院，经诊断需行“上颌骨部分切除及埋伏牙拔除术”，手术于7月21日12时40分在全麻下进行，术中患儿突发紧急情况，虽经6小时全力抢救，仍于当日18时22分不幸死亡。

据《法治日报》记者了解，该事件引发三大争议焦点：一是手术必要性，家属认为的“普通拔牙”与院方通报的“上颌骨部分切除”存在明显差异；二是麻醉方式选择，网友质疑4岁儿童拔牙是否需要全麻；三是抢救过程中，家属称未获任何病情通报。

目前，桂阳县已成立由卫健、公安等部门组成的联合调查组，并邀请市级专家参与调查。涉事医务人员已被停岗处理，医院方面表示正全力配合调查，具体结果有待官方公布。

有关口腔医学专家指出，单纯的乳牙拔除通常无需全麻，但复杂埋伏牙手术可能需要。值得注意的是，幼童全麻存在较高风险，需要严格评估适应症。

记者了解到，该事件在社交平台持续发酵，不少网友分享类似经历，呼吁加强儿童医疗安全监管。对此，记者将持续关注事件进展。

商家变相增加退费难度缺乏法律依据

□ 本报记者 孙天骄

预付式消费凭借优惠、便捷广受欢迎，但“退费难”问题频发，成为消费者维权痛点。消费者常陷入投诉无门、维权成本高等困境。《法治日报》记者近日就乱象成因及治理方向，采访了北京圣运律师事务所高级合伙人王有银、北京德恒律师事务所律师吴迪。

记者：我国对预付式消费退费已有哪些规定？消费者主张退费的法律依据是什么？

王有银：消费者权益保护法规定，经营者不得以格式条款、通知、声明等方式作出“排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任”的规定，此类条款“无效”。民法典明确，格式条款中“不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利”的，该条款无效。因此，“概不退款”“有效期内未用完不退”等属于典型的无效条款。

吴迪：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明确，“收款不退”“限制转卡”等霸王条款无效；消费者自付款之日起7日内，可无理由请求退还预付款本金；经营者“迁店”致不

便等情况，消费者有权解除合同要求退费。

消费者在预付式消费中，若遇商家设霸王条款阻碍退费，或出现法律规定的可解除合同情形，有权依法要求退款。商家应遵守相关法律法规，不得无故拒绝消费者合理退费请求。

记者：实践中，商家除用霸王条款拒绝退费外，还存在要求消费者自行转卡、拖延退费甚至出现退费“倒贴钱”等行为。如何看待这些行为？

王有银：商家要求消费者自行转卡的行为，不合理地限制了消费者行使退费权利。消费者与商家之间形成的是特定的服务合同关系，消费者有权根据自身意愿选择解除合同并要求退费，而不是被要求通过转卡给他人这种方式来实现退费。此举变相增加了退费难度，缺乏法律依据。

商家以层层审批、资金紧张等理由拖延退费，这属于故意不履行退款义务的行为。根据民法典规定，当事人应当遵循诚实信用原则，按照约定全面履行自己的义务。消费者符合退费条件时，商家有义务及时退款。长时间拖延退费，不仅损害消费者权益，也违反法律对诚信履行合同义务的要求。

消费者退费后反而需“倒贴钱”的做

法，严重违背公平原则与常理。预付卡消费价格基于套餐整体约定，退费时，商家单方面要求已消耗服务按原价计算，推翻合同约定，加重负担，不合理且可能构成违约。消费者有权拒绝并要求按合理方式计算退费。

记者：消费者“退费难”的根源何在？

王有银：“退费难”问题频发，根源在于规定执行不到位和监管漏洞。

一方面是商家的趋利性驱动。在预付式消费模式下，经营者通过“充值即占用资金”的方式获取现金流，而退费行为会直接影响其资金链，因此他们存在强烈的规避退费动机。部分店家利用消费者“嫌麻烦”“维权成本高”的心理，通过分散经营、频繁变更主体逃避责任。

另一方面是监管与执行不足。预付式消费涉及市场监管、商务等多个部门，但跨部门协同机制不完善，造成了“谁都能管，谁都难管”的局面。

此外，法律条款存在模糊之处，例如《单用途商业预付卡管理办法（试行）》主要针对“预付卡”，对“服务套餐”的规范有所欠缺，且对“违约金比例”未设定明确上限，使得店家能够随意设定高额违约金。违法成本也较低，对于霸王条款的处罚多为“责令改正”或

小额罚款，难以对经营者形成有效震慑。消费者维权渠道不畅，诉讼维权耗时长、成本高，即使胜诉，若商家无财产可供执行，判决也难落实。

记者：如何解决这一难题？

吴迪：依据消费者权益保护法，明确市场监管、司法等部门在预付式消费退费纠纷中的职责，避免推诿，建立快速响应的联合处理通道；落实民事诉讼小额诉讼程序，对预付式消费退费纠纷适用，缩短审理周期，降低诉讼费用；支持消协依据法律赋予的职能，为消费者提供法律援助、协助调解等，提高维权效率。

王有银：相关执法部门针对多发纠纷制定并推广统一合同文本，增强消费者辨别能力。完善集团诉讼制度，允许一个或数个代表人代表全体成员起诉，为共同利益维权；完善集中处理小额诉讼机制，提高效率，降低单个消费者诉讼成本。

对于消费者而言，务必保留关键证据，包括合同、付款凭证、消费记录及聊天记录、通话录音等沟通凭证。若遇商家拒绝退费等问题，先尝试友好协商，协商无果，可向当地消协或市场监督管理部门投诉，若投诉仍未解决，可凭证据向法院提起诉讼，维护自身合法权益。