

法律志愿服务视角下预付式消费合同纠纷解决路径探究

宋晓青

武汉科技大学法学与经济学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2023年11月17日; 录用日期: 2023年12月6日; 发布日期: 2024年2月27日

摘要

预付式消费是消费者与商家签订服务合同, 提前在商家账户中预先存入消费金, 延迟享受服务的消费方式。该模式的本意旨在激发市场活力, 促进资金流通, 让利于消费者。但在实践中, 商家的服务方式和水平经常发生重大调整, 消费者享受服务的便利性也会大打折扣。我国规定的后悔权在买卖合同中, 时限为7日, 但在服务合同, 没有相关规定。消费者取回剩余未消费的款项, 最实用的方式就是通过诉讼解除合同, 使商家承认违约行为。但诉讼成本大, 即使解除合同, 剩余的款项也很难及时追回。商家的强势地位, 实际剥夺着消费者的选择权和享受服务的自愿性。本文以健身房退费退卡成功案例, 探索服务合同的公益性权利救济道路, 整合社会法律资源, 降低老百姓的维权成本。

关键词

后悔权, 格式合同, 权利救济

Research on the Dispute Resolution Path of Prepaid Consumption Contract from the Perspective of Legal Volunteer Service

Xiaoqing Song

School of Law and Economics, Wuhan University of Science and Technology, Wuhan Hubei

Received: Nov. 17th, 2023; accepted: Dec. 6th, 2023; published: Feb. 27th, 2024

Abstract

Prepayment consumption is a consumption mode in which consumers sign a service contract with

a merchant, deposit the consumption money in the merchant account in advance, and delay the enjoyment of the service. The model is supposed to stimulate market vitality, facilitate the flow of money, and make it more beneficial to consumers. However, in practice, the service mode and level of merchants often undergo major adjustments, and the convenience of consumers to enjoy services will be greatly reduced. The right to regret is limited to seven days in sales contracts, but not in service contracts. The most practical way for consumers to get back the remaining unconsumed money is to terminate the contract through litigation and make the merchant admit the breach of contract. However, the litigation cost is large, and even if the contract is terminated, the remaining money is difficult to recover in time. The strong position of merchants actually deprives consumers of the right to choose and the willingness to enjoy services. Based on the successful case of gym refunds and card refunds, this paper explores the way of public welfare rights relief in service contracts, integrates social legal resources, and reduces the cost of rights protection for ordinary people.

Keywords

The Right to Regret, Form Contract, Right Remedy

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

预付卡消费是一种新兴的消费模式，为商家和消费者的签约提供了极大的便利。但现存的预付卡消费方式多体现为单用途预付卡，近年来在服务行业迅猛发展，特别是在教育培训、美容美发、洗车、洗衣、健身等服务中。预付式消费模式的运用，可以使商家快速获取现金流，短时期促进消费者数量的增长速度、扩大营业规模。然而，实际经营中，由于行业规范不健全，此列服务行业乱象频发，消费者被侵权的现象时有发生。主要原因为：商家提供的服务质量难以保证，与消费者的预期不符；商家经营不善卷钱跑路，消费者难以找到商家；消费者购买的预期项目更换，商家以此要求增加费用更换服务项目；商家为吸引客户，开展虚假宣传；商家以诈骗为目的开设公司，欺骗消费者等[1]。

《消法》第 25 条确立了消费者后悔权制度，希望该制度成为消费者维权的有力武器，为消费者网购带来了便利。但目前，我国后悔权的适用范围仅限于商品且大多数运用于网购中。而对于服务合同类型的单用途预付卡，消费者只能通过协商、投诉、诉讼的方式维权。行政部门因为缺乏相关的执行权难以真正约束商家，消费者在协商时，商家态度强硬，难以达成合意。目前最有效的只有诉讼方式，但该方式的维权程序冗杂，成本过大，加之消费者标的较小，很多消费者只能默认吃亏[2]。

