

严惩卷款跑路，规制霸王条款

最高法发布预付式消费民事纠纷司法解释，自2025年5月1日起施行

让消费者放心消费，让经营者诚信经营。
最高人民法院3月14日发布司法解释，完善预付式消费民事纠纷裁判规则，更好保护消费者权益。

在健身房办张卡，去理发店充个值，给娃报个培训班……近年来，越来越多的预付式消费出现在生活中，也带来诸如卷款跑路、霸王条款等令人防不胜防的“痛点”。

这份《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》共27条，针对纠纷中的追责主体认定难、退卡难、转卡难、举证难等作出一系列规定，自2025年5月1日起施行。

据新华社



视觉中国供图

严惩卷款跑路

“办完卡，恨不得每天都去店门口看一眼。”这是一位消费者对记者发出的感慨。一些经营者“提钱跑路”甚至与消费者“躲猫猫”，严重扰乱市场秩序，损害消费者权益，产生许多纠纷。

司法解释对此明确规定，经营者收取预付款后终止营业，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，消费者请求经营者承担惩罚性赔偿责任的，人民法院依法予以支持。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。

不少消费者有这样的疑问：在商场中租赁场地的店铺“跑路”了，商场是否也有责任？

对此，司法解释明确了商场场地出租者对租赁场地经营者资质的形式审查义务和过错责任。同时最高法明确，适用本条规定时，应当严格依法，避免不当加重商场场地出租者责任。

规制霸王条款

会员卡办了就不给退，还不能转让给他人，甚至卡丢了也不能补……这些令人哭笑不得的“规定”，你是否遇到过？

此次司法解释作出明确规定，收款不退、丢卡不补、限制转卡等霸王条款应依法认定无效。同时，司法解释从不同角度，明确消费者转让预付卡、解除合同、无理由退款等方面的权利：

消费者转让预付卡，只需通知经营者即对经营者发生效力。受让人既享有原持卡人的权利，还享有请求经营者更名、修改密码的权利。

消费者因身体健康等自身客观原因致使继续履行合同对其明显不公平的，可与经营者协商，协商不成的，有权依法解除合同。

消费者自付款之日起七日内有权请求经营者退还预付款本金。

“七日无理由退款规则有利于贯彻诚信原则，保护消费者权益。”最高法民一庭庭长陈宜芳说，司法

解释对此也作了合理限制。比如，如果消费者订立预付式消费合同时获得过相同商品或者服务，说明其对商品或者服务已有充分了解，就不能七日无理由退款。

值得注意的是，司法解释明确规定，经营者“迁店”给消费者接受商品或者服务造成明显不便等情况下，消费者有权解除合同。

破解举证难

对于不少人来说，预付式消费往往就是购买一张卡，并不会签订合同。一旦发生纠纷，难免面临“举证难”的问题。对此，司法解释专门明确了对消费者有利的合同解释规则。

“如果经营者未与消费者订立书面预付式消费合同，应当作对消费者有利的解释，引导经营者主动订立书面合同。”最高法民一庭副庭长吴景丽说。

吴景丽介绍，司法解释还规定

了经营者提供证据的责任。经营者控制合同文本，或者记录消费内容、次数、金额及预付款余额等信息的证据，却无正当理由拒不提交的，可以根据消费者的主张认定争议事实。

保护消费者权益的同时，也要维护经营者合法权益。

最高法民一庭法官谢勇表示，司法解释防范滥用权利的不诚信行为，引导当事人遵守合同，助力降低经营成本，避免不当加重经营主体责任，维护诚实守信、加强经营者权益保护。

君子喻于义，小人喻于利。

“无论是经营者违反法律规定向消费者‘薅羊毛’，还是个别消费者滥用权利向经营者‘薅羊毛’，都将受到抑制。”陈宜芳说，人民法院将进一步助力增强消费信心、改善投资环境，促进经营主体诚信守诺，让广大消费者和经营者在更加诚信友好的市场环境中开展交易。

预付式消费领域频繁“爆雷” 一旦“踩坑”，消费者如何维权？

顾客盈门的店铺，忽然人去楼空；消费者四处维权，退钱却遥遥无期……近年来，预付式消费领域频繁“爆雷”，一些商家设置重重陷阱套现“跑路”，令消费者防不胜防。

“3·15”国际消费者权益日到来之际，重庆渝北区消委会发布一起典型案例，成功帮助消费者维权一起因商家“跑路”引发的预付式消费纠纷。法院判决被告退还2名顾客共2万5千多元钱款，另外52名消费者将参照这一判决，追回服务费共计25万余元。

据新华社

“装修升级”为何突然人去楼空？

2024年7月，重庆渝北区一家名为“韵瑜伽”的健身房，突然以“装修升级”为由关门歇业。本以为只是短暂停业，可顾客们等来的却是人去楼空的现实。

同年8月，多位消费者向渝北区消委会投诉称，闭店后他们多次尝试联系商家，可电话不是无人接听，就是被直接挂断，发消息也石沉大海。

受害者之一的张女士气愤地说：“他们宣传周年庆优惠活动时，说充值越多赠送的课时就越多。我想着自己平时也常来锻炼，就咬咬牙又充了一笔钱。没成想，才过几天店里就通知要装修，之后就再也联系不上人了。”

原来，早在2024年2月，该公司就通过简易程序注销。这意味

着，经营者至少提前5个月就做好了闭店跑路的打算。

闭店当月，负责人范某以瑜伽馆7周年庆为名，大肆开展促销活动，推出各种极具诱惑性的预付卡套餐，如“全场五折”“买一年会员送半年”等，诱使会员们掏钱充值。

据统计，该店像张女士这样遭受损失的消费者约54名，金额累计达27万余元。

渝北区消委会调查发现，该公司虽已注销，但股东承诺不实，于是将3名股东列为被告；最后推选代表协调律所代理起诉。

2024年10月，渝北区消委会指派副会长及工作人员以支持起诉身份参加庭审并发表支持起诉意见，法院判决3名被告将服务费退还消费者。2025年1月，原告申请强制执行。渝北区消委会有关负责人表示，将跟踪关注该判决执行情况，全力维护54名消费者的合法权益。

