

预付式消费维权路径探析

◆刘小苗

(河南司法警官职业学院, 河南 郑州 450000)

【摘要】近年来,预付式消费矛盾纠纷时有发生,消费者合法权益得不到保护。在美容美发、游泳健身、教育培训等与人们生活息息相关的领域,均出现过退款难、不良商家转移资产“卷款跑路”等现象,已成为当下消费者维权的痛点、难点和堵点。笔者认为,消费者维权路径虽然广泛,但每种维权路径都不畅通。因此,可以从完善预付式消费法律法规,加大预付式消费监督的力度,发挥行业协会的能动作用,适用简易程序、实行举证责任倒置这四个方面优化预付式消费维权路径。

【关键词】预付式消费;权利困境;维权路径

一、预付式消费的概念和特征

(一)预付式消费的概念

经营者(商家)为了建立稳定的消费客户群,获得稳定的市场份额,也为了达到快速回笼资金等目的,往往给出巨大的让利诱导消费者进行预付消费。有学者将预付式消费解释为,消费者向商品或者服务的提供者或第三方支付机构预先支付一定的资金,在商品或者服务的供给方处获取一定凭证,凭该凭证享受按次或者按期的商品或服务,商品或者服务的供给方或第三方支付机构,则从消费者预先支付的资金中扣除相应金额的一种新型交易模式。笔者认为,预付式消费是消费者与经营者(商家)签订的消费服务合同,是消费者提前履行付款义务,而商家分期、分段后履行合同义务的非即时履行性合同。

(二)预付式消费的特征

1. 预付式消费的预付性

消费者预先支付所有款项履行合同义务,而在之后一段时间取得商品或服务的先予行为,打破了传统民事活动中“货债两清”的交易模式。消费者自愿先履行义务后享受权利,这无疑在一定程度上让渡了自己的部分权利,作为让渡权利的对价,因此取得了经营者给予的一定程度的优惠。消费者为了享受某种所谓的优惠或取得某种会员资格,接受预付式消费这一方式。

2. 预付式消费的风险单向性

在预付式消费中,由于商品和服务的提供者在消费者履行支付义务后的很长时间内,分段履行义务、提供商品或者服务,消费者接受商品和服务的滞后性,无疑加重了消费者权利落空的风险。同时,在商家信用缺失、诱导消费、欺骗性消费、夸大产品功效和产品质量的情况下,消费者的权利落空风险会进一步提升。

3. 预付式消费的信息延迟性

在预付式消费合同中,双方主体获取的信息是不对等的,消费者的知情权往往得不到保护。可以说这种获取信息能力的不平等性,贯穿预付式消费的整个过程。在预付式消费前,经营者往往进行诱导性、虚假性宣传,或者夸大产品功效和服务质量,消费者对产品或服务的了解渠道主要通过经营者的描述和宣传,没有权威的辨别标准。同时,预付性合同履行中,消费者对经营者(商家)资金的使用情况不了解,对经营者(商家)的经营状况、债权债务等情况不知悉,甚至有部分经营者把短期回笼的资金挪作他用,投资其他不相关领域,加速了经营者倒闭关门风险,在消费者察觉风险时往往已经徒劳。

4. 涉及消费者人数多、影响广

预付式消费可能发生在与消费者生活息息相关的衣食住行各个方面,比如,教育培训、美容美发、游泳健身、餐饮美食、出行等领域,所以涉及消费者人数众多、影响范围极其广泛。在经营者(商家)经营不善卷款跑路或者偷偷闭店关门的情况下,广大消费者蒙受巨大的财产损失。经营者(商家)的不良行为打破了安全放心的市场消费环境,打击了广大消费者消费的热情,不利于市场经济的发展。

二、预付式消费的维权路径

(一)与经营者(商家)进行协商和解

当出现经营者(商家)经营不善偷偷闭店或者卷款跑路的情况,消费者第一时间要与经销商取得联系,协商预付式消费合同的退款问题。秉持诚信原则在互谅互让平等协商的基础上,通过直接对话的方式摆事实、讲道理,分清责任,达成和解协议,促成纠纷有效地解决。可以说,协商和解是一种低成本、快速、便捷的争议解决方式。现实困境是消费者要么找不到债务人,要么被要求与新的经营者“续卡”,成为新的“会员”,继续这种预付式消费,退款几乎很难实现。

（二）请求消费者协会进行调解

当消费者与经营者发生预付式消费争议后，可以请求消费者权益保护组织进行调解，通过投诉的方式要求消费者保护组织保护其合法权益。《消费者权益保护法》规定，消费者争议可以通过消费者协会调解解决。