近年来，湖北省政府工作报告突出“放心消费在湖北”的主题，体现了政府对消费者权利的重视。预付式消费纠纷是近年来消费者年度报告中的问题之最，本文主要探索构建志愿服务队伍，以期更好地帮助消费者维权，节省维权成本，发挥司法作用；更有助于深化文明创建活动，打造更高层次的消费市场环境。同时，在实务处理中，总结类案共同点，为司法和行政部门聚焦民生关切的预付式消费合同提供基层视角。本文研究主要在格式条款无效的构成要件分析，借助民间力量，降低维权成本。最终为相关部门开展集中规范整治，加强监管执法和司法，筑牢消费安全底线，提供案例分析[3]。

2. 预付费的运行方式——以健身房为例

实际交易中，商家目的为获取更多的现金流，消费者想在安心消费的基础上获得更多的折扣。基于

双赢的广告宣传，商家会用提前储存消费金为消费者赠送次数优惠或单次使用优惠。商家在开业宣传、节日活动等特定时间展开酬宾活动，用销售话术引导消费者树立提前消费思维。最终在商家的积极宣传下，消费者基于信赖利益，提前购买其服务项目，完成由一般客户向会员客户的转变。成为会员后，可以享受更多的优惠，感受更加高层次的服务质量。会员客户与一般客户的区别在于消费数目，消费越多，会员等级越高，商家会不断渲染消费氛围，提升消费者的虚荣心。

2.1. 健身房的预付费营销模式

以健身房为例，健身房的盈利分两部分，第一部分是办理会员卡，第二部分是售卖私教课。其中，私教课为主要盈利来源。健身课具有学习周期性，只有坚持较长时间，才能实现消费目的，但是单次购买对于健身会员来说较为麻烦且费用太高。此外，健身房营销模式具有特殊性，健身教练除授课的角色还存在着售课的任务，只有完成课程的销售，教练才可以获得提成。健身会员对健身知识是匮乏的，但对教练宣称的健身结果是憧憬的，教练会用销售的话术引起健身会员冲动消费和继续续课的积极性，提前购买大量课程。一般会员的和高级会员的差别在于，高级会员可以享受教练系统性、完整性的运动指导。教练的热情也只存在在售课初期和续课时候。除了私教课，健身房也会制定团购单价少于一般单价的标准来引导会员尽量多买课。最终，双方多以直接充卡次数为准，提前约定上课节数，上完一节，教练会在相应的 APP 里划掉一节[4]。

2.2. 健身房预付费营销模式带来的售后问题

1) 在消费者监督中：消费者已提前将费用打入经营者的账户，商家已经完成销售目的，消费者失去了约束商家的硬性条件，承担单向风险。

2) 在后续合同履行中：履行合同的周期较长，作为个体经营的商家，难以在之后的长期发展中保障起初的服务质量和数量，对于设备的老化和问题不会及时维修，人员的流动性也难以控制，消费者不能实现预期目的。

3) 在风险抵抗能力上，商家资金链较为薄弱，难以达到发布单用途预付卡的资质，在遇到商业风险时，难以维持现金流，在经营不善仅依靠商家的主动性和责任感，难以达成实质上的风险保。健身房此类服务行业，是靠不断地现金流来营业的，因为，这种经营方式也为消费者带来不能履行的预期风险。

4) 双方的履行凭证。预付费本就以方便快捷为目的，在购买完成后，商家会直接完成会员卡的充值，会员的余额只能以每次消费完之后知晓。商家通过制定不公平的格式合同，不合理的免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利。健身房主张的会员无权选择决定教练、退会员卡限制了消费者的消费选择权。格式合同是商家根据一般销售标准和目的，单方制定的合同条款。消费者在全过程中无法参与制定，做到真正的意思表示，在预知风险的可能性上存在较大的认知模糊，有违民事交易的公平正义原则。在签订之初，双方的责任义务天平已经天然失衡，加之预付费模式，消费者失去了约束商家的最后一道砝码。为维护消费者的信赖利益和一般市场交易的信心，格式合同的无效情形在对抗商家不合理限制消费者权利、减少己方义务上发挥着重要作用[5]。

