

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

(2024年11月18日最高人民法院审判委员会第1932次会议通过,自2025年5月1日起施行)

法释〔2025〕4号

中华人民共和国最高人民法院公告

《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》已于2024年11月18日经最高人民法院审判委员会第1932次会议通过,现予公布,自2025年5月1日起施行。

最高人民法院
2025年3月13日

为正确审理预付式消费民事纠纷案件,保护消费者和经营者权益,根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国民事诉讼法》等法律规定,结合审判实践,制定本解释。

第一条 在零售、住宿、餐饮、健身、出行、理发、美容、培训、养老、旅游等生活消费领域,经营者收取预付款后多次或者持续向消费者兑付商品或者提供服务产生的纠纷适用本解释。

第二条 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。记名预付卡的实际持卡人与预付卡记载的持卡人不一致,但提供其系合法持卡人的初步证据,起诉请求经营者承担民事责任的,人民法院应当依法受理。

经营者提供其与经营者存在预付式消费关系的其他初步证据,起诉请求经营者承担民事责任的,人民法院应当依法受理。

第三条 监护人与经营者订立预付式消费合同,约定由经营者向被监护人兑付商品或者提供服务,监护人因预付式消费合同纠纷被监护人名义起诉,请求经营者承担民事责任的,人民法院应当向监护人释明应以其本人名义起诉。

被监护人因接受商品或者服务权益受到损害,起诉请求经营者承担责任的,人民法院应当依法受理。

第四条 经营者允许他人使用其营业执照或者以其他方式允许他人使用其名义与消费者订立预付式消费合同,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提出抗辩的,人民法院对其抗辩不予支持。

第五条 同一品牌商业特许经营体系内企业标志或者注册商标使用权的特许人与消费者订立预付式消费合同,消费者因权益受到损害请求被特许人承担民事责任,存在下列情形之一的,人民法院应予支持:

(一)被特许人事先同意承担预付式消费合同义务;

(二)被特许人事后追认预付式消费合同;

(三)特许经营合同约定消费者可以直接请求被特许人向其履行债务;

(四)被特许人的行为使消费者有理由相信其受预付式消费合同约束。

消费者与被特许人订立预付式消费合同后,因权益受到损害请求被特许人承担民事责任的,参照适用前款规定。

第六条 经营者提供商品或者服务的质量、价款、履行期限、履行地点和履行方式等内容订立书面合同或者虽订立书面合同但对合同内容约定不明,依照民法典第五百一十条、第五百一十一条等规定对合同内容作出两种以上解释,消费者主张就合同内容作出对其有利的解释的,人民法院应予支持。

第七条 经营者收取预付款后因经营困难不能按照合同约定兑付商品或者提供服务的,应当及时依法清算。经营者依法应当清算但未及时进行清算,造成消费者损失,消费者请求经营者的清算义务人依法承担民事责任的,人民法院应予支持。

第八条 经营者未与消费者就商品或者服务的质量、价款、履行期限、履行地点和履行方式等内容订立书面合同或者虽订立书面合同但对合同内容约定不明,依照民法典第五百一十条、第五百一十一条等规定对合同内容作出两种以上解释,消费者主张就合同内容作出对其有利的解释的,人民法院应予支持。

第九条 消费者依照消费者权益保护法第二十六条、民法典第四百九十七条等法律规定,主张经营者提供的下列格式条款无效的,人民法院应予支持:

(一)排除消费者依法解除合同或者请求返还预付款的权利;

(二)不合理地限制消费者转让预付式消费合同债权;

(三)约定消费者遗失记名预付卡后不补办;

(四)约定经营者有权单方变更兑付商品或者提供服务的价款、种类、质量、数量等合同实质性内容;

(五)免除经营者对所兑付商品或者提供服务的瑕疵担保责任或者造成消费者损失的赔偿责任;

(六)约定的解决争议方法不合理增加消费者维权成本;

(七)存在其他排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理情形。

第十条 无民事行为能力人与经营者订立预付式消费合同,向经营者支付预付款,法定代理人请求确认合同无

效、经营者返还预付款的,人民法院应予支持。

限制民事行为能力人与经营者订立预付式消费合同,向经营者支付预付款,法定代理人请求确认合同无效、经营者返还预付款的,人民法院应予支持,但该合同经法定代理人同意、追认或者预付款金额等合同内容与限制民事行为能力人的年龄、智力相适应的除外。

