

# 充值后商家突然“跑路”，预付卡余额该找谁退

今日女报 / 凤网记者 江昌法 实习生 向雪

“一拖再拖，到底退不退呀……”近日，多位宝妈与今日女报 / 凤网记者取得联系，讲述了她们的相同遭遇：她们都在长沙松雅湖吾悦广场一家儿童游乐场办了预付卡、充了值，但现在商家联系不上，维权实在艰难，这卡里剩下的余额到底还能不能退呢？

如果你问问身边的女性朋友手里有没有各种预付卡，你会得到几乎百分之百的肯定回答。在这么高比例的使用规模下，近年来，全国各地却多次将“预付式消费的风险”列为重点提醒，且12345热线关于预付卡协调退费相关问题的投诉始终居高不下。最近公布的《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》提出建议，进一步完善相关立法，通过修改消费者权益保护法或制定专项立法的方式，全面、系统地规范预付式消费。那么，预付式消费纠纷消费者维权难在哪里？有哪些问题需要解决？近日，今日女报 / 凤网记者进行了实地走访调查。



此处原是游乐场所在地，如今早已搬空。

## 消费者反馈

### 充卡上千元只用了四五次，游乐场已搬走

“90后”李女士一家住在长沙开福区，一般周末会带儿子去游乐场玩。2023年暑假，李女士了解到松雅湖吾悦广场亲子活动多，非常适合“遛娃”，就经常带着儿子来儿童游乐场玩。

李女士回忆，2023年8月，她在路过商场一楼外街一家儿童游乐场时，孩子想玩摇摆飞机。工作人员介绍，单次消费30元，但充卡更划算，充300送300，也就相当于15元一次。考虑到孩子经常来商场游玩，她便拉着几个带娃的朋友一起充了卡。之后的大半年时间里，李女士只带孩子去过四五次。

今年3月6日，李女士和丈夫带着儿子去商场吃饭，突然想到附近有充了值的游乐场可以遛娃。但当李女士带着儿子兴冲冲地赶到儿童游乐场时，眼前的一幕让李女士傻眼了。游乐场没有一个人，所有的游戏设备都搬走了。于是，她马上找到广场的客服中心了解情况。

“客服中心的工作人员告诉我游乐场去年底就拆了，她们说查到了我的充卡记录和消费记录。”李女士告诉记者，但问及怎么退费，商场客服只是让她留了一个联系电话，并告知之后会有人联系。但10多天过去了，她始终没有接到商场的电话。

## 律师说法

### 建议企业倒闭时，预付卡余额不纳入破产范围

近些年，随着预付费的兴起，消费纠纷也随之增多，预付式消费“爆雷”事件频频让消费者防不胜防。记者从湖南天地人律师事务所了解到，该所也接到过不少预付卡消费者维权的案件。

2020年，长沙有一家规模较大的瑜伽会所，在长沙各个区都有分所，很多消费者都办了该会所的预付卡。2021年9月，该瑜伽品牌旗下的八家会所在同一天发布闭馆通知。其中，有部分会员是上个月刚办的卡，他们听到消息后立刻报了警。

为了维护自己的权益，10余名办了预付卡的女性，找到湖南天地人律师事务所黄婷做代理律师。

“她们有的卡里有五千元，有的甚至超过了两万。”黄婷说，后来在案件的执行过程中，该会所宣告破产。

“这家瑜伽会所动机不纯，明知经营不善，依然大量出售预付卡。”黄婷表示，“如今该案还在走法律流程，会所本身没有财产可以退还，而且大部分消费者把钱打到了第三方账户上，导致消费者追回预付款的难度非常大。”

发卡企业破产后，如何保障消费者享有预付资金取回权？黄婷说，立法时可考虑规定，在企业破产时，预付卡内余额不纳入破产范围，消费者有权在企业破产清算前足额取回预付资金。

“发卡企业破产只是消费者在购买预付卡时遇到的一种情况。除此之外，消费者还会遇到商家质量参差不齐、商家出具含有格式条款和霸王条款的服务合同、预付卡资金监管难等风险。”黄婷告诉记者，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》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。

