

预付式消费强监管时代来临

司法出击破解经营者“卷款跑路”顽疾

□ 首席记者 陈颖婷

最高人民法院 3 月 14 日发布《关于审理预付式消费民事案件适用法律若干问题的解释》（以下简称《解释》），剑指预付式消费领域长期存在的“霸王条款”、资金安全及服务履约乱象。新规明确“收款不退”“限制转卡”等条款无效，要求经营者对“卷款跑路”承担赔偿责任。这一司法解释的出台，标志着预付式消费从“野蛮生长”迈入法治化监管的新阶段。

数据显示，预付式消费年度交易额已突破 10 万亿元，接近社会消费品零售总额的 25%。但伴随市场规模膨胀，消费者投诉量持续攀升，“商家跑路”“退款无门”等问题愈演愈烈。如何破解这一难题？记者深入调查发现，从司法监督到公证提存，多方力量正形成合力，为预付式消费构建全链条“防护网”。

行业乱象

信用缺失催生“跑路潮”

“预付式消费的本质是信用消费，但当前信用体系几乎‘裸奔’。”全国人大代表陈达在今年全国两会提交的《关于建立预付式消费数智监管服务模式的建议》中直言，预付式消费已渗透至教培、健身、美容等数十个领域，但“投诉率高、跑路事件多”成为顽疾。中国消费者协会发布的 2024 年八大消费投诉热点显示：预付式消费纠纷多发，消费者面临多重风险，其中资金安全风险最为突出。

消费者张女士的遭遇极具代表性。2023 年，她在一家健身房充值 5000 元办理年卡，仅三个月后商家便关门失联。“退款电话永远占线，连门店招牌都拆了。”张女士无奈道。类似案例在松江区人民检察院的公益诉讼调查中得到印证：2022 年 1 月至 2024 年 8 月，该区体育健身行业预付卡投诉达 438 条，其中超 80%涉及资金安全。

陈达分析，消费者常被“收款不

退”“限制转卡”等霸王条款捆绑，而商家一旦出现经营风险，消费者往往面临维权成本高、举证难等困境。“这背后是信用体系不健全、监管手段落后、部门协作不畅等多重问题。”她强调。

最高人民法院此次发布的《解释》正试图扭转这一局面。《解释》第九条明确，“收款不退”“丢卡不补”等条款无效；第十五条则规定，经营者需对“卷款跑路”等行为承担赔偿责任，且不得将员工提成转嫁给消费者。在陈达看来，这是“从司法层面为消费者权益保护提供了硬支撑”。

然而，行业深层次问题仍待解决。这些商家往往依赖预付费维持现金流，形成“寅吃卯粮”的恶性循环。“许多健身机构一边用新会员的预付款填补老会员的退款窟窿，一边盲目扩张，一旦资金链断裂，立刻卷款跑路。”松江检察院检察官付俊直言。

司法破局

公益诉讼“倒逼”商家合规

2024 年 9 月，松江检察院在排查中发现，辖区内体育健身机构存在资金监管的漏洞，通过走访调查，以及运用大数据法律监督模型进行碰撞比对，进一步发现全区多数体育健身场所经营者均未按规定将预付卡信息对接至上海市单用途卡协同监管服务平台，导致消费者资金脱离监管，而这样的情况几乎是全市健身行业的通病。

“法律明文规定预付卡发行需纳入监管，但许多商家长期‘游离’在外。”付俊表示。松江检察院随即启动公益诉讼程序，向相关行业主管部门发出检察建议书，督促全面排查并整改。

整改过程并非一帆风顺。不少健身机构起初以“系统对接复杂”为由拖延，但行业主管部门对企业进行约谈，督促企业进行信息对接；针对经督促后仍未按照规定开展信息对接工

作的企业信息，移送至区文旅局执法大队依法处置，同时联合区文旅局执法大队组织开展健身机构预付卡管理专项执法检查，重点检查信息对接、合同履行情况。

2025 年 3 月 6 日，付俊和同事们又来到了某健身机构进行“回头看”。经向该公司负责人现场了解，行业主管部门在接到《检察建议书》后，已对其公司负责人进行了约谈并督促该公司尽快将健身预付卡发卡业务处理系统与本市单用途卡协同监管服务平台进行信息对接。2025 年 2 月 12 日，该公司与银行签订了“单用途预付消费卡预收资金专用账户管理协议”，开通了资金存管专项账户。现该公司正委托审计机构对其公司上一年度财务报告进行审计，在完成审计后，该公司即可完成单用途卡信息对接工作。

聚
佳
一



AI生成

资金“保险箱”

公证提存破解信任危机

“预付费不是‘唐僧肉’，必须锁进‘保险箱’。”长宁公证处主任李逊敏向记者介绍，长宁公证处将公证提存机制引入预付式消费：消费者支付的预付款并非直接进入商家账户，而是存入公证处监管的专用账户，按课程或服务进度分批划拨给商家。她解释，“这样一来，即便商家倒闭，剩余资金也能退还消费者。”

作为上海市首个探索预付费公证提存的机构，长宁公证处已在健身行业落地资金监管平台。这两天，李逊敏正忙着教培行业资金监管平台的上线。李逊敏告诉记者，去年预付费公证提存这一模式上线后迅速获得市场响应。“消费者看到资金有保障了，就有了消费信心。”李逊敏还说起了一件趣事。近期，消费者李先生专程从杨浦跑到长宁公证处咨询预付费公证提存。原来，李先生看中了位于杨浦区的某编程教培机构的课程，但又担心机构跑路，机构便向其宣传，公司马上要加入预付费公证提

存平台，资金由公证处监管，不可能跑路。为此，李先生专程到长宁公证处来核实，得知确有其事。他开心地说，等平台上线了，请通知他，他立即就去机构报班。

长宁公证处还与行业主管部门合作，制定标准化合同模板。李逊敏举例：“例如教培行业，我们要求合同必须明确课程有效期、退费规则、违约责任等，且需与教育部规定的‘三个月 5000 元’预收费上限一致。”目前，该模式已覆盖全区十余家教培机构，并计划向养老领域拓展。“养老机构预付费风险更高，我们正与民政部门对接，确保资金监管与服务质量挂钩。”值得注意的是，公证提存并非“一刀切”模式。李逊敏强调：“不同行业监管规则差异大，例如健身行业按次核销，教培行业按课时划拨，养老领域则需结合服务周期。我们为每个场景定制方案，既要保障资金安全，也要兼顾商家经营灵活性。”

区块链上链

全国监管“一张网”雏形初现

面对预付式消费“跨区域、连锁化”的特点，陈达建议利用区块链技术建立全国性数智监管平台。“预付卡问题不是一地之困，必须全国一盘棋。”她提出，由政府、金融机构、平台企业等组成区块链节点，动态监控资金流向，确保数据不可篡改。

陈达建议应用大数据、区块链、人工智能等新技术，开发建设预付式消费联盟链及其配套平台系统，构建覆盖全国的分布式网络，并利用智能合约、分布式数字身份、隐私计算等技术，有效提升预付式消费监管服务效能。

“上海已经提出运用区块链技术，开发建设运行预付式消费联盟链及其配套数智平台系统。”陈达说，可以选择上海等省市作为预付式消费数智监管服务模式试点区域，给予政策支持和评估指导，及时总结经验，实现“一地创新，全国复用”。

区块链技术的另一优势在于打破数据孤岛。陈达解释：“过去体育局、教育局、市场监管局各自为政，现在通过联盟链，所有部门可实时共享商家经营数据，发现风险立即联动处置。”