

关于预付式消费,最高法公开征求意见 健身房理发店等卷款跑路构成欺诈

充值办了张理发卡,卡里的钱没用完,店就关了;在健身房办会员卡,没锻炼几次,经营者跑路……不少消费者遭遇过预付式消费的“坑”。现代快报记者了解到,为更好地维护消费者和经营者的合法权益,6月6日,最高人民法院发布审理预付式消费民事纠纷案件适用法律(征求意见稿),向社会公开征求意见。征求意见稿截止日期为2024年6月20日。

现代快报/现代+记者 顾元森 综合央视新闻

经营者、场地出租者如何担责有了明确规定

司法解释征求意见稿规定,不记名预付卡的持卡人起诉请求经营者承担民事责任的,人民法院应当依法受理。记名预付卡持卡人与预付卡或者预付式消费合同记载当事人不一致,但提供证据证明其系合法持卡人,起诉请求经营者承担民事责任的,人民法院应当依法受理。有其他证据证明消费者与经营者存在预付式消费关系,消费者起诉请求经营者承担民事责任的,人民法院应当依法受理。消费者请求经

营者承担民事责任,经营者以其并非实际经营者为由主张不承担民事责任,存在下列情形之一的,人民法院对消费者请求应予支持:经营者允许他人使用其营业执照;经营者的其他行为使消费者有理由相信其受预付式消费合同约束。消费者在租赁商场场地的经营者处接受商品或者服务,合法权益受到损害,请求经营者承担民事责任的,人民法院应予支持。

此外,租赁期满或者经营者终止经营后,消费者请求场

地出租者赔偿损失的,人民法院可以参照适用消保法关于柜台出租者责任的规定。

今年3月,江苏高院通报称,因预付式消费周期较长,在合同履行过程中,经营者通过变更名称、更换法定代表人、股东等方式拒绝履行义务甚至变相逃避债务的情况时有发生,在消费者徐某诉某健身公司等合同纠纷案中,健身房经营者在股东变更后要求老会员额外支付费用,法院判定该做法构成违约。

哪些情况下消费者有权解除合同

经营者与消费者订立预付式消费合同后,未经消费者同意,单方提高商品或者服务的价格、降低商品或者服务的质量,消费者请求经营者继续按合同约定履行义务的,人民法院应予支持。征求意见稿规定,消费者请求解除预付式消费合同,经营者存在下列情形之一的,人民法院应予支持:

(一)变更经营场所致使消费者不便于接受商品或者服务;

(二)未经消费者同意将预付式消费合同义务转移给第三人;

(三)变更服务人员等行为导致消费者对经营者提供的具有人身、专业等信赖的服务丧失信任基础;

(四)承诺在合同约定期限内提供不限次数服务,但无法正常提供服务;

(五)法律规定或者合同约定消费者享有解除合同权利的

其他情形。

江苏某公司系游泳健身会所的经营者,2020年11月,杨某与该公司签订《私教合同》并花费18000元买了100节课。合同载明会员或会所均有权根据实际情况选择多个教练或者更换指定教练。在杨某其后参加的11节课中,该公司分别指定了三名教练指导完成,此后又为杨某指定了其他教练。杨某认为公司频繁更换教练已经影响到自己训练的系统性与计划性,其不具备履行私教合同的能力,影响到合同目的的实现,便诉至法院,要求解除合同并退还剩余课时费。法院认为,虽然合同约定公司有权根据实际情况更换教练,但过于频繁地更换教练无疑会对杨某的个人体验产生严重影响,私教合同的目的已经难以实现。根据合同履行情况等要素综合考虑,法院酌情由某公司退还杨某1.2万余元。

明确预付式消费中几种无效的“霸王条款”

预付式消费中,收款不退、过期作废、限制转卡、丢卡不补等“霸王条款”让消费者深恶痛绝,司法解释征求意见稿对此问题进行规定,明确了无效的“霸王条款”。

司法解释征求意见稿规定,人民法院可依据消费者权益保护法、民法典等法律规定,认定下列格式条款无效:

