

相关司法解释已明确消费者享有此权利,但现实中想要退费还是有点难

预付费消费7天无理由退款,到底难在哪?

本报记者 赵欢

“卡里还剩2000多元,店家突然跑路了。”近日,北京市石景山区的葛女士向记者反映,她去年10月在小区旁某美甲店充值了3000元,春节回京后,她发现店铺贴出闭门装修的通知,但店主一直联系不上,连朋友圈也清空了。“头一次碰到这种事,卡里的钱还能要回来吗?”

葛女士的遭遇在“先存钱、后消费”的预付式消费领域屡见不鲜。办卡后门店跑路、充值后无法退款、合同里暗藏霸王条款等痛点,往往让消费者维权艰难。

今年5月1日,最高人民法院发布的《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》(以下简称《解释》)将正式施行,重点解决预付式消费领域卷款跑路、霸王条款、收款不退等问题。商家对《解释》的反应如何?针对预付式消费领域出现的问题,《解释》将怎样帮助消费者?日前,《工人日报》记者进行了采访。

是否退费商家应对举措不一

在预付式消费中,信息不对称问题突出,部分商家存在过度劝诱甚至欺诈营销等行为。对此,《解释》明确,消费者自付款之日起7日内有权请求经营者返还预付款本金,即消费者享有7天无理由退款权利。

记者随机走访,致电了北京多家健身房、美容美发店等,发现各商家应对举措不一。北京一连锁瑜伽品牌的工作人员告诉记者,其门店已支持7天无理由退款,“如果消费者觉得体验不好,可以退卡退费,门店也支持转卡服务”。“一旦办卡,店铺不允许退卡。”某美

阅读提示

今年5月1日,最高人民法院发布的《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》将正式施行。该司法解释明确,消费者自付款之日起7日内有权请求经营者返还预付款本金。然而,现实中,各商家预付式消费模式不同,退费规则不一,消费者想要7天无理由退款还是有点难。

发店的工作人员说。面对记者“5月1日起施行的相关司法解释允许7天无理由退款”的追问,该工作人员表示自己并不知情:“此前没有退卡的先例,我们下发的实体卡背面有‘持卡注意事项’,明确写了不允许退卡。”

北京朝阳区消费者张女士告诉记者,她在某连锁美发店办卡5天后想退款,美发店虽然答应可以退款,但是说要报到总部审批,因此具体多久能退款成功还不知道。“现在已经半个多月了,还没有退款成功。”张女士说。

上海锦天城律师事务所律师张龙对《工人日报》记者表示,预付式消费市场中,有商家在合同中设置“收款不退”“丢卡不补”“限制转卡”等条款,按照《解释》,这些均属于霸王条款,应依法认定无效。《解释》生效后,任何机构均不得以此为由拒绝退还消费者预付的全部或部分款项。

退费是否返还已享受的折扣?

日前,家住北京市东城区的夏焱到充值的美发店消费时,发现店主已更换,与自己相熟的理发师也已不在店内,“会员卡里还有1000多元,没有收到任何通知说店铺换人运营。”新店铺并未带给夏焱好的体验,后来,他提出退卡并退费,却遭到新店主拒绝。

张龙介绍,《解释》规定,经营者迁店

给消费者接受商品或者服务造成明显不便、未经消费者同意将合同义务转让给第三人、出售不限消费次数的计时卡却不能正常提供服务等情况下,消费者有权解除合同。“夏焱的遭遇符合以上情形,可以要求店铺退卡。”张龙说。

记者还注意到,目前,市场上各商家预付式消费模式不同,退费规则也不一样。以健身房、瑜伽馆为代表的计时制或计次制会员卡服务,消费纠纷多聚焦于商家拒绝转卡、跨店消费,或退卡收取手续费;而在美发、美甲等采用优惠折扣制的储值卡消费中,退费争议则集中于消费者是否需要返还已享受的折扣。

“如果办卡充值,脱毛嫁接299元一次,不充值的话459元一次。”最近在北京某美睫店充值的赵女士告诉记者,她之所以选择办卡充值,是因为觉得原价虚高,办卡充值可以享受专属折扣,价格更划算。“最初店主也告诉我,一旦办卡就不建议退卡。如果中途退卡,以往按折扣消费的订单,退卡后都要按原价重新核算,可能还需要重新补款。”赵女士说。

对此,张龙指出,按照《解释》,如果因消费者原因返还预付款,经营者向消费者提供折扣商品、服务的,应当按商品或服务打折前的价格,计算已兑付商品或提供服务的价款。但如果消费者主张打折前的价格明显不合理,经营者不能

