

# “跑路”“变身”，预付卡乱象如何解？

## 上海法院为预付式消费市场探索诉源治理

□ 记者 季张颖 见习记者 王葳然

“之前说让我们选择大品牌，没想到选择了大品牌，商家还是卷款跑路了。”

“怎么这个老板还能继续开店卖卡，继续骗老百姓的钱？”……

近年来，预付卡消费迅猛发展的同时，经营者闭店“跑路”、换壳后“另起炉灶”等情况屡见不鲜，很多“踩坑”的消费者对于预付式消费有满腹苦水。

来自上海法院的数据显示，2020年以来，全市法院以判决方式结案的预付式消费纠纷案件达8000余件，其中涉及教育培训行业有近6000件，占比约66%；涉及健身行业有2500件，占比约29%。

在这一庞大的数字背后，隐藏着哪些风险点？如何能从源头上实现早预警早发现，助推整个预付式消费市场健康有序发展？记者近日从徐汇区人民法院、普陀区人民法院采访获悉，通过探索建设“预付式消费风险预警及协同治理”应用场景，上海法院正在试图对此类问题展开破题。



资料图片

### 砸钱9万“董事卡”升级“终身卡”

#### 一兆韦德官司缠身

家住徐汇的李先生是一位健身达人，为了方便健身，李先生此前购买了一张一兆韦德为期10年的“董事卡”。2021年初，李先生突然接到一兆韦德客服电话，称近期在升级会所，针对时间较长的会员在搞活动。

“在线下详谈中，他们让我再购买3年的‘至尊卡’，价格是19635元。”李先生称，原本自己当时还剩下9年的服务时间，所以并不想继续购买，但工作人员解释，这就是他们本次的活动，若如此做可将原本的“董事卡”升级为“至尊卡”，并做6个月分期。6个月后升级费用全额可退，取消新增加的3年服务时间。这么一番折腾，便可将原本“董事卡”权限升级为“VIP”卡。

“但现在，一兆韦德否认有该活动，退款就要按合同收取30%的违约金。”李先生诉称，去年4月，一兆韦德又以处理“至尊卡”为由，以种种话术让自己支付了一定的钱款，将卡升级成了

“终身卡”，并约定退回之前升级“至尊卡”所付钱款。在当日支付了钱款后，李先生提出7天无理由退款，至今未退回，无奈，李先生只得诉至徐汇法院，索要总计近9万元的充值费用。

类似这样的预付卡消费纠纷其实并非个案，在普陀法院审理的一起案件中，一家儿童钢琴培训机构在一夜之间突然关门，很多家长给孩子办理了预付卡，但还没来得及使用。钢琴教师的工资，机构也尚未结清。

“根据这起案件证据材料中反映的情况，经营者先到工商部门办理减资手续，减少注册资本，之后又搞了一个大型促销活动，吸纳了一大笔预付资金，本来一对一钢琴课的课时费要300元，但只要一次性充值达到一定金额课时费就只需200元，很多家长感觉活动力度吸引人，就办卡或续卡，但促销活动一结束，商家就闭店跑路了。”普陀法院民事审判庭法官盛利告诉记者。

帮助逃避责任。

“在今年3月我们第二轮数据碰撞中，仅徐汇、普陀、杨浦三区审理的案件中，涉诉公司法定代表人或董监高，在两家以上公司任职的个人就有230余人。”程龙透露。

此外，预付卡发行备案机制落实不到位，也是此类案件的一大问题。“部分经营者采取不申报、不入账或不按照规定入账等方式，逃避行业主管部门的监管。在我们的排摸中，涉诉的873个被告公司中，仅10家公司进行了备案。”徐汇法院民事审判庭党务专职干部孙俊俊表示。

“大量的发卡企业是游离于监管之外的，使得消费者无法通过公开平台查询到企业的发卡资质、经营情况等，也就造成了消费者和经营者之间严重的信息不对称。”盛利坦言，而服务合同签订及履行的不规范，也在一定程度上造成了消费者维权难。

### “数”治形成一张风险“负面清单”

#### 让数据真正跑起来

直击问题的根源，通过数据碰撞，形成一张风险防范的“负面清单”，从而为预付式消费市场补上漏洞，推动整个行业协同治理，这正是上海法院探索建设“预付式消费风险预警及协同治理”应用场景的初衷。

