

# 追回我的预付款

本报记者 李国



2021年7月的一天,西安一家少儿英语机构本该正常上课,但机构大门紧锁,所有工作人员“失联”。 苗颖 摄/人民视觉

来,十年前出台的《管理办法》已无法适应如今市场经济的发展。比如,《管理办法》没有涵盖教育、旅游、健身类企业和个体工商户,这就让目前一大批推行预付款消费的经营者游离于规制之外。再加上相关监管部门权责未清晰界定,最终导致消费者投诉无门。

近年来,因预付款消费引发的纠纷在全国各地频频发生。数据显示,仅在健身行业,上海市2021年就收到预付卡类投诉1.6万件;去年,郑州市12345热线接到的预付卡相关投诉也有16144件。

“这其中,有的经营者确是因为经营不善等因素导致无力退还预付款,但也有一些商家以格式条款、霸王条款给消费者挖坑,更有甚者以低价优惠诱导消费者办卡充值后卷款‘跑路’,这就涉嫌诈骗犯罪了。”李建律师说。

2021年5月下旬,周伟等家长向黔江区消委会求助。考虑到家长们前期奔走无果,黔江区、重庆市两级消委会沟通后初步决定通过司法渠道协助涉案家长维权。

“由于本案涉及人数多,又是当前消费纠纷的主要痛点之一,当时我们就考虑支持消费者发起集体诉讼。”重庆市消委会秘书长谷丹说。

2021年初,中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《建设高标准市场体系行动方案》中提出,要健全消费者公益诉讼制度,探索建立消费者集体诉讼制度。但在本案发生时,全国还没有可借鉴的先例。

当年7月,谷丹代表重庆市消委会出席了有黔江区市场监管局、消委会、人民法院、公安局、教委相关负责人以及法律专家、家长代表共同参与的座谈会,会上各方对发起集体诉讼有了初步共识。随后,重庆市消委会在全国首先出台了《支持消费者公益诉讼工作导则》,明确对预付式消费纠纷、群体性投诉、经营者拒绝调解等案件,重庆市各级消委会应在协助消费者取证、向受案法院递交支持起诉书、以支持起诉人身份参加庭审等9个方面给予消费者支持。

8月,重庆市、黔江区两级消委会正式受理了151位家长的申请,支持他们向黔江区人民法院提起集体诉讼。

## 集体诉讼,赢了

2021年11月17日,是“金鹿角”一案首次开

庭的日子。由于该案原告人数多,黔江区人民法院决定分10次、连续5天公开进行审理。第一天开庭前,20多位家长早早地等在了法庭外。

“直到那时候,部分家长心里还是不安稳的。”王琳回忆,“毕竟谁也没经历过集体诉讼。”

集体诉讼源于13世纪的英国,现在美国和部分欧洲国家仍有实行。它的最大特点和最大威慑力在于,只要有一个人发起诉讼并获得赔偿,其他所有相同利益受损者都能按比例获得赔偿。

在中国民事诉讼法中,与集体诉讼相似的是代表人诉讼制度。2020年7月,最高人民法院正式发布《关于证券纠纷代表人诉讼若干问题的规定》,这被视为中国版的证券集体诉讼制度落地,权利受损的中小投资者自此拥有了便利、低成本的维权渠道。

“从某种程度上说,预付式消费模式中如发生商家‘跑路’现象,相关消费者与证券纠纷中的中小投资者扮演着类似的角色。”谷丹表示。

作为支持起诉人,谷丹也在开庭首日准时抵达法院。但进入法庭后,她发现现场并没有“支持起诉人”标牌,就此她立即与工作人员进行了沟通。

一开始,法院方面对这个超出常规的要求有些犯难。但谷丹坚持认为,市、区两级消委会早在10月就向法院递交了《支持起诉书》,成为案件审判过程的参与者,“有身份就应该有座牌”。

最终,法院采纳了消委会方面的意见,而开庭前的这个小插曲也预示了全国首例由消费者组织支持消费者集体起诉校外培训机构退费纠纷案的不寻常。原告、被告代理律师做出相关陈述后,谷丹代表重庆市、黔江区两级消委会发表了支持集体诉讼意见,认为被告预先收取原告培训费后,既不提供相应的培训服务,又不退还剩余的培训费用,违反了消费者权益保护法第五十三条的规定,应当承担相应的法律责任。