提供打折前价格交易记录的,法院可以按照订立合同时履行的同类商品或服务的市场价格,计算已兑付商品或提供服务的价款。

管住预付资金是关键

“给孩子报了一学期的体能课,课还没上完,教培机构跑路了”“普拉提馆外贴出通知,说‘资金链断裂,门店已无法支付房租及员工工资’,现在人去楼空”……记者采访发现,商家“卷款跑路”不是消费者反映的痛点。

张龙表示,商家因经营不善跑路,与消费者玩起“躲猫猫”,不依法清算,对于这种行为,《解释》明确,清算义务人未依法及时履行清算义务的,应依法承担责任;情节严重的将面临惩罚性赔偿甚至刑事责任。

有消费者提出,面对商家“卷款跑路”很无力,“要么找不到人,要么对方一口咬定没钱还,维权难,成本高”。

有不少消费者提出,希望自己预付的资金可以得到安全监管。对此,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江在接受记者采访时表示,管住预付资金是治理预付式消费乱象的关键。如果预付资金得不到安全保障,消费者即使穷尽一切维权手段,也可能面临剩余资金“打水漂”的风险。

“目前的难点在于,还未进行全国层面的预付式消费立法,也没有全国统一的预付资金监管制度,企业主动进行资金监管的意愿不强,监管部门也没有明确具体的监管依据。”陈音江建议,未来需要进行全国层面的预付式消费专门立法,进一步健全预付资金监管制度,明确预付式消费企业的资金存管责任以及监管部门的监管职责。

第三章 管理监督

第十四条 各级党委应当做好农村基层干部选育管用工作,严把政治关、品行关、能力关、作风关、廉洁关,严格管理监督。重点加强对乡镇党委和政府“一把手”、村党组织书记、村民委员会主任、农村集体经济组织理事长特别是“一肩挑”人员的管理监督。

各级党委应当注重通过党校(行政学院)、干部学院等加强农村基层干部教育培训,经常性开展纪律教育和法治培训,强化警示教育,推进新时代廉洁文化建设。

第十五条 村级重大事项决策实行“四议两公开”,即村党组织提议、村“两委”会议商议、党员大会审议、村民会议或者村民代表会议决议,决议公开、实施结果公开。县、乡两级党委和政府应当指导确定村级重大事项范围。

村民委员会财务收支由村党组织书记、村民委员会主任、村务监督机构主要负责人联审联签,“一肩挑”的村应当同时由1名村“两委”其他成员参与联审联签。村级财务收支可以按照规定委托代理记账。村级工程建设项目按照其具体范围和规模标准依法必须招标的,应当进行招投标,乡镇党委和政府加强指导把关。

第十六条 村党组织、村民委员会和农村集体经济组织应当通过公开栏、数字电视、移动互联网应用程序等便于群众知晓的方式,及时公开农村党务、村务、财务情况,突出对强农惠农富农补贴资金发放、农村集体资金资产资源管理、乡村建设项目管理等事项的公告,保证所公开事项的内容完整全面、准确详实,并接受村民的查询。

县级党委和政府应当制订农村公开事项目录,规范和细化公开内容、公开时间、公开程序、公开形式,指导、督促村级组织依规依法做好各类信息公开工作。

第十七条 各级党委和政府应当加强基层监督信息化建设,结合实际建立或者运用信息化平台监督基层权力,监管农村集体资金资产资源,畅通检举举报渠道。

第十八条 村级重大事项决策、重大项目安排、大额资金使用等,应当按照规定及时向乡镇党委和政府报备。

第十九条 县级党委应当按照规定加强对所辖乡镇、村党组织的巡察,实现县级党委一届任期内巡察全覆盖。

被巡察的乡镇、村党组织应当自觉接受巡察监督,积极配合巡察工作,抓好巡察反馈问题的整改落实。

第二十条 纪检监察机关应当立足职能职责,强化对党组织加强农村基层干部廉洁履行职责工作情况的监督检查,加大对农村基层干部不廉洁行为的查处力度,深化以案促改促治。

县级纪委监委可以通过提级监督或者在辖区内组织乡镇纪检监察机构开展片区协作、交叉监督等方式,综合运用基层纪检监察监督力量。

乡镇纪检监察机构应当加强对村纪



长江流域首条至非洲滚集一体班轮航线开通

4月19日,江苏省苏州港大仓港区海通汽车码头,一批车辆及工程机械正装载到“阿比盛世”货轮上。20日,该轮

驶向南非德班港,标志着长江流域首条至非洲滚集一体班轮航线开通。

本报通讯员 计海新 摄

长线游爆发、入境游火爆、县域游升温

今年“五一”假期旅游市场将呈现三大特征

本报北京4月20日电 (记者姜雨晴)清明假期刚过,国内旅游市场火速切换至“五一备战模式”。记者今天综合多家旅游平台的数据发现,今年“五一”假期旅游市场热度进一步高涨,呈现长线游爆发、入境游火爆、县域游持续升温三大特征。

