

商家频繁“跑路” 退款总是那么难

预付式消费纠纷激增 消费者维权举证难

预付式消费作为一种新型消费模式，在给消费者带来便利和优惠的同时，也因商家倒闭或“跑路”频发，使消费者权益受到侵害。一直以来，教育培训、美容美发、旅游和健身等行业均是预付式消费纠纷的重点领域。近年来，随着消费者消费方式的不断改变，涉及餐饮、网购、网络游戏、汽车行业等新兴生活服务领域的案件数量也逐渐增多。争议焦点主要集中在虚假宣传的认定、预付款退还条件等方面。

由于当前不少商家无证发卡、无照发卡、随意发卡的情况较为常见，加之部分经营者不与消费者签订书面合同，或以口头方式约定合同重要内容，因此当发生纠纷时，消费者难以举证，陷入维权窘境。本期“专家坐堂”以案释法，提醒消费者应提高风险防范意识，要求经营者将服务内容、项目金额、使用期限等核心条款通过书面合同予以固定，并保留相关支付凭证、合同等重要证据。

【案例一】

养生服务被烫伤 要求退款遭拒绝

李某到某公司先后办理 2 张养生堂 VIP 卡，共支付 16100 元。李某接受了 7 次服务，扣除相应款项后，2 张卡内余额共 13540 元。由于在服务过程中被仪器烫伤背部，李某不愿意继续接受服务，并要求退还卡内余款，但该公司以 2 张卡均已开卡使用为由拒绝退款。李某遂向法院提起诉讼，要求公司返还未消费余额 13540 元。

法院经审理认为，李某预先支付全部服务费用，某公司分批次向李某提供服务，双方之间的消费模式属于预付式消费。双方办卡时未签订书面协议，也没有证据证明任何一方单方提出解除合同时应承担何种责任。现李某已明确表示不愿再继续接受公司提供的服务，应允许其作出解除服务合同的选择。故判决公司返还李某剩余未消费的金

【法官说法】

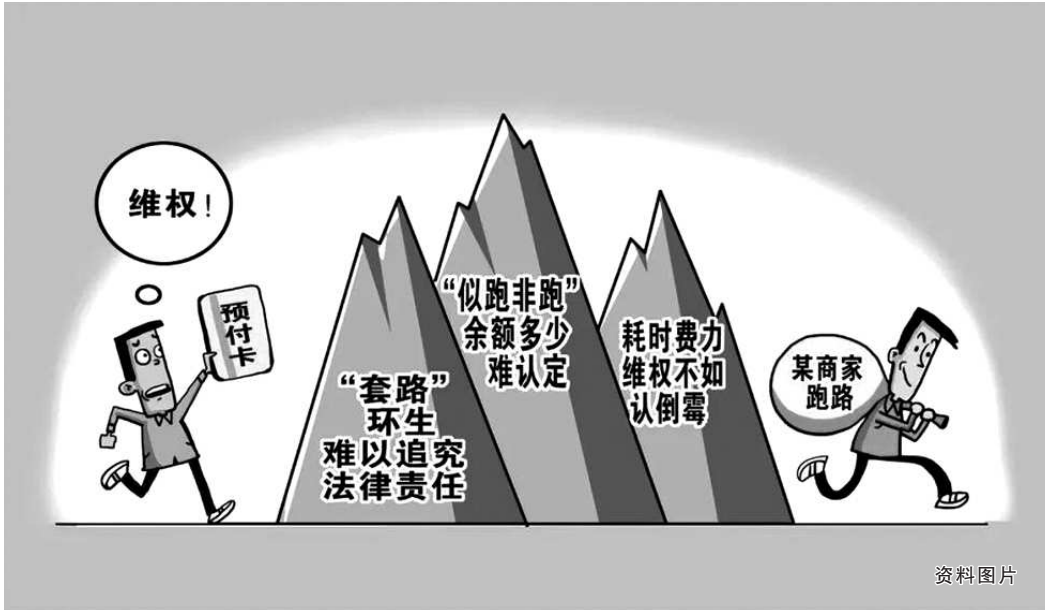
本案中，虽然李某与公司并未订立书面协议，也未明确约定双方的权利义务和解除合同后的法律后果，但双方已经建立了预付式消费的服务合同法律关系，公司应向李某全面履行合同义务。李某在接受服务的过程中被仪器烫伤，公司未能以足够的勤勉和高度的注意谨慎行事，且双方订立的预付式消费服务合同具有一定的人身属性及信任基础，应支持消费者解除合同的合法权利。