“我们通过数据碰撞，可以抓取到三大类风险点，一是可以识别涉诉数量多、涉诉金额大的预付卡发行企业名单，在这个名单基础上，还可以进一步筛查未履行完判决义务的企业主体；二是让法院内部数据与市商务委平台中的数据进行碰撞，识别出到底有多少企业是按照上海市的规定进行信息对接和备案登记的，平台上登记的诸如预付卡发行数量、发行金额等信息，不仅供主管部门实时监管，也是对消费者完全公开、可以随时查询的。”盛利表示。

另一类风险点是针对部分企业在发

行预付卡欠债涉诉且尚未执行完毕的同时，又设立新的企业发行预付卡再次欠债涉诉的情况，可将涉诉欠债预付卡发行企业清单与市场监督管理局的工商登记信息进行比对碰撞，穿透公司外壳，抓取“躲在公司背后”、存在“换壳圈钱”可能的法人、董监高等关键人物信息。

“我们将这些风险点所形成的‘负面清单’，推送给行政监管部门，帮助他们从源头上加强防范力度，进一步促进预付卡消费行业的规范发展。”

盛利告诉记者，为了让数据真正跑起来，后续，普陀区委政法委还将牵头区公检法、相关委办局、各街镇等打破数据壁垒，就各方掌握的发行预付卡经营者信息、发行数量及金额、纠纷情况等信息进行资源共享和数据整合，建立更加完备的信息实时推送制度和协同治理机制。

### 实现事中预警

#### 推动全市层面预付卡管理办法修订

落地到实际，这张“负面清单”究竟如何发挥诉源治理的效能？以徐汇区为例，记者获悉，通过数据协作，目前，徐汇法院正与徐汇区市场监管局、徐汇区体育局协作完善相关数据的互通共享，推动从源头上建章立制。

其中，徐汇区市场监管局根据推动数据加大了监管力度，对发现的未与协同监管平台对接的经营者依法开具责令改正通知书，要求限期整改。“对于前期已有相关涉诉纠纷的主体，在成立新公司时，也将及时启动事中预警，避免后续经营者‘换壳跑路’或吸纳储值的事件发生。”孙俊俊告诉记者。

市级层面上，根据预付式消费纠纷的特征、变化趋势等情况，从司法角度分析涉及影响消费信心、扰乱市场经济秩序的治理因素，普陀、徐汇两家法院也提出了专门的相关对策，形成了一份决策报告。

今年5月1日，新修后的《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》正式施行，其中就明确，要求经营者应当选

择符合监管要求的银行业金融机构开设唯一专用存款账户。“在新修订的实施办法中，我们的部分建议就得到了很好地体现。”

“包括市体育局正在牵头制定的《上海市体育健身行业预付式消费经营活动监管实施办法》中，也已经关注到了相关问题。”在孙俊俊看来，这些源头上的规制，正是数字法院建设助推预付式消费纠纷案件诉源治理的最好体现。

而在另一治理维度，长宁公证处目前正在探索一种公证预付资金监管的模式，记者在采访中获悉，在该监管平台的具体使用中，公证处会先在银行设立提存账户，消费者扫码进入平台，选购商家的服务后，在线完成公证手续，就可以将预付资金提存至公证处账户。待约定服务完成后，再由公证处将款项结算至商家账户，由此保证资金安全，防止机构携未消费预付资金“跑路”，此举也将助力预付费模式合法合规性运行。

### 教培、健身行业成预付卡纠纷重灾区

#### “换壳”“跑路”屡有发生

“这样的案件，暴露出预付卡消费市场如今存在的通病。”盛利告诉记者，部分企业对“跑路”实际上早有预谋。“这些企业在闭店前通常会以低价促销的形式吸引消费者大额充值，但这样的价格明显难以维持其正常经营。在儿童教培机构这起案件中，经营者卷款跑路不仅影响了消费者的权益，也引发衍生的问题，比如教师拿不到工资会引发劳动纠纷，在商场里租赁的店面也引发房屋租赁纠纷等等。”盛利补充道。

“我们注意到，有部分经营者在跑路后通过另起炉灶，设立关联企业分公司或代为持股等方式，将责任层层分散、剥离，造成名义经营者‘有责无钱’，实际经营者‘有钱无责’。”徐汇法院民事审判庭法官程龙告诉记者，实践中，甚至还出现了“专业跑路团队”，在经营者大量发行预付卡，套取预付费进入个人名下后，这些专业跑路团队通过股权转让、更换法定代表人等方式来