经营者主张从预付款中抵扣已经兑付商品或者提供服务价款的,人民法院依法予以支持,但经营者违反法律规定向未成年人提供网络游戏等服务的除外。

第十一条 消费者转让预付式消费合同债权的,自债权转让通知到达经营者时对经营者发生法律效力。债权转让对经营者发生法律效力后,受让人请求经营者依据预付式消费合同约定兑付商品或者提供服务的,人民法院依法予以支持,但经营者违反法律规定向未成年人提供网络游戏等服务的除外。

第十二条 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,消费者请求经营者按合同约定履行义务并承担相应违约责任的,人民法院应予支持。

第十三条 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)变更经营场所给消费者接受商品或者服务造成明显不便;

(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)承诺在合同约定期限内提供

不限次数服务却不能正常提供;

(四)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。

预付式消费合同成立后,消费者身体健康等合同的基础条件发生了当事人订立合同时无法预见、不属于商业风险的重大变化,继续履行合同对于消费者明显不公平的,消费者可以与经营者重新协商;在合理期限内协商不成,消费者请求人民法院变更或者解除预付式消费合同的,人民法院应予支持。

第十四条 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,但存在下列情形之一的除外:

(一)消费者订立预付式消费合同时已经从经营者处获得过相同商品或者服务;

(二)消费者订立预付式消费合同时已经从其他经营者处获得过相同商品或者服务。

当事人就消费者更无理由作出对消费者更有利的约定的,按照约定处理。

第十五条 预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力,消费者请求经营者返还剩余预付款并支付利息的,人民法院应予支持。返还预付款本金应为预付款扣减已兑付商品或者提供服务的价款后的余额。

预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力,当事人依照民法典第一百五十七条、第五百六十六条等规定请求赔偿其支付的合理费用等损失的,人民法院应予支持,但当事人因不可抗力或者情势变更解除合同的除外。

经营者支付给员工等人员的预付款提成不属于前款规定的合理费用。

第十六条 当事人对返还预付款利息计付标准有约定的,按照约定处理。没有约定或者约定不明,因经营者原因返还预付款的,按照预付式消费合同成立时一年期贷款市场报价利率计算利息;因消费者原因返还预付

款的,按照预付式消费合同成立时中国人民银行公布的一年定期存款基准利率计算利息。

经营者依照行政主管部门要求已将预付款转入监管账户,消费者请求按被监管资金的实际利率计算应返还的被监管部分预付款利息的,人民法院应予支持。

第十七条 预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力,消费者请求返还预付款的,自合同解除、被确认无效、被撤销或者确定不发生效力时起计算利息。

当事人就返还预付款利息起算时间作出对消费者更有利的约定或者法律另有规定的,按照当事人约定或者法律规定处理。

第十八条 非因消费者原因返还预付款的,人民法院按下列方式计算已兑付商品或者提供服务的价款:

(一)经营者向消费者提供折扣商品或者服务的,按折扣价计算已兑付商品或者提供服务的价款;

(二)经营者向消费者赠送消费金额的,根据消费者实付金额与实付金额加赠送金额之比计算优惠比例,按优惠比例计算已兑付商品或者提供服务的价款。

当事人就已兑付商品或者提供服务折价作出对消费者更有利的约定的,按照约定处理。

第十九条 因消费者原因返还预付款,经营者向消费者提供折扣商品、服务或者向消费者赠送消费金额的,人民法院应当按商品或者服务打折前的价格计算已兑付商品或者提供服务的价款。

消费者主张打折前的价格明显不合理,经营者不能提供打折前价格交易记录的,人民法院可以按照订立合同时履行地同类商品或者服务的市场价格计算已兑付商品或者提供服务的价款。

当事人就已兑付商品或者提供服务折价作出对消费者更有利的约定的,按照约定处理。

第二十条 按折扣价或者优惠比例计算已兑付商品或者提供服务的价款未超出消费者预付款,但按打折前的价格计算已兑付商品或者提供服务的价款超出消费者预付款,经营者请求消费者支付按打折前的价格计算超出预付款部分价款的,人民法院不予支持。