【案例二】

合同目的不能实现 消费者可要求解除

唐某与某公司签订服务合同，内容包括资深红娘指导、推荐候选人 20 人、约会安排不少于 7 人次等，费用共 25800 元。之后，公司安排了 2 位推荐对象与唐某约会。但唐某认为约会对象不是注册会员，而是临时安排的“托”，遂向法院提起诉讼，请求解除服务合同并返还服务费 25800 元。公司认为不存在前期承诺与后期服务不一致的情况，况且合同已约定任何一方不可以单方面解除合同，因此拒绝退还合同款。

法院经审理认为，本案双方签订的合同为婚恋服务合同，需要以双方互相信任且愿意继续履行为前提。唐某提出不信任公司提供的婚介服务，明确表示不愿意继续履行，合同目的已不能实现。公司仅安排 2 人约会，未达约定的最低标准，应向唐某返还一定费用。唐某未能提供证据证明实际约会是“托”，其对合同未能履行亦存在过错，也应承担部分责任。故酌定公司返还唐某服务费用 12000 元。



【法官说法】

《合同法》第四百一十条规定：“委托人或者受托人可以随时解除委托合同。因解除合同给对方造成损失的，除不可归责于该当事人的事由外，应当赔偿损失。”涉案服务合同具有人身属性，当消费者不愿意接受相亲服务时，合同目的已经不能实现，不应强制要求其继续履行合同，即使在合同中约定任何一方不可以单方解除合同，也应允许消费者单方提出解除。关于返还服务款项的请求，法院会审查合同不能履行的原因，在考量双方过错程度的基础上综合认定各自应承担的责任。

【案例三】

虚假宣传误导消费者 构成欺诈判三倍赔偿

吴某与某公司签订了《健康母婴护理中心服务合同》，约定公司为吴某提供母婴护理，套餐项目包括每个房间均配备 RGF 空气净化设备、三甲医院级别的感染管制的 24 小时婴儿看护室等内容。公司宣传册中载明其拥有的专业设施包括“二十四小时紧急 CALL 铃、国际防疫级别的 RGF 空气净化系统、医用级别经皮黄疸仪”等，拥有的专家团队包括“三甲级医院产科、儿科医师、妇幼保健主任医师及资深营养师等重量级专业医疗护理团队”等。

合同履行过程中，公司将所有婴儿放在一个婴儿房照护，包括吴某女儿在内的 3 名婴儿患上肺炎，吴某女儿住院治疗共花费医疗费 14245 元。吴某诉请公司返还未履行期间的预收款及利息、赔偿医疗费、赔偿因欺诈产生的三倍预付款。

法院经审理认为，公司未提交证据证明其已按合同约定，在吴某房间配备 RGF 空气净化设备及婴

儿房达到三甲医院级别的感染管制。反之，其将所有婴儿放在一个婴儿房照护，且未在其他婴儿患病时采取有效的防护措施，增加了吴某女儿患病风险。公司已构成违约，应承担向吴某返还未履行期间的预收款及利息、赔偿医疗费。产妇和婴儿健康管理、专业护理方面的内容属于合同主要内容，公司未提供证据证明其已按合同约定及宣传手册内容提供了专业设备和专家团队，存在虚假宣传。吴某因公司的虚假宣传与公司签订合同，可认定公司构成欺诈，依法应承担预付款的三倍赔偿。

【法官说法】

预付式服务合同经营者应按合同约定提供服务，否则消费者可解除合同，并要求经营者返还未履行期间的预收款及利息，造成消费者其他损失的，经营者还应承担损害赔偿赔偿责任。

消费者在选择月子中心提供母婴护理服务时，除了硬件设备外，可享有的医疗护理服务条件及完善的专业护理水平，也是其考虑的重要因素。本案中，某公司不仅未按合同约定提供空气净化设备，也未提供合同约定的“三甲级医院产科、儿科医生等护理团队”，构成了虚假宣传。经营者的虚假宣传足以诱使消费者作出错误意思表示，可认定某公司构成了欺诈，应按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定，承担惩罚性赔偿责任。

【案例四】

公司结业导致纠纷 可要求退款并赔偿

陈某向某公司转账 16500 元，约定由该公司提供 50 课时私教健身服务。该公司向陈某提供 10 节私教课时服务后，因公司结业，双方就剩余课程如何处理产生纠纷。

