

让预付式消费值得“托付”

——北京西城区法院:为构建“敢消费”的良性市场生态注入司法动能

□ 本报记者 林子杉 本报通讯员 袁慧 郑敬茹

导读

预付式消费因其“先付款、后消费”的方式,节省了消费者与经营者双方每次议价的时间、减少了重复沟通的麻烦,同时又具备为经营者快速回笼资金、稳定客源、为消费者带来价格优惠等诸多优点,因而成为承载人民群众对美好生活的期待和向往的一种消费模式。但同时,一些“精明”的商家没有将精力放在如何服务好客户上,而是“卷款跑路”“服务缩水”,对整体营商环境造成了极大破坏,其中家政托育、教育培训、美容健身、餐饮娱乐等领域是“重灾区”。为提升消费者自我保护能力以及依法维权意识,督促经营者诚信履约、合规经营,近日,北京市西城区人民法院梳理了涉预付式消费的几起典型案例,深入剖析预付式消费纠纷案件的法律适用规则与裁判要点,为市场主体规范经营和消费者依法维权提供司法指引。



关联公司人格混同 应承担连带责任

刘先生与某托育公司签订托育协议,由该托育公司向刘先生之子提供12个月的托育服务。刘先生按照某托育公司的要求将费用支付至第三方公司。之后,某托育公司突然停业,刘先生所签合同尚余8个月未履行。刘先生遂将该托育公司诉至法院,请求退还剩余费用,并要求第三方公司承担连带责任。

法院经审理认为,刘先生根据某托育公司指示将合同款付给第三方公司。某托育公司、第三方公司使用同一账户收取客户款项,无证据证明共用账户的两个公司财务彼此独立,两个公司构成财务混同,且两个公司法定代表人相

同、控股股东相同。根据《中华人民共和国公司法》第二十三条规定,公司股东滥用公司法人独立地位和股东有限责任,逃避债务,严重损害公司债权人利益的,应当对公司债务承担连带责任。刘先生利用其控制的两个以上公司实施前

款规定行为的,各公司应当对任一公司的债务承担连带责任。故本案的第三方公司应当对某托育公司的债务承担连带责任。最终,法院判决某托育公司退还剩余费用并支付资金占用利息,第三方公司承担连带责任。

者维权设置各种障碍。当法院发现经营者滥用公司独立人格逃避债务时,应依法认定关联公司之间构成人格混同,从而判令关联公司承担连带退款责任,有效惩戒不法经营者通过“多头签约、分头跑路”的方式侵害消费者合法权益的行为。

典型意义

现实中,部分经营者通过设立多个关联公司,有意混淆合同签订主体、服务提供主体和款项收取主体,试图利用公司的“有限责任”规避债务,给消费

关闭或变更原经营场所 消费者可主张解除合同

某舞社在喻女士购买舞蹈课程后,因自身经营原因,单方面通知上课地点变更至另一场地,并通知由另一培训机构承担后续课程。喻女士因不同意上课地点变更等要求解除合同并退还款项,遭某舞社拒绝。喻女士遂诉至法院。

法院经审理认为,某舞社虽提供了替代场地,但新场地距原场地较远,导致消费者合同目的实现产生阻碍,消费者有

权解除合同并要求退款。经法院调解,某舞社即时退还喻女士剩余未使用的费用。

典型意义

预付式消费经营者在关闭或变更原经营场所后,经常采取引导消费者转至其他经营场所等替代措施,意图继续履行合同,但此举忽略了消费者对原合同履行场地的选择权,经营者

单方变更经营场所,将给消费者增加诸多不便。在预付式消费服务合同中,经营场所属于合同履行的主要内容,经营者单方面对经营场所进行重大变更应视为对合同主要内容的实质变更,导致消费者合同目的无法实现,消费者可据此主张解除合同并要求退还剩余款项。

典型意义

在预付式消费交易过程中,经营者选派销售人员代表其与消费者协商并订立合同,销售人员在其职责范围内确认

者有理由信赖此种授课形式为双方达成一致的内容。某教育公司提供的部分课程未按约定形式授课构成违约。法院综合考虑曹女士主张退费的时间以及合同实际履行情况等因素,支持了曹女士的部分诉讼请求。

的课程形式、师资情况等关键信息,即使未载入书面合同,只要内容具体明确、对消费者缔约决策产生决定性影响,亦应当视为合同内容,经营者不得仅以“合同未记载”为由擅自变更或拒绝依约履行,否则会构成违约。

案说·多元解纷

隐瞒重要事实构成欺诈 应向消费者支付惩罚性赔偿

李先生在某健身房办理两年期健身卡一张。两年期未届满,某健身房突然宣布闭店。在协商退款过程中李先生得知,在其办卡前的两个月,该健身房已经因拖欠房租被房东诉至法院,租赁合同已被法院依法判决解除,并被要求腾退房屋。李先生遂向法院起诉,要求某健身房返还剩余服务费,并以某健身房欺诈消费者为由要求三倍赔偿。

法院经审理认为,某健身房在与李先生签订合同前两个月明知承租的经营场地已被判令腾空,却仍与李先生签订合同、收取费用,某健身房的行为属于

隐瞒缔约重要事实的欺诈情形。最终,法院判决某健身房不仅退还李先生

生剩余服务费3500余元,还需向李先生支付赔偿款1万余元。

典型意义

现实中,健身房、理发店“失联跑路”、恶意违约事件时有发生,成为预付式消费痛点。部分经营者甚至通过提前转移资金、临时更换法定代表人和股东等方式,恶意逃债,严重侵犯消费者合法权益。本案中,某健身房在法院已经判决其