一、排除消费者依法解除合同或者请求返还预付款的权利的格式条款;

二、不合理地限制消费者转

让预付式消费合同权利的格式条款;

三、约定消费者遗失记名预付卡后不补办的格式条款;

四、约定经营者有权单方变更合同实质性内容的格式条款;

五、免除经营者瑕疵担保责任和损失赔偿责任的格式条款;

六、排除消费者住所地法院管辖,不合理增加消费者维权成本的格式条款。

李某到某公司先后办了2张养生堂VIP卡,共支付16100元。其间接受7次服务,扣除相

应款项后,2张卡内余额共13540元。由于在服务过程中被仪器烫伤背部,李某不愿意再接受服务,并要求退还卡内余款,但该公司以2张卡均已开卡使用为由拒绝退款。李某向法院提起诉讼。法院认为,双方办卡时未签订书面协议,也没有证据证明任何一方单方提出解除合同时应承担何种责任。公司未能以足够的勤勉和高度的谨慎行事,当消费者主张解除合同时,应予支持,因此法院判决公司退还李某未消费的金额13540元。

针对“卷款跑路”“套路营销”作出回应

经营者“卷款跑路”“套路营销”或者“恶意逃债”的行为时有发生,以至于部分消费者“谈卡色变”,排斥预付式消费形式,为保护消费者合法权益,司法解释征求意见稿对此类问题作出回应。

针对“套路营销”和“卷款跑路”行为,司法解释征求意见稿规定:

经营者存在虚构或者夸大宣传商品的质量、功能,服务的内容、功效,误导消费者进行预付式消费;

通过虚假折价、减价、价格比较等方式误导消费者进行预付式消费;

收取预付款后,终止经营,既不按照约定兑付商品或者提供服务又恶意逃避消费者申请退款等行为的,经营者构成欺诈,应当承担惩罚性赔偿责任。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。

消费者吴某与某公司签订《健康母婴护理中心服务合同》,约定公司为吴某提供母婴护理,套餐项目包括每个房间均配备RGF空气净化设备、三甲医院级别的感染管制24小时婴儿看护室等内容。合同履行过程中,公司将所有婴儿放在一个婴儿房

照护,其间有包括吴某女儿在内的三名婴儿患肺炎,吴某女儿住院治疗共花费14245元。吴某诉请该公司返还未履行期间的预收款及利息、赔偿医疗费、支付因欺诈产生的三倍预付款赔偿。法院经审理认为,吴某因公司的虚假宣传与公司签订合同,可认定公司构成欺诈,依法应承担预付款的三倍赔偿。

7日内可申请无理由退款的适用情形

征求意见稿规定:消费者自付款之日起七日内请求经营者返还预付款本金的,人民法院应予支持,但消费者系在充分了解商品或者服务的信息后支付预付款的除外。

最高人民法院民事审判第一庭法官谢勇表示,针对“套路营销”,司法解释征求意见稿规定消费者支付预付款后七天内可无理由退款,经营者误导消费者支付预付款,应承担惩罚性赔偿责任,经营者支付给员工等人员的预付款提成,不属于消费者应当赔偿的合理费用,目的就是防止经营者过度劝诱、有意误导消费者进行预付式消费。

此外,征求意见稿还规定:租赁商场场地的经营者收取消费者预付款后,终止经营,既不按照约定兑付商品或者提供服务又恶意逃避消费者申请退款,场地出租者不能提供租赁商场场地的经营者的真实名称、地址和有效联系方式,消费者请求场地出租者承担偿还剩余预付款本息等民事责任的,人民法院应予支持。

谢勇指出,针对“恶意逃债”,司法解释征求意见稿规定,经营者面临经营困难时应当及时通知消费者退款,清算义务人未按时清算应承担民事责任,第三人帮助经营者逃避债务,应与经营者承担连带责任。