2.3. 产生纠纷的救济途径

1) 协商

这是大多数消费者的救济方式，在不满意其服务时，消费者会以差评、提建议的方式去与经营方协商。但是此时由于双方是不平等的主体，加之消费者的合同履行要以经营方的提供为前提，消费者无法真正获得售后尊重，消费者的需求也很难真正解决。

2) 投诉

协商结果未达成，消费者会打电话向市场监督管理场所，地区消费者保护协会拨打投诉热线。但是此种行政机关仅有监督权却没有执行权，难以给予健身房真正的压力。不少健身房在投诉多了之后，破罐破摔，虱子多了不怕痒，更加忽视会员的需求。

3) 仲裁

仲裁具有执行力度，但是仲裁费用较高，不少健身房会员的卡费和剩余私教费用不值得会员们花相当一大笔仲裁费和时间精力去维权，即使仲裁费后续可以由败诉方承担，但对于会员们来说还是一个风险，最终只能不了了之。

4) 诉讼

诉讼是金额较大的消费者选择的一种维权方式，在这一过程中，立案写诉状、证据目录便会击败很多人，大多人在提交材料时，不具备法学素养，难以一次完成立案要求，由此带来返工，即使立案成功后，也会等待 1~3 个月的开庭通知，长时间的等待和过程的繁琐，为维权带来新的困境[6]。

2.4. 健身房此类商家强势的原因

主要原因在于格式合同尚未严格限制，商家滥用格式合同，侵害消费者权益。当预期目的不能实现时，消费者维权渠道虽多，但效果不明显。

不当的免责条款经常存在于预付式消费合同中，利用格式条款不合理地免除或者减轻商家责任，加重消费者责任，限制其主要权利。不承认后悔权的适用。对于预付费类型的服务模式，并没有相关明确规定对消费者进行保护。消费者在购买服务后，没有行使后悔权的依据。协商是大多数消费者的救济方式，此时双方是不平等的主体，商家会以继续改进服务方式的借口，与消费者踢皮球，或者冷漠回应不解决实际问题，甚至会恐吓消费者。投诉，当协商目的未达成时，消费者可以向市场监督管理反映情况，或者向地区消费者保护协会拨打投诉热线。但是此种行政机关仅有监督权却没有执行权，难以给予商家真正的压力。仲裁具有执行力度，但是仲裁费用较高，不少会员的剩余费用不值得会员们花相当一大笔仲裁费和时间精力去维权。最终只能用诉讼的方式，诉讼是金额较大的消费者选择的一种维权方式，在这一过程中，长时间的等待和过程的繁琐，让原本就不具备法律素养的消费者们被迫放弃维权[7]。

3. 以(2022)鄂 0111 民初 18398 号宋某某服务合同纠纷为例进行个案援助

以实务为主导，类案和个案相结合，对裁判文书网中大量关于预付式消费合同纠纷案件进行研究，归纳形成类案。同时，以武汉市洪山区人民法院案号(2022)鄂 0111 民初 18398 号宋某某服务合同纠纷为主进行个案研究，切实感受消费者在诉讼中的维权困境，消费者面对陌生的法律文书、开庭流程，只能寻求法律专业人士帮助，构建法律志愿服务平台提供可行方案。

3.1. 在武汉科技大学硕士法院组建志愿服务队伍

以洪山区进行试点，号召武汉科技大学法学生积极参与志愿服务，主要解决试点范围内预付费消费合同纠纷。在志愿者的选取上，采用选拔、培训、考核的规范化流程，形成专业的法律志愿者服务队伍，为需要维权的消费者提供法律文书帮助、开庭流程讲解，力图降低消费者的维权成本，维护预付式消费模式的安全适用，真正促进消费者与商家之间的和谐交易。同时结合《江苏省预付卡管理办法》中规定的预付卡管理服务平台并与一体化在线政务服务平台、公共信用信息系统等平台对接的成功经验，以洪山区进行试点。在此基础上，进行推广，建立湖北省预付卡消费合同纠纷解决平台，并在全国范围内推动预付式消费合同纠纷与法律志愿服务的有机联动，帮助消费者降低寻求司法救济的

