

# 预付式消费7天无理由退款 到底难在哪？

相关司法解释已明确消费者享有此权利,但现实中想要退费还是有点难

今年5月1日,最高人民法院发布的《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》将正式施行。该司法解释明确,消费者自付款之日起7日内有权请求经营者返还预付款本金。然而,现实中,各商家预付式消费模式不同,退费规则不一,消费者想要7日无理由退款还是有点难。

## 是否退费商家应对举措不一

“卡里还剩2000多元,店家突然跑路了。”近日,北京市石景山区的葛女士向记者反映,她去年10月在小区旁某美甲店充值了3000元,春节回京后,她发现店铺贴出闭门装修的通知,但店主一直联系不上,连朋友圈也清空了。“头一次碰到这种事,卡里的钱还能要回来吗?”

葛女士的遭遇在“先存钱、后消费”的预付式消费领域屡见不鲜。办卡后门店跑路、充值后无法退款、合同里暗藏霸王条款等痛点,往往让消费者维权艰难。

今年5月1日,最高人民法院发布的《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》(以下简称《解释》)将正式施行,重点解决预付式消费领域卷款跑路、霸王条款、收款不退等问题。商家对《解释》的反应如何?针对预付式消费领域出现的问题,《解释》将怎样帮助消费者?

记者采访中了解到,在预付式消费中,信息不对称问题突出,部分商家存在过度劝诱甚至欺诈营销等行为。对此,《解释》明确,消费者自付款之日起7日内有权请求经营者返还预付款本金,即消费者享有7天无理由退款权利。

记者随机走访,致电了北京多家健身房、美容美发店等,发现各商家应对举措不一。北京一连锁瑜伽品牌的工作人员告诉记者,其门店已支持7天无理由退款,“如果消费者觉得体验不好,可以退卡退费,门店也支持转卡服务”。

“一旦办卡,店铺不允许退卡。”某美发店的工作人员说。面对记者“5月1日起施行的相关司法解释允许7天无理由退款”的追问,该工作人员表示自己并不知情:“此前没有退卡的先例,我们下发的实体卡背面有‘持卡注意事项’,明确写了不允许退卡。”

北京朝阳区消费者张女士告诉记者,她在某连锁美发店办卡5天后想退款,美发店虽然答应可以退款,但是说要报到总部审批,因此具体多久能退款成功还不知道。“现在已经半个多月了,还没有退款成功。”张女士说。

上海锦天城律师事务所律师张龙对《工人日报》记者表示,预付式消费市场中,有商家在合同中设置“收款不退”“丢卡不补”“限制转卡”等条款,按照《解释》,这些均属于霸王条款,应依法认定无效。《解释》生效后,任何机构均不得以此为由拒绝退还消费者预付的全部或部分款项。

## 退费是否返还已享受的折扣?

日前,家住北京市东城区的夏焱到充值的美发店消费时,发现店主已更换,与自己相熟的理发师也已不在店内,“会员卡里还有1000多元,没有收到任何通知说店铺换人运营。”新店铺并未带给夏焱好的体验,后来,他提出退卡并退费,却遭到新店主拒绝。

张龙介绍,《解释》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、未经消费者同意将合同义务转让给第三人、出售不限消费次数的计时卡却不能正常提供服务等情况下,消费者有权解除合同。“夏焱的遭遇符合以上情形,可以要求店铺退卡。”张龙说。

记者还注意到,目前,市场上各商家预付式消费模式不同,退费规则也不一。以健身房、瑜伽馆为代表的计时制或计次制会员卡服务,消费纠纷多聚焦于商家拒绝转卡、跨店消费,或退卡收取手续费;而在美发、美甲等采用优惠折扣制的储值卡消费中,退费争议则集中于消费者是否需要

返还已享受的折扣。

“如果办卡充值,睫毛嫁接299元一次,不充值的话459元一次。”最近在北京某美睫店充值的赵女士告诉记者,她之所以选择办卡充值,是因为觉得原价虚高,办卡充值可以享受专属折扣,价格更划算。“最初店主也告诉我,一旦办卡就不建议退卡。如果中途退卡,以往按折扣消费的订单,退卡后都要按原价重新核算,可能还需要重新补款。”赵女士说。

对此,张龙指出,按照《解释》,如果因消费者原因返还预付款,经营者向消费者提供折扣商品、服务的,应当按商品或服务打折前的价格,计算已兑付商品或提供服务的价款。但如果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,法院可以按照订立合同时履行的同类商品或服务的市场价格,计算已兑付商品或提供服务的价款。

## 管住预付资金是关键

“给孩子报了一学期的体能课,课还没上完,教培机构跑路了”“普拉提馆外贴出通知,说‘资金链断裂,门店已无法支付房租及员工工资’,现在人去楼空”……记者采访发现,商家“卷款跑路”是不少消费者反映的痛点。

张龙表示,商家因经营不善跑路,与消费者玩起“躲猫猫”,不依法清算,对于这种行为,《解释》明确,清算义务人未依法及时履行清算义务的,应依法承担责任;情节严重的将面临惩罚性赔偿甚至刑事责任。

有消费者提出,面对商家“卷款跑路”很无力,“要么找不到人,要么对方一口咬定没钱还,维权难、成本高”。

有不少消费者提出,希望自己预付的资金可

以得到安全监管。对此,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江在接受记者采访时表示,管住预付资金是治理预付式消费乱象的关键。如果预付资金得不到安全保障,消费者即使穷尽一切维权手段,也可能面临剩余资金“打水漂”的风险。

“目前的难点在于,还未进行全国层面的预付式消费立法,也没有全国统一的预付资金监管制度,企业主动进行资金监管的意愿不强,监管部门也没有明确具体的监管依据。”陈音江建议,未来需要进行全国层面的预付式消费专门立法,进一步健全预付资金监管制度,明确预付式消费企业的资金存管责任以及监管部门的监管职责。

据工人日报