第二十一条 经营者向消费者赠送商品或者服务,消费者在预付式消

费合同解除、无效、被撤销、确定不发生效力后请求返还剩余预付款,经营者主张消费者返还或者折价补偿已经赠送的商品或者服务的,人民法院应当综合考虑已经赠送的商品或者服务的价值、预付式消费合同标的金额、合同履行情况、退款原因等因素,依照诚实信用原则对是否支持经营者主张作出认定。

第二十二条 预付式消费合同约定经营者在履行期限内向消费者提供不限次数服务,消费者请求按合同解除后的剩余履行期限与全部履行期限的比例计算应予返还的预付款的,人民法院应予支持。

经营者在预付式消费合同解除前已经停止提供商品或者服务,消费者请求按经营者停止提供商品或者服务后的剩余履行期限与全部履行期限的比例计算应予返还的预付款的,人民法院应予支持。

消费者因自身原因未在合同约定履行期限内要求经营者提供服务,请求返还预付款的,人民法院不予支持。

第二十三条 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。

第二十四条 消费者请求经营者对尚有资金余额的预付卡提供激活、换卡等服务的,人民法院应予支持。

消费者请求经营者对尚有资金余额的记名预付卡提供挂失和补办服务的,人民法院应予支持。

第二十五条 经营者控制合同文本或者记录消费内容、消费次数、消费金额、预付款余额等信息的证据,无正当理由拒不提交,消费者主张该证据的内容不利于经营者的,人民法院可以根据消费者的主张认定争议事实。

第二十六条 本解释所称预付卡为单用途商业预付卡,包括以磁条卡、芯片卡、纸券等为载体的实体卡和以密码、串码、图形、生物特征信息等为载体的虚拟卡。

因多用途预付卡产生的纠纷不适用本解释。

第二十七条 本解释自2025年5月1日起施行。

破解预付式消费领域堵点痛点 促进营商环境优化

——最高法相关部门负责人就审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释答记者问

本报见习记者 渠丽华

况并保留证据,避免发生纠纷后对责任主体举证不能。

第二,解决退卡难。一是规定消费者有权解除合同的。《解释》在现行排除消费者依法退卡权利的“霸王条款”无效的基础上,进一步规定,在经营者“迁店”造成消费者明显不便、“转店”未经消费者同意、出售计时卡却不能正常提供服务等情形下消费者有权依法解除合同、请求退款。二是明确身体健康原因可作为消费者退款理由。例如,因疾病没有头发不再需要理发服务、因残疾不再需要健身服务、因病重住院不再需要养老服务。三是规定消费者七日无理由退款权利。防范经营者欺诈、“套路”消费者办卡的行为。四是规定退款本金和利息计算方法。解决退款本息如何计算的问题。

第三,解决转卡难。一是明确关于限制转卡的“霸王条款”无效;二是规定消费者转让预付卡只需通知经营者就对其发生法律效力。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,解决转卡难和受让人用卡难问题。

第四,解决举证难。一是明确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,应当对消费者有利的解释,引导经营者主动订立书面合同。二是规定经营者或者记录消费内容、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。这都有利于解决消费者维权时面临的“举证难”问题。同时,消费者也要注意在合同履行中保留证据。

问:保护消费者权益固然重要,但实践中还存在消费者滥用权利损害经营者权益的情形,《解释》在维护诚实守信、保护经营者权利、持续优化营商环境方面采取了哪些举措?

答:最高人民法院高度重视正确处理保护消费者合法权益与促进经济持续健康发展的关系,加强权利保护与促进诚实守信的关系。《解释》从以下五方面维护诚实守信、加强经营者权益保护:

一是防范滥用权利的失信行为。首先,旗帜鲜明地弘扬诚实守信,对于消费者转让计时卡的行为,不应以债权转让的名义让多名消费者行使本应由一名消费者行使的权利,转卡应遵守诚实守信原则。其次,在认定是否应向经营者返还或折价补偿已赠送的商品或服务时,规定应综合考虑已经赠送的商品或服务的价值、合同标的金额、履行情况及退款原因等因素。低价值的赠品发挥广告功能,一般无需返还或折价补偿,同时要贯彻诚实信用原则,防范获得赠品和赠送服务后立即请求退款等不诚信行为。

二是引导当事人遵守合同。首先,规定消费者因身体健康原因解除合同应以健康问题属于“重大变化”“继续履行合同对于消费者明显不公平”为条件,而且消费者在解除合同前应先与经营者协商。其次,在明确消费者七日无理由退款权利的同时,还规定该权利的