门槛[8]。

3.2. 分析该案件中的法律争议

预付式消费对消费者在后续的合同继续履行中埋下多重隐患，商家经营问题、服务质量、市场变动，消费者都难以预知。我国对于预付卡的管理存在多种问题，在实际经营中不遵守法律规定的现象普遍存在，市场监督管理局对消费者和商家的纠纷仅有监督建议权，缺乏真正的执法权，消费金一旦流入商家，难以退还。本研究以预付式消费合同纠纷为切入点，主要分析商家和消费者签订的格式合同，明确无效的条款，达成解约赔付的目的[9]。

在实际案例：消费者主张格式合同无效皆予以支持，以(2020)粤 0105 民初 22553 号、(2020)粤 0105 民初 22554 号、(2021)鄂 0106 民初 20296 号、(2021)沪 0112 民初 17714 号为例，在判决书中，法院根据格式合同加重消费者责任属于无效合同，支持原告诉求。健身私教课有着较强的人身属性，属于不可强制履行合同，私教协议系以私教提供的个人服务为合同标的，私教课程的质量与私教自身素质紧密相关，随意更换教练不符合消费者的购课目的，有违真实意思表示，对双方均不产生法律约束力[10]。

3.3. 梳理想案件的诉讼流程

近年来，预付式消费纠纷问题频发，消费者面临巨大的维权成本，原因在于缺乏相关的法律知识，难以真正运用司法救济。各地政府提供公共法律服务，但缺乏实际案例运用，存在形式主义，造成资源浪费。案件的难点在于主张格式合同的无效，完成诉讼过程文书的书写和证据材料的准备。

宋某某的案件标的仅有一万元左右，标的较小，在起初寻求律师帮助时，律师费高达 5000 元，维权成本过高，宋某某在衡量对比后，决定独立完成案件地诉讼过程。在立案时，选择了网上立案，由于缺乏对文书工作的法律要素知识，在立案过程中，文书被退回 4 次，问题集中在：事实理由表述、原告诉求不清晰、文书末尾未按手印等形式问题，前后将近花费一个月时间；在开庭时，宋某某与对方律师并没有过多争议，开庭也没有涉及专业法律知识，唯一的过程就是等待时间较长；在等到判决过程中，宋某某在收到判决书后，等待上诉期期间，多次询问法院被告情况，法院也积极推进工作，但最终还需等待较长时间准备执行[11]。

在本案中，诉讼难度并不大，但是时间却很长，针对此类案件，当事人难点集中在立案步骤，法律志愿服务就针对文书书写、证据材料准备、双方争议点进行法律咨询，在很大程度上帮助消费者降低维权成本[12]。

3.4. 总结案件的难点要点以此发展志愿服务组织

本研究从实践角度出发，针对预付式消费合同纠纷进行了深入分析和研究，提出了构建法律志愿服务平台的解决方案，可为实践中的相关问题提供有益的指导和建议。首先，对于消费者来说，直接省略投诉、仲裁、寻求执业律师等成本较高的方式，可以由专业志愿者全程提供免费指导，免于浪费时间成本和精力。志愿者将帮助其了解权利的应用途径、范围。使得消费者真正用法律的武器维护自身合法权益。对于志愿者来说，可以增加实务经验，培养社会责任感。对于政府来说，可以更好地通过实际帮助服务群众，打造法治政府、服务政府，增强群众对政府的信任感。对于商家来说，合理运用预付式交易方式，可以更好地稳定客户，实现资金回流，树立良好的企业形象[13]。

4. 结论

预付式消费合同事关服务行业交易安全，关系到消费者的切身利益，维护消费者的合法权益是社会稳定，交易安全，人民幸福生活的重要保障，将法律志愿服务平台应用于预付式消费合同纠纷是本课题