在辩论环节,面对“金鹿角”一方以经营管理不善和受新冠肺炎疫情影响为由,既无法向原告提供培训服务也没有资金退还学费的说法,谷丹还根据相关证据的了解,就培训机构经营状况、相关负责人卷款“跑路”等问题提出了质疑。

“事情发生后大家心里都很憋屈,她的那些话有理有据,听着特别解气。”周伟说,尽管法官多次敲槌提醒,但当时旁听席里的原告家长还是

忍不住为谷丹的陈述鼓掌叫好。

2021年12月23日,黔江区人民法院对该案一审宣判,判决被告退还151位消费者剩余培训费用。“预付式消费纠纷案件一般小额多发,对于违法主体,消费者组织依据专业指导性文件支持消费者集体诉讼,更具有威慑力。”对于这一判决结果,黔江区人民法院党组成员、副院长龚节华这样评价。

收到判决书当天,周伟发了个朋友圈:“维权半年多终于有了一个结果。”文字下方,他还配上了喜极而泣的表情。

## 让不法商家“无路可跑”

今年“3·15国际消费者权益日”当天,中国消费者协会发布了2020—2021年度消协组织维护消费公平十大典型案例,重庆这起因市、区两级消委会支持消费者提起集体诉讼并胜诉的案列入选其中。相关专家在对此案的点评中指出,预付式消费“爆雷”案件涉及消费者众多,相关方面积极稳妥的处理对维护社会稳定、促进消费公平具有重要作用。

“商业预付卡的出现,初衷是为了便利公众支付,让经营者与消费者实现互惠双赢从而刺激消费。”在谷丹看来,频频出现的预付式消费经营方“圈钱跑路”现象会打击消费者信心,破坏诚信企业的正常经营,造成劣币驱逐良币的后果。“不法经营者敢铤而走险,是因为他们普遍抱有单个消费者没有时间、精力打官司的侥幸心理。支持权益受损的消费者提起集体诉讼就是要让想动歪脑筋的商家断了念头。”谷丹说。

“金鹿角”一案后,重庆市消委会逐步在全市范围内推广《支持消费者集体诉讼工作导则》,但在实施过程中遇到了部分区县法院拒绝消委会代表以“支持起诉人”身份出庭以及有的消委会因不作为不愿参与诉讼过程等问题。就此,今年3月,重庆市高级人民法院、重庆市消委会联合印发了《关于建立消费纠纷诉源治理工作机制的实施意见》,强调要积极探索消费者集体诉讼制度,明确消委会可通过在庭审中协助举证、发表观点等方式支持当事人诉讼,人民法院应充分听取消委会的支持起诉意见,依法、公正、及时地维护众多消费者的合法权益。



“金鹿角”的培训场所和桌椅都是租赁的,没有可供执行的财产。



重庆市消委会相关人员在研究支持“金鹿角”一案受害家长提起集体诉讼相关事宜。



在法庭上,重庆市消委会秘书长谷丹作为“支持起诉人”出庭。

过去近一年时间,重庆家长王琳一直有件说大不大说小不小的烦心事:她花了两万元给孩子报了个校外艺术培训班,可孩子去上课没几个月,培训机构毫无征兆地关门歇业,并以经营亏损为由拒不退还剩下的学费。

和王琳有相同困扰的还有另外150位家长,他们都是同一培训机构“卷款跑路”的受害者,各自预付的学费从几千元到数万元不等。

近年来,预付式消费“爆雷”事件时有发生,尤其在教育、健身、美容等行业频现。由于相关法律法规尚不完善、维权成本高等原因,想要把自己的钱讨回来,消费者往往要花费大量时间和精力,有时结果还不能如愿。

王琳和150名家长也走上了维权路,重庆市因此有了全国首起由消费者组织支持消费者集体起诉预付式消费退费纠纷的案件。

## 卡还在,店没了

“付款之前我还专门多问了一句,万一孩子课没上完机构就关门了怎么办?”回忆起2021年初的情形,王琳忍不住自嘲是“神预言”。

家住重庆市黔江区的王琳有两个十来岁的孩子,为了培养他们的兴趣爱好,几番考察后,她选择了一家名为“金鹿角教育广场”的艺术培训机构,让儿子上口才班,女儿上拉丁舞班。

按照“金鹿角”规定,如果不办预付卡,一个孩子一节课的费用是65元。如果办理一张1万元的“终身学习卡”,孩子可以不限次数参加相关培训直到18岁。王琳以每月上10节课计算,一个孩子一年的费用就在7000元左右,“比较起来,办‘终身学习卡’确实很划算”。