公司主张双方签订了契约书，退款时应依约扣除 30% 违约金。陈某不确认签过该契约书，经其委托鉴定，该契约书并非陈某亲笔签订。后该公司结业，陈某要求退还剩余课时费用并支付鉴定费用。

法院经审理认为，双方成立服务合同关系，均应按约履行。公司已结业，双方对剩余课程退费问题沟通未果，陈某诉请公司退回剩余 40 课时费用 13200 元有理，予以支持。公司主张陈某在契约书上签字，退款时应扣除 30% 违约金，陈某委托鉴定部门进行笔迹鉴定，经鉴定该契约书不是陈某所签。该鉴定与本案事实的认定有关联性，鉴定费用属于陈某处理本案纠纷遭受的损失，应由公司承担。

【法官说法】

经营者结业导致预付式服务合同无法履行的，消费者有权解除服务合同，并要求经营者退回尚未消费的剩余费用。本案中，基于公司的原因，导致陈某无法再享受健身服务，对剩余的课时费用，公司应予以退还。同时，因公司主张根据协议书需扣除违约金，消费者对该主张予以否认，并在诉前委托鉴定机构对与案件事实有关联的事项进行必要的鉴定，产生的合理费用可认定为消费者因处理纠纷产生的损失，应由经营者承担。

【案例五】

“课程开课，不予退款” 格式条款被判无效

刘某替女儿刘某苑（未满 18 周岁）与公司签订《EAP 课程客户协议书》，课程 800 学时，共支付 68000 元。协议约定“该课程一旦开始上课，甲方有权不予退款”。上了 318 学时后，刘某苑因个人原因向公司提出长期请假。

请假期间，刘某、刘某苑认为与公司签订的是半工半读留学合

同，但公司从未办理出国留学事宜，是以留学为诱饵进行诈骗，故向法院起诉要求公司退还 68000 元。

公司辩称，双方之间签订的是学术英语培训合同，刘某、刘某苑在请假期间单方面要求解除合同的行为有失诚信。

法院经审理认为，协议中关于费用不予退还的条款，明显加重了刘某、刘某苑的责任，应属无效条款。协议书上是刘某本人签名，其应当知道签名确认的后果，现有证据不足以证实公司实施了欺诈，刘某、刘某苑以自身原因要求解除协议，属于违约，应当承担违约费用。因此，法院酌情认定刘某、刘某苑承担违约金 6800 元，结合剩余 482 学时的情况，判决公司返还 34170 元。

【法官说法】

本案中，“课程开通，不予退款”是某公司事先在合同中拟定的条款，双方并未就该条款进行协商，此系格式条款。对格式条款的效力，应按照《合同法》第四十条以及《消费者权益保护法》第二十六条的规定，判断是否有效。

根据《中华人民共和国合同法》第四十条规定“格式条款具有本法第五十二条和第五十三条规定情形的，或者提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该条款无效”。双方在协议书中关于“课程开通，不予退款”的约定，使经营者处于无论服务是否到位都能获得全部报酬的有利地位，明显加重了一方责任，排除了另一方主要权利，未公平分配经营者与消费者的权利义务，为无效的格式条款，对经营者和消费者均不产生法律约束力。

【案例六】

疫情期间教练离职 积极调解化解纠纷

李某等三人在某健身公司购买了两位教练的私教课程。因两位教练中途离职，经过协商更换了其他教练。但李某等三人认为新教练并不合适，上课水平及效果欠佳，遂与该健身公司协商退还剩余课程金额，未果，诉至法院。经法院主持调解，双方自愿达成调解协议，由某健身公司向李某等三人一次性支付部分款项。

【法官说法】

受理案件后，经办法官了解到受新冠肺炎疫情影响，涉案健身公司经营困难，如完全按照健身协议约定，由该健身公司全部返还剩余课程费用，将可能导致该公司财务困难，难以维持正常经营发展，不利于复工复产，也难以保障李某等人的权益实现。在征得双方同意后，承办法官积极组织调解，最终在法官的耐心引导下，双方互利互让，达成调解协议并执行到位，减轻了双方当事人诉累，体现了法院在疫情防控常态化下充分发挥司法职能，为市场有序发展提供有力保障的担当。

（综合羊城晚报、广州审判网等）