对预付式消费合同法律规定的理解与适用

2025-08-20 高兴发

现今的消费者在健身房，美容馆，瑜伽馆等场所消费时，常会一次性充值大量的金额，用于享受这些店家承诺的单笔充值赠送或打折优惠。

然而，在付费完成，后续履行合同的过程环节中，往往会出现商家卷款跑路，消费者退卡退费困难，难以举证等问题。对此，我国最高人民法院制定了《最高人民法院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》 ，该解释已于2025年5月1日起正式施行。

预付式消费合同的概念，优点及风险

（一）、预付式消费合同的概念

预付式消费合同，是指消费者预先向经营者支付一定金额，而经营者在未来一段时间内，按照约定多次或持续向消费者提供商品或服务的合同。这种合同形式在生活消费领域广泛应用，其载体通常表现为各类储值卡、会员卡等。比如，在美容美发店充值一定金额办理会员卡，每次消费时从卡内余额划扣相应款项；在健身房购买年卡，在一年内可不限次数使用健身房设施及享受相关服务等，这些都属于典型的预付式消费合同范畴。

这种消费模式之所以在今天能够被广泛接受并推广，其核心在于存在着对于经营者与消费者双向的利益。

（二）、预付式消费合同的优点

对于经营者而言，推出这种预付式消费可以使其单笔收取更多的资金，以便能够更快的扩充资金池，投入再生产，大大的降低经营风险。同时，这种先收费后服务的方式可以为其天然的锁定客户群，客户在进行了消费之后，会自发的前往经营者处享受服务，并且基于心理上的惯性，往往会在此后再次进行购买经营者推出的其他预付式消费套餐。

对于消费者而言，预付式消费往往会伴随着“满减”、“充值赠送”等促销方式出现。若消费者确实存在对于某种服务或者商品的购买需求，这种消费模式可以在其取得相对应的商品时为其减少支出，符合消费者的长期规划需求。

（三）、预付式消费合同的缺点

然而，这种新兴的消费方式任然存在诸多不足之处，往往集中体现在消费者权益容易受损以及市场监管难度大这两方面。

1、消费者在付款后风险大，维权难

实践过程中，在消费者扫码付费或现金支付后，双方通常只有口头约定，并不会签订书面合同对于双方的权利义务进行明确，这就会导致双方就服务项目或商品项目产生纠纷时，消费者无法提供书面材料，举证困难的情形出

现。

即便经营者与消费者签订了书面协议，也往往会出现在协议中埋放各种“地雷”，其中可能存在一些不公平、不合理的条款，如限制消费者的退款权利、规定过高的违约金亦或是经营者可以随意更改服务内容等不公平条款，使得消费者处于弱势地位。

更有甚者，部分商家在收取预付款后，可能因经营不善、资金链断裂等原因，无法按照合同约定提供商品或服务，甚至出现关门跑路的情况，导致消费者的预付款无法追回。例如，近年来一些健身工作室、教育培训学校突然倒闭，众多办理预付卡的消费者想要追回已经支付的钱款极其困难。

2、经营者收费无限制，市场监管困难

目前缺少相关的法律法规对于经营者设立的收费项目及收费标准进行明确的规定，也未规定预付款到账后应当如何监管。这就会导致经营者巧立名目，设立各种模糊不清的收费项目用于收取预付款，收取到的资金也容易被擅自挪用，私吞，不利于保护消费者的权益。

本次实行的《解释》对预付式消费合同的规定

鉴于上述缘由，为了规范市场秩序，保护消费者合法权益，我国制定并实施了《最高人民法院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》（下称《解释》），《解释》对于预付式消费合同的适用范围、条款效力、合同解除及退款规则等方面进行了明确规定，为纠纷解决提供了明确依据。

1、《解释》适用范围及构成形式

《解释》第一条规定：“在零售、住宿、餐饮、健身、出行、理发、美容、培训、养老、旅游等生活消费领域，经营者收取预付款后多次或者持续向消费者兑付商品或者提供服务产生的纠纷适用本解释。”该条款对预付式消费的范围规范在了生活消费等领域，并将其定义为“提前付费+多次/持续的提供商品/提供服务”的形式。