（三）向有关行政主管部门投诉

消费者投诉一般向经营者的行政主管部门提出，投诉应该说明争议双方的姓名（名称）、住址、联系电话和邮编等基本信息，说明投诉的理由并提供相关证据。

（四）通过仲裁或者参与集体诉讼维权

矛盾双方签订有效的仲裁协议是申请仲裁的前提，如若不符合条件，则只能通过诉讼方式维权。

三、预付式消费维权困境的原因分析

（一）法律法规不健全

《民法典》和《消费者权益保护法》中没有定义什么是预付式消费，更没有规定预付式消费中出现经营者“跑路”的相关救济途径。《消费者权益保护法》（以下简称“消法”）第53条规定，预付式消费者权利的实现依赖于经营者（商人）如约诚信履行义务，不履行义务自觉退回预付款。可现实是预付式消费前经营者煞费苦心编造各种虚假让利，合同履行中有义务告知而不告知产品或服务的真实情况，故意编造虚假信息以次充好高额牟利，消费者难辨真实信息不觉陷入消费陷阱。更有甚者，明知经营情况恶化仍然大肆“圈钱”准备“跑路”。消法关于经营者“跑路”的惩戒和对消费者权利的救济存在空白。2016年发布的《单用途商业预付卡管理办法》对预付卡消费维权进行了有益探索，具有积极的实践作用，但该办法适用的监督管理主体和监督管理范围较狭隘。监督管理主体仅限于民事主体中的“法人”，不包括各种各样的“非法人组织”。监督管理范围很窄，没有扩展到与我们生活息息相关的美容美发、美甲美睫、司乘出行、美食健身等领域。预付式消费的内容也不完善，对预付卡的发行、预收、承兑和退款都缺乏相应规定。

（二）行政监督不到位

市场监督管理部门负责处理消费投诉，目前，市场监督管理部门对预付式消费缺乏事前的监督管理，没有设定预付式消费经营主体的准入门槛，大街小巷企业、个体工商户等一般经营者都在发行预付卡，发行体量大且监督管理任务重。付费卡合同履行中，市场监督管理部门对经营者诚信义务、信息披露义务履行情况也缺少有效监督。监督管理部门主要通过事后处理受理消费者的申诉和举报来维护消费者的合法权益，行政监督具有被动性和滞后性的特点。

（三）维权路径不畅通

和解具有便捷高效的特点，但是绝大多数经营者存在严重的信用危机，在停业、闭店前不公告通知，同时，还会伪

装经营状态良好继续吸收预付式资金。而大多数消费者仅认准门店地址，对经营主体及其性质不了解，消费前也不签订合同，消费台账不明无法主张权利。当门店改头换面、更换地址拒绝退款，现任经营者拒绝履行先合同内容时，可以说是和解无望，维权困难重重。而消费者协会的调解和市场监督管理部门的调解，因不具有法律上的强制执行力，一方不履行达成的调解协议，也无法强制其履行。诉讼维权存在审判周期长，举证难、执行难的问题，而且需要先行垫付诉讼费、律师费，对消费者来说维权成本高昂。

四、优化预付式消费维权路径

（一）完善预付式消费法律法规

（1）在《民法典》债权编中，专节增设预付式合同的相关内容，明确预付式消费的概念、种类、预付式合同的法律地位，明确市场经营主体、消费者和第三方交易平台的权利、义务和责任，制定预付式合同的权利救济方式。《消费者权益保护法》中增设预付式消费合同订立前、履行合同中经营者的诚信义务、信息披露义务，增设合同终止后经营者对消费者信息和隐私的保密义务，以及违反法定义务的惩罚机制，加大对经营者“跑路”的惩戒，明确消费者退回权实现的路径。制定美食餐饮、教育、美容美发、游泳健身、汽车美容等行业预付式合同格式文本，从发卡、预收、承兑和退款各个环节规制经营者和消费者的权利、义务，做到有法可依。

（2）制定《预付式消费监督管理条例》。近年来，北京、上海、江苏等地陆续出台了预付式消费地方性的规章、条例，内容涉及预付式消费合同范本、预付式消费冷静期，但缺乏统一的标准和依据。而且各地的规章、条例内容零散且位阶较低，因此，特别需要国务院出面制定一个全国范围内针对预付式消费的专项立法。《预付式消费监督管理条例》应适应市场发展需要，把2016年发布的《单用途商业预付卡管理办法》的监督主体从单一的大型“企业法人”扩展至“非法人组织”，确立个体工商户的发卡资格。把《单用途商业预付卡管理办法》的监督的范围扩展到与我们生活息息相关的美容美发、司乘出行、美食健身教育等领域。从商家的市场准入、交易主体间权利义务、第三方独立托管制度、违约责任及消费者救济途径等方面全面加强立法。