工作开展的一个重要创新,不仅对消费者带来法律应用的实际帮助,还有助于打造法治政府、服务政府,维护和谐社会,对消费者维权具有实际指导意义。统筹社会各方力量,培养法律意识,增强法治观念,养成尊法学法守法用法的良好社会风气。

法律是最后一道防线,也是最难的一条道路。在实践运用中,老百姓要花费大量的人力物力,维权是文明社会中弱势群体最后的勇敢,本文以宋某某诉 xx 健身公司为切入点,深入挖掘了现实中实际存在的维权困境。我们逐渐认识到,法律不是至高无上的,他应该是亲民的,为社会正义服务的,不应该成为任何一方的工具。在此想感谢愿意相信法律并用法律与社会问题不懈斗争的正义之士,也感谢与笔者一起完成调查、问卷的朋友。希望在校的我们永远做到以实际问题出发,解决群众急难愁盼的问题,切实提高司法在人民群众中的地位,使全社会信仰法律,使用法律蔚然成风[14]。

基金项目

本文系武汉科技大学湖北非营利组织研究中心资助项目的阶段性成果,课题编号:HBNPO202311
课题名称:法律志愿服务视角下预付式消费合同纠纷解决路径探究。

参考文献

- [1] 杜小丽. 服务合同格式条款提示说明义务研究[D]: [硕士学位论文]. 兰州: 甘肃政法大学, 2022.
- [2] 胡家强, 孙骥韬. 完善我国预付费交易法律规制的思考[J]. 中国海洋大学学报(社会科学版), 2015(3): 95-101. <https://doi.org/10.16497/j.cnki.1672-335x.2015.03.011>
- [3] 黄晓文. 规制预付费服务交易 维护消费者合法权益[J]. 中国工商管理研究, 2011(10): 12-14.
- [4] 姚敏, 刘丽芳. 预付消费维权的困境与对策[J]. 中国市场监管研究, 2022(6): 77-80.
- [5] 王博文, 张子路. 预付卡有效期后申请退余额的法律分析[J]. 中国质量万里行, 2021(12): 80-81.
- [6] 侯圣博. 无证经营预付卡业务的判定标准与监管建议[J]. 中国信用卡, 2021(10): 71-74.
- [7] 张涛. 遏制预付卡“霸王条款”, 需要提高违法成本[J]. 大众标准化, 2021(11): 1.
- [8] 阎密. 中消协: 近九成消费者遇到过不公平格式条款[N]. 国际商报, 2022-08-24(005). <https://doi.org/10.28270/n.cnki.ngisb.2022.003352>
- [9] 倪振鑫. 健身服务合同纠纷中的消费者财产权益保护问题研究[D]: [硕士学位论文]. 北京: 首都体育学院, 2022. <https://doi.org/10.27340/d.cnki.gstxy.2022.000153>
- [10] Shen, C.Y. and Cong, W. (2016) Study on Legal Problems Existing in Prepaid Cards in China. *Proceedings of the 2016 2nd International Conference on Economy, Management, Law and Education (EMLE 2016)*, Moscow, 15 December 2016, 399-401. <https://doi.org/10.2991/emle-16.2017.86>
- [11] 黄世钊. 建设全国统一的公共法律服务在线平台[N]. 广西法治日报, 2023-03-10(B02). <https://doi.org/10.28239/n.cnki.nfzkb.2023.000422>
- [12] Wilson, C.L. (2015) Making Prepaid Safe for Consumers: A Framework for Providing Despoit Insurance and Regulation E Protection. *Ugo Pennsylvania Journal of Business Law*, 17, 17-20.
- [13] 范宇文. 提升公共法律服务水平 满足群众法治需求[J]. 人民调解, 2019(11): 49-52.
- [14] 赵胜, 薛恒. 政府购买公共法律服务风险及防范路径——以江苏省苏州市姑苏区为例[J]. 中国司法, 2020(4): 91-95.