腾退经营场地的情况下,仍向消费者销售履行期限明显过长的健身卡,隐瞒自身无法持续经营的重大风险。此种行为严重侵害消费者的知情权与选择权,故法院依法适用惩罚性赔偿条款进行处理。本案的审理,给不诚信预付式消费经营者敲响警钟:在缔约前应当如实告知消费者重大经营风险,否则将可能承担惩罚性赔偿的法律责任。

因自身原因单方解除合同 消费者不享受预付款折扣优惠

刘女士在某健身房购买了20节私教课,课程原价为每节400元、优惠价为每节330元,刘女士按照优惠价支付了私教课费用6600元。后刘女士因腕关节损伤,无法继续运动,于是向该健身房提出解除合同,并要求退还未使用的私教课费用。双方就退费金额发生争议,刘女士遂将某健身房诉至法院。

法院经审理认为,预付式消费合同成立后,因消费者原因退还预付款,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,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。本案中,刘女士

因自身原因单方解除合同,故法院按照优惠前的正常价格计算其已实际接

受服务的价款后,判令某健身房将剩余款项退还刘女士。

典型意义

案件处理不仅要保护消费者合法权益,同时也应遵循公平原则。《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》中的相关条款,旨在平衡消费者保护与经营者合法利益维护的关系。对此,第十三条第二款规定,预付式消费合同成立后,消费者因健康等合同的基础条件发生

了当事人在订立合同时无法预见的重大变化导致合同继续履行显失公平时,可依法变更或解除合同,体现了法律对消费者的关怀;同时,第十九条对因消费者单方原因解除合同时的退费规则作出明确规定,避免消费者利用优惠政策后不当解约,维护了经营者的合法利益和市场秩序。既保障了特殊情形下消费者终止合同的权利,也尊重了经营者已提供服务的商业价值,彰显了预付式消费领域中双方利益平衡保护的观念。

经营者负举证责任而拒提供 应承担不利后果

李女士在某美容美发公司多次充值购买美容美发服务。之后,该美容美发公司在门店张贴通知,表示因装修暂停开放,此后却一直未再开放或提供服务。李女士遂将某美容美发公司诉至法院,请求退还剩余预付费用。

法院经审理认为,收取李女士款项的经营者未到庭,无正当理由拒不提供记录消费内容、消费次数、消费金额、预付款余额等信息的证据,法院可以根据消费者的主张和在案证据

认定争议事实。据此,法院根据李女士提供的转账记录、微信聊天记录

录中的预约情况等证据,对李女士剩余未消费金额予以认定。

典型意义

预付式消费中,合同文本以及记载消费金额、次数、预付款余额等信息的证据,多由经营者掌握。消费者经常面临“举证难”的维权困境。经营者掌握相关证据,拒不提交或不配合法院审理调查工作,法院可根据消费者

的主张,综合全案证据认定剩余预付款金额等。本案中,某美容美发公司存在不与消费者签订书面合同、个人代收款项、收费核销账目混乱等违规经营行为,且未到庭提供消费金额、次数、预付款余额等信息的证据,应依法承担相应不利后果。在此情况下,法院根据消费者的主张,结合在案证据作出认定,保护了消费者合法权益。

司法观察

在民生消费领域,预付式消费模式已深度融入大众日常生活,从教育培训到健身美容,从餐饮零售到家政服务,这种便捷的消费方式承载着亿万家庭对美好生活的期待。然而,频发的商家“跑路”“服务缩水”“退款无门”等问题,不仅侵蚀了消费者权益,也破坏了市场信任机制。规范预付式消费、规制违法商家,事关消费者权益保护、商家诚信经营以及和谐消费环境的构建。

北京市西城区法院此次发布的多起涉预付式消费纠纷案例极具典型性和代表性。案例中,既有通过认定签约主体和收款主体之间构成人格混同,判令收款主体承担连带退款责任的;又有经营者单方面对经营场所进行重大变更被视为对合同主要内容的实质变更,支持消费者解除合同并退款主张的;还有认定未载入书面合同的协商内容亦能构成合同内容具有约束力,商家应当依约履行的。此外,也有对因消费者单方原因解除合同时的退费规定,彰显了在预付式消费

领域中双方利益平衡保护的观念,以及明确了经营者应当提供证据证明其提供服务的数量和价格的举证责任等问题。

那么,如何治理预付式消费纠纷中消费者维权难这一顽疾?

一方面,消费者要增强风险意识和维权意识,谨慎选择经营主体,付款前要仔细考察商家的口碑信誉和经营状况,仔细审查合同条款,明确自身权利义务。同时,要妥善保存好相关证据,以便在维权时能够提供有力的支持。另一方面,外部制约机制需要进一步完善,行政监管部门应强化监管效能,严格审查商家的经营资质,建立跨部门风险预警平台,出台措施对预付资金进行监管,建立健全资金存管等第三方机制,通过制度设计从源头上防范商家卷款跑路的风险。同时,司法部门要加大对违法违规商家的处罚力度,提高其违法成本,为构建“敢消费、愿消费、乐消费”的良性市场生态注入司法动能。