享有以消费者订立预付式消费合同时未“获得过相同商品或服务”为条件。再次,在确定退款金额和利息时,《解释》规定要考虑是谁的原因退款,防止违约方通过违约获利。

三是助力降低经营成本。首先,消费者七日无理由退款时,只退本金。其他情况下,因消费者原因返还预付款的,按一年定期存款基准利率计息;资金被监管的,按实际利率计息。其次,退款自合同解除、被确认无效、被撤销或者确定不发生效力时起计算利息,目的是在合同履行期间,平等保护消费者享受优惠价格和经营者无偿使用资金的权利,实现“双赢”目标。

四是避免不当加重市场主体责任。在向社会各界广泛征求意见的基础上,《解释》对征求意见稿作了修改完善,在充分保护消费者权益的同时也避免不当加重经营者责任。例如,关于商场场地出租者责任,只规定了其对租赁场地经营者资质的形式审查义务,避免不当加重其责任。

五是保护经营者预期。《解释》施行后订立的预付式消费合同产生的纠纷才适用《解释》,施行前订立合同产生的纠纷不适用,充分保护市场主体预期,更好发挥法治固根本、稳预期、利长远的作

问:《解释》规定消费者七日无理由退款的背景是什么?是否存在滥用权利的可能?与七日无理由退货是什么关系?

答:首先,我先介绍一下本规定的起草背景。

《解释》起草过程中,多方建议对消费者七日无理由退款权利作出规定,经研究采纳了这一建议,主要基于以下考虑:

一是从法律依据看,与网络购物类似,预付式消费存在较为突出的信息不对称问题,有的经营者过度劝诱、重售卡轻服务,甚至欺诈营销、套路消费者,故可借鉴消费者权益保护法关于七日无理由退货的规定,明确七日无理由退款规则,贯彻诚信原则,保护消费者权益。

二是从调研情况看,北京、江苏等地已较长时间实行消费者七日无理由退货,效果较好。部分经营者已经采用无理由退款制度,在售卡后短期内进行无理由退款。并且,七日时间较短,只退本金不会增加经营者财务成本或者对经营造成干扰。

三是从市场导向看,有利于倡导诚信,引导经营者将竞争着力点放到提高商品和服务的质量上来,也有利于改变重售卡轻服务的商业模式。

四是从保护消费者信心看,七日无理由退款有利于增强消费者购卡信心,促消费、扩内需。

其次,七日无理由退款不会造成权利滥用。

一是对退款权利作了合理限制。需要特别强调,《解释》规定七日无理由退款的目的是解决信息不对称问题,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。我们在保护消费者利益的同时,也维护商家依法正常经营,促进合同履行。在这里特别提醒消费者理性消费,办卡前充分了解商家经营情况、商品和服务信息。

二是无法从滥用退款权利中获利。《解释》规定消费者主张七日无理由退款的,只退本金,不退利息。

三是无理由退款针对的是过度劝诱、欺诈营销等行为。如果经营者重售卡轻服务,让消费者觉得“货不真、价不实”,就会想退款。诚信经营提供的商品和服务“实价优质”,消费者不会产生先办卡后退款的动机。表面上看,消费者是“无理由”退款,但退款背后其实还是有“理由”的,就是存在过度劝诱、欺诈营销等行为。

最后,关于七日无理由退款与七日无理由退货的关系。

七日无理由退款与七日无理由退货都是为了解决消费者与经营者之间信息不对称问题,但二者在退款条件、起算时间、法律后果等方面均不相同。

一是退款条件不同。七日无理由退款适用于预付式消费,不适用于消费者订立预付式消费合同时已获得过相同商品或者服务的情形;七日无理由退货适用于通过网络、电视、电话、邮购等方式销售商品行为,不适用于消费者定作商品、鲜活易腐商品等不适用退货的商品。

二是“七日”的起算时间不同。七日无理由退款自消费者支付预付款时起算;七日无理由退货自消费者收到商品时起算。消费者购买预付卡用于网上购物,付款七日后不再享有七日无理由退款权利,但在兑换商品时仍享有七日无理由退货权利。

三是法律后果不同。七日无理由退款,将产生合同解除的效果;七日无理由退货,不一定导致合同解除,因商品瑕疵而退货的,经营者可另行提供合格商品,继续履行合同。