“闭店跑路”背后套路几何？

“预付式消费”作为一种新型消费模式，具有价格优惠、付费便捷等特点，在美容美发、健身美体、教育培训、餐饮服务等行业得到广泛应用。然而，一些无良商家打着“捞一笔就跑”的主意，用“享受更多折扣”“无障碍退款”等由头诱导消费者，圈到钱就玩失踪，套路层出不穷。

套路一：虚假繁荣诱导充值。

本案中的瑜伽馆，在明知即将闭店跑路的情况下，仍营造出一副生意兴隆的虚假景象。通过精心策划的周年优惠活动，推出诱惑性的充值套餐，让消费者误以为捡到了大便宜。

店内工作人员在推销过程中，对场馆即将停业的真相只字不提，反而不断强调优惠难得，催促消费者尽快充值。

重庆市渝北区消委会工作人员杨良泉表示，商家就是利用消费者想要“花小钱得大实惠”的心理，诱导众人上当受骗。

套路二：用障眼法金蝉脱壳。

以“装修升级”作为幌子，是此类不良商家惯用的手段。他们张贴装修告示，给消费者造成店铺只是暂时停业，不久后将以全新面貌重新营业的假象。实际上，这只是他们转移资产、逃避债务的障眼法。

一位从事私人教练工作的郭

先生告诉记者，许多健身场馆“闭店跑路”，都是早已安排好的“局”，“健身房的资金链很脆弱，当会员购课、办卡、续卡的速度跟不上设备维护、场地租金、人员工资的时候，老板就很容易跑路，‘割最后一茬韭菜’”。

一旦“踩坑”如何维权？

如果遭遇预付式消费陷阱，消费者该如何维权？

3月14日，最高法就预付式消费民事纠纷案件发布最新司法解释，明确收款不退、丢卡不补、限制转卡等霸王条款应依法认定无效，消费者自付款之日起七日内有权请求经营者退还预付款本金等，破解消费者面临的追责主体认定难、退卡难、转卡难、举证难等问题。

渝北区消委会有关负责人建议，消费者在充值前要充分评估自身的实际消费需求和商家的信誉状况，多方了解商家的营业执照、经营年限等经营情况；还可以通过企业信用信息公示系统查询商家是否存在经营异常情况。

“一旦发现商家出现异常情况，消费者应第一时间收集相关证据。”四川成都市律师协会副会长郭龙伟表示，证据包括合同、付款凭证、发票、聊天记录、宣传资料等。此外，还要及时向市场监管部门或消委会投诉举报，向法院申请采取诉前保全、诉中保全等措施，防止商家转移财产。

中消协发布调查报告 “售后保障” 连续5年最受关注

中国消费者协会14日发布2025年度“共筑满意消费”消费维权年主题调查报告。调查结果显示，企业经营表现中“售后保障”连续5年最受关注，超六成消费者认为消费环境越来越好，消费从“性价比”转向“质价比”趋势明显。

据介绍，此次调查是中消协组织开展的消费环境与消费信心网络问卷调查活动，最终回收22869个有效样本，具有较强的广泛性和代表性。

调查显示，消费者最关注的企业经营表现中，“售后保障”“质量过硬”“安全可靠”位居前三，“售后保障”连续5年最受关注。商品服务质量安全、数据安全、健康属性不足是未能满足高品质消费需求的主要原因。在可能影响消费意愿的因素中，27.8%的受访者将“产品质量”列于首位。

在2025年消费支出计划中，食品、日用百货、服装鞋帽等基础性消费位列商品类消费前3位，医药及医疗用品、美妆护肤、智能产品、家用电器和烟酒饮料类消费等预计支出占比均超过15%；服务类消费中，旅游服务类消费支出计划居于首位。

据新华社

14件商品竟有13件过期？ 商家被判退一赔十

现代快报讯(记者 季雨)保质期成摆设，货架成雷区，14件商品竟有13件过期？日前，南京市鼓楼区人民法院对外公布了这样一起案例。法院判决“零容忍”，为食品安全隐患“精准拆弹”，守牢消费者“舌尖上的安全”。

2024年9月，白领小王在某连锁超市选购了香辣鸭小腿、VC糖片和乌龙茶等14件商品，总共花了308元。但没想到，回家后发现大多数商品均已过期(最长的已过期三个多月，最短的也过期一月有余)。小王很吃惊，总共买了14件商品，竟有13件都过期了。更令人担忧的是，这些过期食品依旧堂而皇之地混迹在货架上。

于是，小王将连锁超市所属的某餐饮管理公司告上了法庭，诉请商家就过期商品赔偿货款304元并支付十倍赔偿。

鼓楼法院审理认为，根据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条，过期食品属于典型的不符合安全标准产品，消费者可主张销售者退还货款并支付十倍赔偿。

在庭审中，商家辩称小王“知假买假”。对于这种说法，法院认为，某餐饮管理公司抗辩称小王明知食品过期而进行购买，系利用惩罚性赔偿为自身牟利。根据《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的解释》第三条规定，因食品、药品质量问题发生纠纷，购买者向生产者、销售者主张权利，生产者、销售者以购买者明知食品、药品存在质量问题而仍然购买为由进行抗辩的，人民法院不予支持。

最终，鼓楼法院判决，被告某餐饮管理公司于判决生效之日起七日内退还原告王某货款304元，支付赔偿金3040元，合计3344元。