（二）加大预付式消费监督的力度

1. 设立专门的行政机构加大预付式消费监督的力度

针对目前市场经营主体预付卡发行量大、监督责任重的难题，可下设专门机构加大预付式消费监督力度，对预付卡进行发行审查，审查登记预付卡发行主体的姓名、商号、营业机构和场所、发行预付卡种类、财务状况、销卡数量等事项，定期巡查预付式合同的履行情况，赋予专门机构检查权和行政处罚权，对违反审核规定、虚报财务报告等违法行为

进行行政处罚。设立专门机构可以明确监督职责，避免行政监督上谁都能管，谁也不管，互相推诿的尴尬局面。设立专门的预付式消费管理机构，也可以解决我国当前行政监督力量薄弱的问题。

2. 引入第三方平台对经营者履约进行监督

探索数字化经营模式，引导经营者把自己的商品或服务以预付式方式展现在第三方消费平台上，类似于经营者在第三方消费平台上开设门店，消费者在第三方平台上选购商品或服务，预付充值资金进入第三方平台账户暂存，消费者按次或者按一定金额(根据平台电子版预付式合同文本)在经营者处进行消费后，在该第三方平台上进行确认，第三方平台按次或者按一定金额扣除，并划拨支付给经营者。探索这种充值、消费、资金划拨和退款全流程的“数字化”和“透明化”。通过引入第三方平台建立消费信息披露，使消费者消费更透明、资金更安全。当门店闭店或者跑路时，消费者可以根据电子服务合同内容，直接从第三方消费平台退回剩余预付费用。引入第三方消费服务平台，可以倒逼经营者努力提高服务质量，按预付式合同预期取得全部预付费，同时，也可有效监督经营者的经营活动，防止圈钱或者资金挪作他用，规范其经营活动。

(三) 发挥行业协会的能动作用

1. 牵头制定预付式合同文本

消费者协会组织在广泛征求意见的基础上，可以会同法学专家、经营者、消费者在美食餐饮、教育培训、美容美发、游泳健身、汽车美容等重点行业和重点领域，制定预付式合同格式文本并对格式文本进行广泛宣传，引导消费者和经营者订立书面合同文本，增强消费者的维权意识。

2. 支持集体诉讼为消费者撑腰

众多消费者均以个人名义起诉，一则消耗时间和精力，苦不堪言。二则浪费司法资源。若能发挥消费者协会的能动作用，赋予消费者协会出庭支持消费者集体诉讼的权利，出台支持消费者集体诉讼的工作导则和流程图，起草法律文

书模板，帮助消费者维权。如此一来，可以很好地解决诉讼难的问题。

(四) 适用简易程序，实行举证责任倒置

经消费者协会和行政主管部门调解后达成的调解协议，因不具有强制执行力，在经营者不履行调解协议内容时，消费者只能向法院提起诉讼维权，但一审普通程序审理期限长，适用简易程序可以大大缩短诉讼时间，提高消费者的维权信心。

预付式合同纠纷属于民事诉讼受案范围，民事诉讼实行“谁主张谁举证”的举证责任，在消费者起诉经营者跑路不履行义务情况下，消费者(原告)承担举证不能败诉的风险。预付式消费中严重的信息不对等，会导致消费者在举证中处于劣势地位，实践中经营者对合同文本的至若惘然，更是加剧了消费者的举证困难。实行举证责任倒置由经营者举证证明其义务的履行情况，有利于节约诉讼成本，实现预付式合同主体权利、义务的对等，实现公平正义，最大限度地维护消费者的合法权益。

综上，笔者认为预付式消费维权路径不畅通的原因在于法律法规不健全、行政监督不到位、维权路径不通畅。可以从完善预付式消费法律法规，加强预付式消费监督，发挥行业协会的能动作用，适用简易程序、实行举证责任倒置四个方面优化预付式消费维权路径。

参考文献：

- [1]王佳.预付式消费法律规制研究[D].银川:北方民族大学,2022.
- [2]余欣蕊.预付式消费中消费者权益的保护[D].兰州:甘肃政法大学,2022.
- [3]徐海燕.预付式消费遭遇跑路的法律规制研究[J].人民论坛,2022(02):88-91.

作者简介：

刘小苗(1983—),女,汉族,河南洛阳人,硕士,助教,研究方向:民商法学。