2、对于合同条款的效力认定

针对经营者未与消费者订立书面约定，或虽然订立了书面约定但是对服务内容、价款、履行期限、履行地点等内容没有明确约定的，《解释》规定应当在认定时作出对消费者有利的解释。同时，在经营者提供的合同中存在不公平格式条款，意图剥夺消费者解除权、债权请求权、债权转让权，亦或是免除经营者的违约责任的，该《解释》赋予了消费者可以主张该条款无效的权利，保障了消费者的合法权益。

3、对于消费者合同解除权的增加

在预付式消费的模式下，明确消费者的解除权能够有利于再平衡潜在的交易风险。一旦消费者进行了预付款，合同中的债权债务关系就不再平衡，而是变成了单方面的债权与单方面的债务，合同中所约定的服务对价、商品对价等条款将不再能够制约经营者，消费者仅仅只能期待经营者能够秉持城市信用原则履行合同义务。因此，合同解除权将会成为消费者维权的最后一道护城河，用以防止经营者的单方面违约行为。

目前我国法律赋予了合同方意定解除权与法定解除权。（民法典第562,563条）本次新实施的《解释》还另外赋予了消费者新的解除权。

《解释》规定：在以下情形下，消费者有权请求解除预付式消费合同：

（一）变更经营场所给消费者接受商品或者服务造成明显不便；

（二）未经消费者同意将预付式消费合同义务转移给第三人；

（三）承诺在合同约定期限内提供不限次数服务却不能正常提供；

（四）法律规定或者合同约定消费者享有解除合同权利的其他情形。

此外，如果消费者因身体健康等自身客观原因致使继续履行合同对其明显不公平的，也有权依法解除合同。例如，某健身房原本位于消费者住所附近，后搬迁至距离较远的地方，给消费者前往健身造成极大不便，消费者有权要求解除健身卡合同，并要求商家退还剩余预付款。

4、消费者解除合同后的退款规则

《解释》依据《民法典》第一百五十七条、第五百六十六条之规定，确定了在预付式消费合同被确认解除、无效、被撤销或是确定不发生效力后，经营者应当向消费者返还剩余的预付款并支付利息，无过错的一方有权请求另一方承担合理费用的损失。

在计算具体的退款额时，分为非消费者原因和消费者原因两种计算方式。

非因消费者原因退款时：经营者提供折扣的，按折扣价计算；有赠送金额的，按实付金额与“实付 + 赠送金额”的比例算优惠后价款；合同约定对消费者更有利的，从其约定。

因消费者原因退款时：经营者有折扣或赠送的，按打折前价格计算；打折前价格不合理且无交易记录的，按订立合同时履行地同类商品或是当地服务市场价计算；合同约定对消费者更有利的，从其约定。

笔者认为，上述规定表明了本《解释》对于消费者权益保护的倾向性，在一定程度上弥补了消费者因商家违约或合同解除等原因遭受的损失，有利于打消消费者在进行预付式付费时的顾虑。

对于预付式消费合同的思考

1、加强法律监管、市场监管

预付式消费合同其本质上是消费者提前将未来取得商品或接受服务的对价一次性地在订立合同时交付给经营者的一种新兴交易模式。本次《解释》的出台为解决预付式消费合同纠纷提供了有力的法律依据。但是，要从根本上规范预付式消费市场，仍然需要进一步加强法律监管。政府相关部门应加大对预付式消费经营主体的监管力度，提高市场准入门槛，对商家的资质、信誉、资金实力等进行严格审核，确保从事预付式消费业务的商家具备相应的经营能力和风险承担能力。对存在严重问题的商家依法予以处罚，直至吊销营业执照，形成有效的市场约束机制。

2、提升消费者法律意识、自我保护意识

消费者在参与预付式消费时，自身也应增强法律意识和自我保护意识。首先，在选择商家时，要谨慎考察商家的信誉和经营状况，可以通过查看商家的营业执照、经营年限、消费者评价等方式，了解商家的基本情况。尽量选择规模较大、口碑较好、经营时间较长的商家，降低风险。其次，在进行付费前，最好能够与经营者签订电子的或是书面的合同，重点阅读服务内容、价格、退款条件、违约责任等重要条款。不要轻易相信商家的口头承诺，将双方的约定以书面形式固定下来。最后，在消费过程中，要注意保留相关凭证，如合同、发票、消费记录、商家的宣传资料等，一旦发生纠纷，这些书面材料将成为维护自身权益的重要证据。

地址：中国上海市徐汇区漕溪北路18号上海实业大厦38层　　电话：+86 136 3641 6891
邮箱：admin@xinbenlaw.com　　传真：+86 21 5466 3852