王琳记得自己办卡那天,还有好几位家长也在选择会员套餐,再加上前台工作人员信誓旦旦承诺企业办学有实力有保障,她也没再多犹豫就刷出了两万元。

据重庆市黔江区消费者权益保护委员会秘书长李力介绍,“金鹿角”是当地一家规模颇大的艺术类培训机构,设有口才、美术、书法、舞蹈、跆拳道、少儿英语等课程。除了“终身学习卡”外,该机构还提供年卡、暑期卡、春季卡等预付卡供学生家长选择。

预付式消费被称为新型消费模式,但严格说来它并不是新事物。已长期存在且广为人们接受的公交卡、电卡就算是一种广义上的预付式消费形式。

1998年,中国人民银行、原国家工商行政管理局联合颁布《会员卡管理试行办法》,规定会员卡是指发行人和其会员之间,以契约形式确定的会员消费权利的直接消费凭证,且明确会员卡仅针对高尔夫球俱乐部等高消费体育运动项目使用。

该《办法》已于2007年废止,但会员卡及其关联的预付式消费模式却相继在教育、健身、美容、餐饮等行业铺开。买卖双方都受益是这一消费模式长期存在的基础——“卖卡”能让商家快速回笼资金进而拓展投资和经营的规模,“办卡”后能享受的折扣和优惠对有需求的消费者又确有诱惑力。

王琳说儿子龙龙性格比较内向腼腆,在口才班锻炼了几个月后,龙龙明显变得自信了,这让她觉得培训这笔钱花得挺值。

2021年5月的一个周末,按计划龙龙要去“金鹿角”上课。前一晚他就兴奋地告诉王琳,上一堂课结束时老师要他准备一篇以“我的梦想”为题的演讲稿。当天出发前,他还几次提醒妈妈把手机充好电,以便在课堂上录下自己的表现。然而,当母子俩按约定的上课时间来到“金鹿角”,看到的却是紧锁的大门和十多位同样不知所措的家长与学生。

回过神来,王琳立即拨打了培训班老师的电话,得到的答复让她更感到心凉,“老师说机构资金链断裂主要负责‘跑路’了,他们也被拖欠了几个月的工资”。

站在一旁的龙龙低着头,手里的演讲稿已被他揉得不成样子。

## 必须维权,可维权很难

维权,必须维权。得知“金鹿角”关停、负责人“跑路”后,这是家长周伟的第一个念头。因为12岁的女儿玲玲要准备拉丁舞10级考试,就在机构“爆雷”前不久,周伟刚为她缴纳了两万多元的培训费。突然发生的变故,不仅让剩下的1.9万元学费可能打水漂,也让女儿错过了当年考级的机会。用周伟的话来说,钱和时间算不上多么重大的损失,但遇到这种事,心里就像吃了苍蝇一样难受。

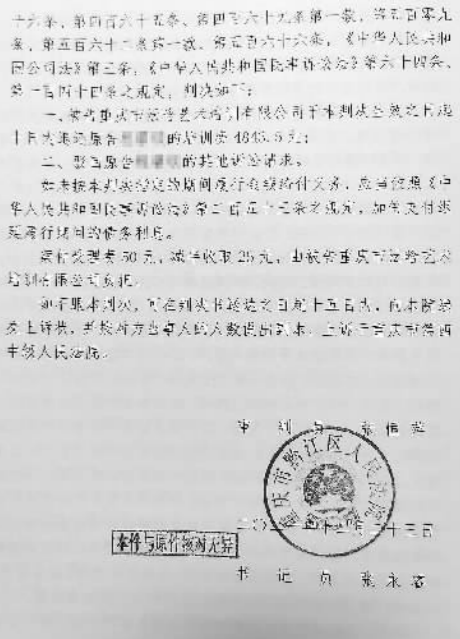
事发后几天时间里,共有一百多位受害学生的家长加入了维权群。根据统计,有超过1000名学生因为“金鹿角”突然关闭没能完成培训,但其中大多数学生家长由于损失较少或怕麻烦,选择“自认倒霉”。