美团旅行数据显示,从4月上旬以来,“五一假期出游”搜索量同比上涨超500%，“五一旅游景点”搜索量上涨167%。途牛数据显示,“五一”假期境内游预订人次较去年同期增长超100%。同程旅行发布的《2025年“五一”旅游趋势洞察报告》分析,今年“五一”假期旅行热度或达近3年峰值。

“请4休11”拼出超长假期,刺激长线远途旅游的火热。相较清明假期,“五一

黄金周”游客出行距离显著延伸。携程数据显示,“五一”假期跨市住宿订单占比已突破80%,连住两日及以上的深度游用户比例预计将达到20%。

在出境游热度持续攀升的同时,网红博主“甲亢哥”《中国奇遇记》系列短视频在海外社媒的爆火,叠加近期出台的境外旅客购物离境退税(“即买即退”)举措,催生“五一”假期入境游大爆发。携程数据显示,今年“五一”期间入境游订单量同比去年增长173%,入境酒店搜索指数同比激增200%。木鸟民宿平台数据显示,截至目前,县域游订单同比增长126%。此外,小城“钞能力”显现,携程数据显示,三四线城市高星级酒店预订火爆。

(上接第1版)
(四)农村集体经济组织中的党组织领导班子成员、农村集体经济组织理事会成员、监事会成员或者监事、主要经营管理人员;
(五)其他从事乡镇和村级事务管理的人员。

有农村集体经济组织的街道、社区等相关管理人员参照适用本规定。

第四条 农村基层干部廉洁履行职责应当做到:

(一)坚定理想信念,坚持以人民为中心,实现好、维护好、发展好群众根本利益;

(二)弘扬党的光荣传统和优良作风,求真务实、勇于担当,提高为民服务本领;

(三)严格遵守党章党规党纪和法律法规,清正廉洁、规范履职,自觉接受监督;

(四)带头实践社会主义核心价值观,促进新时代农村精神文明建设,推进移风易俗、建设文明乡风。

第五条 各级党委特别是县级党委应当认真履行农村基层全面从严治党主体责任,强化党的工作部门具体责任,把促进农村基层干部廉洁履行职责作为一项重要工作抓紧抓实,整合监督力量,形成工作合力。各级纪检监察机关特别是县级纪检监察机关应当协助同级党委加强对农村基层干部廉洁履行职责情况的监督检查,持续整治侵害群众利益的不正之风和腐败问题。

各级人民政府及其有关部门特别是县级人民政府及其有关部门应当按照职能职责加强管理监督,促进农村基层干部自觉廉洁履行职责。

第二章 廉洁履行职责行为规范

第六条 禁止在强农惠农富农补贴资金发放中侵占、挪用。不准有下列行为:

(一)通过虚报、冒领等手段套取、骗取补贴资金;

(二)截留补贴资金;

(三)其他侵占、挪用强农惠农富农补贴资金行为。

第七条 禁止在农村集体资金资产资源管理中擅权妄为、谋取私利。不准有下列行为:

(一)设立“小金库”,隐瞒、截留、坐支集体收益,虚列支出使用、违规出借集体资金,或者以借款、垫资、合作经营等名义长期拖欠或者变相占用集体资金;

(二)在集体资产清查中瞒报、漏报,低价处置、无偿占用或者通过象征性地支付钱款等方式占用村集体房屋、设施设备集体资产,或者以集体资产为本人或者他人债务提供担保;

(三)违法违规承包集体土地、调整收回农户承包土地,强迫、阻碍承包经营当事人进行土地承包经营权互换、转让或者土地经营权流转,或者擅自截留、扣缴土地承包经营权互换、转让或者土地经营权流转收益;

(四)违法违规办理农村宅基地申

请、使用事项,违背村民意愿强制流转宅基地,或者违法收回村民依法取得的宅基地,以退出宅基地作为村民进城落户的条件、强制村民搬迁退出宅基地;

(五)侵占、挪用集体经营性建设用地出让、出租等费用;

(六)侵占、挪用征地补偿费用和其他有关费用;

(七)违法违规征占、侵占,“以租代征”转用集体所有的土地和森林、山岭、草原、荒地、滩涂等资源,或者在合理开发利用和保护耕地、林地、草地等工作中监督不力,对违法违规行放任不管;

(八)其他在农村集体资金资产资源管理中擅权妄为、谋取私利行为。

第八条 禁止在乡村建设项目管理中弄虚作假、损公肥私。不准有下列行为:

(一)通过虚列项目、虚增工程量等手段套取、骗取高标准农田建设、农村人居环境整治、乡村公共设施建设、乡村生态保护修复、乡村富民产业等项目资金;

