

来源：法治日报

□ 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，预付费行业“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拒退百万学费”“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，因商家往往一跑了之，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局反映情况、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，槐荫区法院审理案件后，依法判决美容公司退还李女士20万元余额。

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。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款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，李某要求退还剩余未履行课时费，因协商无果，李某诉至法院。历下区法院经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10123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，商家往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，关于退款的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，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解决。”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，往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，往往时限较长、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，尤其是对于合同解除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。一旦遭遇上述情况，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部门的职能，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。加大失信成本往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。(法治日报)