

严惩卷款跑路！ 最高法发布预付式消费民事纠纷司法解释

新华社记者 冯家顺 罗沙

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。

在健身房办卡，去理发店充值，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、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。

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。同时严格依法，避免不当加重商场场地出租者责任。

近年来，预付式消费领域“跑路”现象频发，还有人充当“职业闭店人”，恶意帮助经营者逃避债务，从中牟利。

最高法当天发布的6件涉预付式消费典型案例中，有2件就是对“职业闭店人”进行惩治。其中一起案件中，“职业闭店人”还以欺诈为目的诱使消费者充值，被法院以诈骗罪判处有期徒刑。

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。

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。

最高法发布的典型案例中就有这么一起案件：黄某与重庆某公司签订培训合同，接受舞蹈培训，培训费3000元。2个月后，公司发出消费告知函称，黄某上课的培训场所停止教学，需要选择新的培训地点。告知函还“声明”，因消费者个人原因不到场培训的，公司不承担任何责任。

黄某认为，原培训地点紧挨其住所，更换后的三个培训地点离居住地很远，遂起诉请求解除合同并退款。法院经审理，判决公司返还

黄某培训费2473.97元。

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，促进经营主体诚信经营，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。

(新华社北京3月14日电)

顾客盈门的店铺，忽然就人去楼空；消费者四处维权，退钱却遥遥无期……近年来，预付式消费领域频频“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。

“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人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、健身美容、教育培训、餐饮服务等行业得到广泛应用。然而，一些不良商家打着“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，许多健身房“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’”。

记者走访多家这类会员制会所了解到，这种店一般办会员卡的周期越长，月均价格就越低，比如3年期、2年期的会员卡价格就比1年期的划算。消费者稍不注意，就可能落入陷阱里。

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？

去年7月起施行的消费者权益保护法实施条例明确，经营者出现重大经营风险，应当停止收取预付款；经营者决定停业或者转移服务场所的，应当提前告知消费者，继续履行义务或者退还没有消费的预付款余额。经营者不得对退还押金设置不合理条件。

针对与无良商家串通勾结的“职业闭店人”，今年2月起施行的《公司登记管理实施办法》规定，当有证据证明申请人滥用公司法人独立地位和股东有限责任，通过变更法定代表人等方式恶意转移财产、逃避债务或规避处罚，可能危害社会公共利益时，相关部门不予办理登记或备案，已经办理的予以撤销。

今年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。

诚信是中华传统美德，也是信用社会的重要基础。一方面，消费者面对商家的推销话术时要保持头脑清醒；另一方面，要进一步完善信用制度、加强失信惩戒，让法治成为消费者的底气。

(新华社重庆3月14日电)

中消协发布调查报告：

“售后保障”连续5年最受关注

新华社北京3月14日电(记者赵文君)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。调查报告显示，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。

22.1%的消费者预计AI智能产品的使用和场景应用有望成为服务类消费新热点；智能化电子产品(29.7%)、新能源电动汽车(26.6%)

领跑商品类消费热度榜，体现了消费者对于生活便利性与科技创新应用的关注。

调查还发现，约六成受访者认为线下实体店提供无理由退换货服务具有必要性和可行性，但对实际执行体验予以积极评价的受访者比例不足半数，说明仍有较大提升空间。虚假宣传或引人误解的宣传、个人信息泄露、价格虚高、假冒伪劣等问题仍持续困扰消费者，应当重点加强治理。

助力提振消费 金融监管总局出台这些举措

新华社北京3月14日电(记者李延霞、张千千)记者14日从国家金融监督管理总局获悉，金融监管总局印发通知，要求金融机构发展消费金融，助力提振消费。

金融监管总局有关司局负责人表示，金融监管总局从丰富金融产品、便利金融服务、营造良好消费环境出发，提出优化消费金融政策的具体举措，更好满足消费领域金融需求，切实增强人民群众的获得感和满意度。

增加消费金融供给方面，金融监管总局要求，金融机构要围绕扩大商品消费、发展服务消费和培育新型消费，丰富完善金融产品和服务。针对数字、绿色、智能等新型消费场景，量身定制金融产品，更好满足个性化、多样化金融需求，不断强化数字赋能，增强消费金融服务的适配性和便利度。加大对批发零售、住宿餐饮、文化旅游、教育培训、健康养老等消费服务行业的信贷投放，支持消费供给主体健康发展。

金融监管总局鼓励银行业金融机构在风险可控前提下，加大个人消费贷款投放力度，合理设置消费贷款额度、期限、利率，优化资源配置。完善个人消费贷款尽职免责要求。在有效核实身份、风险可控前提下，探索开展线上开立和激活信用卡业务。

金融监管总局明确，银行业金融机构可根据借款人信用记录、还款保障，针对暂时遇到困难的借款人，合理商定贷款偿还的期限、频次。根据借款人申请，经审核合格后为符合条件的借款人提供续贷支持。

优化消费金融环境方面，金融监管总局要求，银行业金融机构要规范消费贷款合同条款，明示最终综合融资成本。用好金融产品信息查询平台和金融消费者保护服务平台，便利消费者查询使用。推进消费场景支付便利化，满足老年人、外籍来华人员等群体支付服务需求。完善金融消费纠纷多元化解决机制，妥善解决消费金融纠纷。加大对扰乱市场秩序、侵害金融消费者权益等行为的联合惩戒和打击力度。



助力提振消费。

(新华社发)

遗失声明

- ★晋美不慎，将道路运输货运从业资格丢失，号码为：5400016372，声明作废。
- ★曲培不慎，将道路运输客货运从业资格丢失，号码为：5400002394，声明作废。
- ★旦增罗布不慎，将藏AF2577号车道路运输证丢失，营运证号：540102004091，声明作废。
- ★次仁拉加不慎，将道路运输货运从业资格丢失，号码为：5400020204，声明作废。

遗失声明

强巴次仁(540102197706091019)、巴桑卓玛(540102197508011022)不慎，将身份证、户口本、结婚证、社保卡、农业银行钻石卡丢失。

特此声明

强巴次仁、巴桑卓玛
2025年3月15日



点燃激情 飞扬梦想

数字传媒

诚聘
广告业务精英

待遇：底薪+提成+“五险一金”

熟悉拉萨广告市场，具有较强的沟通能力。

应聘热线：18328383877(程女士)