

刚充值就闭店,预付式消费怎么“避坑”?

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。



涉案瑜伽馆以“装修升级”为由关门歇业

“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’”。

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迁移服务场所的,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。

(据新华社)



2024年10月,渝北区消委会参加本案庭审并发表支持起诉意见。