维权确实是一个“麻烦”的过程。周伟回忆,家长们先是找到黔江区教委,但教委管理的是大中小学;社会培训机构的主管部门是各地市场监管部门,可“金鹿角”已经停业,相关负责人也联系不上,黔江区市场监管局除了协调、约谈外并无采取强制手段的权力;有人建议报警,但对于民事合同纠纷,公安机关也无法立案办理……

“我们打了多少个电话,跑了多少个部门。”周伟说,家长们的诉求很简单,就是要求“金鹿角”退还剩余培训费并依法做出赔偿,“可好像怎么也讨不到说法”。

2012年9月,商务部发布《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,规定商务部对从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业法人,开展单用途商业预付卡业务有监督管理权。截至目前,这是我国唯一一部从国家层面针对预付卡管理设立的规定。此外,的有关规定则散落在多部法律之中,不成系统。如消费者权益保护法第五十三条规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

在北京德恒(重庆)律师事务所律师李建看



根据判决,“金鹿角”所属公司应退还151位家长剩余的培训费用。

就在《意见》出台当月,在重庆涪陵区消委会荔枝街道分会工作人员的见证下,103名消费者领取了该区一儿童摄影店退还的共10余万元预付款。

和大多数“跑路”商家的套路一样,今年1月,这家儿童摄影店毫无征兆地关门歇业。涪陵区消委会在接到多位消费者投诉后辗转联系上摄影店负责人,然而对方却以资金链断裂、受疫情影响不便外出等理由拒不配合调解。

多次协调无果后,涪陵区消委会决定支持消费者提起集体诉讼通过司法程序维权。没想到消息传出后,摄影店负责人突然转变了态度,不仅出面参与调解,还在较短时间内就筹集到了退款资金。“由此可见,当‘跑路’风险增加、代价变大,部分不法商家就很难再摆出一副有恃无恐的态度。”谷丹表示。

截至目前,重庆市各级消委会支持消费者提起的集体诉讼已有10起,涉及消费者325人,诉讼标的金额347.92万元。已审结的9起案件均以消费者胜诉结案。

## 建立全消费周期监管机制

打赢官司的喜悦没持续多久,一个新问题又摆在王琳和周伟等家长面前——“金鹿角”所属公司没有资金履行退款责任,目前黔江区人民法院已经启动了相关强制执行调查程序。

“‘金鹿角’是典型的轻资产运营机构,老师是聘请的,培训场所和办公桌椅是租来的,完全没有可供法院执行的财产。”庭审结束后,李力一直关注着案件的发展,据他介绍,“金鹿角”关联企业的负责人名下也没有能被强制执行的资产。

支持消费者提起集体诉讼,在一定程度上解决了预付式消费维权难的问题,但这种事后应对措施是不得已而为之。比较而言,有效预防相关“爆雷”事件发生才是让预付式消费模式健康发展的关键。

在李建律师看来,消费者预先支付了费用,经营者能否提供约定服务具有不确定性,商家与消费者的一对众的格局又进一步放大了信用风险,“这就要求建立预付卡第三方管理和支付机制以保证资金安全,加强风险防控”。

2018年7月,2019年4月,上海市人大常委会与上海市人民政府相继发布了《上海市单用途预付消费卡管理规定》以及《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》,上海因此成为我国最早以地方性立法规制预付式消费市场的地区。

“上海模式”一方面将“个体工商户”纳入预付式消费监管范围,另一方面规定设立预收资金余额专用存款账户,既确保商家预收资金能用于特定的用途,又有效避免了出现纠纷后消费者“占理却拿不到钱”的情况出现。

与上海、重庆一样,近年来多地都在对健全预付式消费模式进行各种探索。“从长远看,要让消费者付得安心,还是要从国家层面颁布适应市场发展的法律法规,建立起贯穿整个消费周期的监管机制。”谷丹说。

“金鹿角”关停两个多月后,王琳重新给两个孩子报了艺术培训班。这一次她选择只预付10个课时的费用。王琳说,现在听到“预付”两个字心里就不舒服,“如果最终能把剩余的学费拿回来,不知道能不能治好这颗心病”。

(应采访对象要求,文中王琳、周伟、龙龙、玲玲为化名。本版照片除署名外均为受访者供图。)



更多精彩内容  
请扫描二维码