(二)对乡村工程项目虚假招标,与投标人串通投标,或者违反规定不进行招标、规避招标;

(三)违规干预、插手乡村工程建设;

(四)违规承揽本人管辖的地区和业务范围内的项目,或者利用职权或者职务上的影响帮助配偶、子女及其配偶等亲属和其他特定关系人承揽本人管辖的地区和业务范围内的项目;

(五)其他在乡村建设项目管理中弄虚作假、损公肥私行为。

第九条 禁止在乡村社会管理和公共服务中滥用职权、徇私舞弊。不准有下列行为:

(一)在农村公共服务类岗位人员聘用、农村危房改造、残疾评定、低收入人口认定,以及其他社会保障、社会救助、政策扶持、救灾救济款物分配等事项中,优亲厚友、明显有失公平;

(二)故意拖欠、克扣村民劳务费等合理款项,或者迟滞拨付各类救灾救助、补贴补助资金、物资;

(三)超范围、超标准向村民筹资筹劳、摊派费用,或者向家庭农场、农民专业合作社、企业等乱集资、乱摊派、乱收费;

(四)以辛苦费、好处费、服务费等名义索取、收受村民和家庭农场、农民专业合作社、企业等的财物,或者以明显低价租用、以借为名占用村民和家庭农场、农民专业合作社、企业等的财物;

(五)在行政执法中滥用裁量权,或者利用执法权谋取私利;

(六)在购买涉及农村人居环境、养老托育等村务服务中谋取私利;

(七)其他在乡村社会管理和公共服务中滥用职权、徇私舞弊行为。

第十条 禁止在村级组织选举中拉票贿选、破坏选举。不准有下列行为:

(一)违反规定程序组织、参与选举,或者伪造选票、虚报选举票数、篡改选举结果;

(二)采取暴力、威胁、欺骗、贿赂、拉拢等不正当手段妨害村民依法行使选举

权、被选举权;

(三)利用黑恶势力、宗族势力、宗族势力干扰、操纵、破坏选举;

(四)诬告陷害、造谣抹黑选举候选人;

(五)其他在村级组织选举中拉票贿选、破坏选举行为。

第十一条 禁止搞形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风。不准有下列行为:

(一)搞劳民伤财的“形象工程”、“政绩工程”;

(二)落实政策措施和任务部署搞“一刀切”、机械执行,层层加码、过度留痕,加重群众负担;

(三)搞强迫命令,干涉农民依法自主安排的生产经营项目,强迫农民购买指定的生产资料,按照指定的渠道销售农产品或者接受有偿服务;

(四)对待村民态度恶劣,故意刁难村民,阻碍、干扰村民依法反映问题、表达诉求,或者对涉及村民生产、生活等切身利益问题按照政策或者有关规定能解决而不及时解决;

(五)巧立名目请客送礼、违规吃喝,滥发津贴、补贴、奖金、福利等,或者由村级组织、村民、家庭农场、农民专业合作社、企业等报销、支付应当由个人负担的费用;

(六)大操大办婚丧喜庆事宜,借操办婚丧喜庆事宜之机敛取钱财;

(七)生活奢靡、铺张浪费、贪图享乐、追求低级趣味,或者助长高额彩礼、人情攀比、厚葬薄养等不良社会风气;

(八)其他搞形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风行为。

第十二条 禁止在农村事务监督中欺上瞒下、逃避监督。不准有下列行为:

(一)不按照规定实行民主理财,或者伪造、变造、隐匿、毁损财务会计资料;

(二)以各种形式拒绝、逃避、干扰信息公开,或者进行虚假公开;

(三)采取暴力、威胁、欺骗、贿赂、拉拢等不正当手段妨害村民或者村民代表依法行使询问质询权、罢免权等权利;

(四)阻挠、干扰有关机关、部门、单位依规依纪依法进行的监督或者案件查处;

(五)以威胁、恐吓等不正当手段妨害村务监督机构成员自主行使职权,或者打击报复村务监督机构成员;

(六)其他在农村事务监督中欺上瞒下、逃避监督行为。

第十三条 禁止扰乱社会管理秩序。不准有下列行为:

(一)利用“村霸”等黑恶势力把持基层政权、欺压群众,垄断集体资源,以及在农贸市场、乡镇集市等流通领域欺行霸市、强迫交易,或者参与、纵容涉黑涉恶活动、充当黑恶势力“保护伞”;

(二)组织、参与宗族帮派纷争;

(三)开展非法宗教活动,或者利用宗教干预农村公共事务;

(四)组织、参与、纵容开设赌场,或者为赌博活动提供便利条件;

(五)其他扰乱社会管理秩序行为。