

# 预付式消费门店突然闭店，消费者如何维权？

## 核心阅读

今年5月中旬，某个知名篮球培训机构在北京的多家校区接连停课。教练离职、工作人员失联，家长们望着手中给孩子购买的高额课包，陷入了维权困境。近年来，预付式消费模式在教育培训、健身美容、零售服务等领域广泛应用，但随之而来的商家“跑路”、退款难等问题频发，有些时候甚至消费者刚充值商家就闭店，成为消费者维权的“重灾区”。



## 1

### 促销活动不久，培训机构就停课了

王申是一名律师，但她没想到有一天自己成了维权打官司的当事人。而这一切，都始于为孩子报名篮球课程。

今年1月，王申为孩子在某知名篮球培训机构办理了双月不限时篮球课卡，价格2999元。寒假期间孩子上课体验不错。2月28日，机构工作人员提醒卡即将到期，建议续卡。在孩子的期望下，王申又续办了半年卡，价格7999元。没想到，不久后，机构却突然“消失了”。5月初，该培训机构在家长群通知

“停电”，短期周末课程取消，提出家长们可以转至天坛校区上课。那个周末，王申带着孩子到其他校区，发现现场人满为患，“原本十几个小孩的班，现在一节课有50个孩子，管理非常混乱。问老师，老师也不知道怎么回事”。

为进一步了解情况，记者尝试联系该培训机构相关门店，结果电话要么打不通，要么接通得知来意后敷衍几句就挂断了电话。7月初，该培训机构账号仍在发布价值7000余元的暑期训练营

的活动内容，并在记者咨询后回复称“已经有十几个校区复课了”。

全面停课后，家长们四处维权。在王申所在的维权群内，共有400多名家长，每人已买课但未消费的金额都在几千元甚至上万元。该培训机构给出了两个调解方案：一是通过转课小程序将课转给其他机构；二是为保障老师和场地成本，家长们额外每节课每人再交80元，另选场地上课。

## 2

### 消费者多方维权，结果却一无所获

除少数家长接受了机构提出的解决方案外，大部分家长都感到无法接受，各自走上了起诉退款的道路。

强女士续办了100节课课程，支付17800元。当时销售人员承诺“课程不会过期，不管上几年都能上完”。然而，强女士带孩子刚上完旧课包，新课包尚未启用，校区便以“装修”“停电”为由闭店。当强女士提出退费时，销售人员已离职失联，“打总部电话不通，找负责人无门”。她选择起诉，目前案件尚未进入正式诉讼阶段。

王先生在该机构为儿子报名了60课时的课程，付费约11960元，没过多久机构就突然“跑路”，此时剩余课时费用还有8000多元。王先生和多名家长一起选择向人民法院起诉，法院组织王先生与其他家长和机构负责人进行调解，调解结果是按80%的金额退费。除一户家庭没同意，执意要起诉外，其余家庭和被告都同意了该调解结果。

王先生等人尚未拿到调解书，他对后续是否能拿到退款充满了担忧。

不少消费者在类似门店“跑路”后

都经历过这样的遭遇——想方设法维权，结果一无所获。

2023年，张女士在上海闵行区其所住小区附近的一家健身房办理两年期通用卡，支付8500元。使用不到半年，该门店没有任何预兆突然关门。张女士联系总部客服，对方提出转至3公里外的其他门店，并称需额外支付3000元“升级卡种”才能使用，她没有同意。之后半年间，该健身机构门店接连闭店，她最终陷入无店可用的境地，钱也没退回来。

## 3

### 相关法律法规仍有待进一步落地

近年来，为缓解预付式消费门店“跑路”乱象，相关部门做了不少努力。

今年5月1日起施行的《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》聚焦司法实践中的痛点难点，进行了系统性的规则安排，为各级法院统一裁判尺度、精准打击“卷款跑路”提供了重要指引。

商务部发布的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》对零售、住宿、餐饮、居民服务等特定行业的预付卡发行与兑付提出了原则性要求，旨在从源头管

控资金风险。

多地也开展积极探索，如《上海市单用途预付消费卡管理办法》，对预付卡发行规模限制、资金存管、信息披露平台建设、失信惩戒等方面进行了更细化和更严格的规定。

今年6月，浙江省杭州市市场监管局指导美团平台推出“安心乐生活计划”，目前已吸引杭州9000余家商家入驻，承诺“灵活付费，门店‘跑路’平台赔付”，为消费者提供更多的保障。

不过，记者调查发现，相关规定仍

有待进一步落地。比如，上述培训机构“跑路”事例中，北京虽有对预付式消费门店进行资金监管、设立托管账户的相关规定，但王申等人在维权过程中发现，钱款实际未进入规定的托管账户。

“当‘跑路’成了某些人眼中的‘生意经’，当监管规定在实际操作中难以落地，信任的纽带一旦出现裂痕，谁还敢放心消费？”有受访者呼吁，别让“预付无忧”变成需要碰运气的奢望，应该通过强化监管让消费者敢消费、安心消费。

据《法治日报》



## 读者信箱

### 合同约定违约金+定金，诉讼时可否同时主张

#### 编辑同志：

我购买李某名下的一套房屋，所签订的《二手房屋买卖合同》约定房屋总价款为90万元，定金5万元，双方于30个工作日内办理过户事宜；一方若违约，另一方有权解除合同并收取（或要求退还）定金，并要求违约方支付房屋总价款的15%作为违约金。不料，几天后，李某联系到了出价更高的买家，于是拒绝向我过户房屋，且只同意返还定金5万元，不同意支付违约金。请问，我在起诉时能否同时主张定金和违约金？

读者 穆进喜

#### 穆进喜读者：

你只能在违约金条款和定金条款中二选一。《中华人民共和国民法典》第588条第1款规定：“当事人既约定违约金，又约定定金的，一方违约时，对方可以选择适用违约金或者定金条款。”该条款明确了定金与违约金发生竞合时的适用问题，如果合同中同时约定了违约金和定金，守约方只能选择其中一种方式来追究违约方的违约责任，而不能主张二者并用。

守约方在具体选择时要注意二者的适用原则是不同的。定金具有双重性质，既是合同履行的保证，又是对违约行为的惩罚，故定金罚则具有优先性。若违约行为没有给自己造成实际损失或者损失数额小于定金的，则守约方应选择定金条款，这样可以直接获得定额赔偿，且无需证明实际损失。

而违约金的支付往往需以实际损失为基础进行调整。即使合同约定了违约金，若守约方无实际损失或者无法证明实际损失，法院或仲裁机构可能根据违约方的请求而大幅调减违约金，这样守约方最终获赔额可能低于定金。

另外，守约方选择适用定金条款，而约定的定金不足以弥补违约方违约给自己造成的损失的，还可以请求违约方赔偿超过定金数额的损失。对此，《中华人民共和国民法典》第588条第2款规定：“定金不足以弥补一方违约造成的损失的，对方可以请求赔偿超过定金数额的损失。”

本案中，李某未按约定办理过户事宜的行为已构成违约，应承担违约责任。由于合同中同时约定了定金和违约金，故你可以二选一。如果你选择定金，则李某应当依法双倍返还定金10万元，而不是退还5万元即可。如果你选择违约金条款，则违约金为13.5万元，但将面临着要举证证明你遭受了实际损失且大于双倍定金10万元，否则法院会根据李某的请求大幅调低违约金数额。

律师 潘家永