“地方政府应当加强相关领域的立法，尽快制定、完善预付式消费领域的法律法规，对前提条件、风险控制、资金监管和违约责任等各方面、全过程作出明确具体的要求，把预付式消费纳入法治轨道。”黄婷表示，有关市场监督管理部门可以出台一些针对性措施，加强对预付卡的监管。

“消费者要提高自己的辨别意识，在进行预付式消费前，要尽量选择实力强、规模大、口碑好的商家，也可以通过企业信用信息查询软件，核实商家的经营信息，避免选择信用风险高、经营异常的商家。”黄婷说，消费者要和商家订立书面的服务合同，并逐字逐句阅读合同文本，“在合同上，要明确双方的权利义务、退卡条件和方式，对于合同中对方信息不明确、双方权利义务不对等的，应与商家协商修改、补充完整或附加合同内容”。

“消费者在转账时，一定要汇入商家的公账，并保留付款凭证和与商家的沟通记录。”黄婷提醒，消费者在办理预付卡后，除了要保留好消费凭据外，还要经常关注商家的经营状况，发现门店服务人员减少、不能正常提供服务、有“跑路”迹象的，应尽快消费卡内的余额和次数，或及时向商家提出解除合同，协商退款。

黄婷表示，消费者在预付式消费中，若遇到商家“跑路”或者产生其他纠纷时，若与商家协商无果，可以向商家所在地或争议发生地的消费者协会和市场监管部门投诉，进行调解。若调解不成，消费者可以收集相关证据向商家所在地或者合同履行地人民法院提起诉讼，在起诉阶段还可以由人民法院进行诉前调解，“需要注意的是，消费者要及时提起诉讼，避免因超过法律规定的诉讼时效而丧失胜诉权”。

### 商家“跑路”后，商场要承担哪些责任

商场是否有责任需要根据具体情况来判定。

如果办卡的商家是租赁商场统一经营的柜台，不具备独立收银条件的，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十三条规定，消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后，也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。因此在商

家撤柜的情况下，商场仍需对商家的经营行为造成的法律后果承担赔偿责任。如办卡的商家在商场中属于独立收银、独立经营，通常只在消费者和商家之间成立买卖合同或者服务合同关系，则商场无需对商家的经营行为担责。但是如果商场介入到了商家与消费者的具体交易之中，如商场为商家提供收款账户、充值办卡同时捆绑商场相关权益活动等，则商场可能也需要承担相应的责任。

## 相关链接

### 推动建立预付式消费诉讼中的举证责任倒置制度

3月12日，中国消费者协会发布《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》。

《报告》显示，目前我国预付式消费领域消费者权益保护主要存在经营者违规办卡、办卡容易退费难、经营者跑路消费者挽回损失难等“六方面”问题。

其中，体育健身与美容美发领域所发生的消费纠纷案件最多，根据相关数据，这两类案件分别占到案件总数的50%和26.5%，其次为教育培训和购物领域，均占案件总数的7%，其余案件则分布在休闲娱乐、养生保健、餐饮服务等方面。

《报告》认为，预付款项具有付款在先、消费在后的特点，消费者权利的实现有赖于经营者的信用及经营情况，具有较高的不确定性或风险性，亟须从国家层面加强消费者权益保护。

《报告》建议，进一步完善相关立法，通过修改消费者权益保护法或制定专项立法的方式，全面、系统地规范预付式消费，推动建立预付式消费诉讼中的举证责任倒置制度。

《报告》指出，特别是要强化预付式消费行政监管，推动联合整治，实施信用约束和惩戒。另外，加大预付式消费司法救济力度，减轻消费者举证责任，建立消费纠纷诉调对接工作机制。

## 商家回应

### 正在跟预付卡会员进行协商处理

3月20日，记者来到吾悦广场实地走访调查，发现游乐场旧址是一片空地，原有的碰碰车等游乐设施已全部拆除干净。

“有不少顾客来店里打听游乐场去向。”原游乐场地旁的某干果店老板告诉记者，在游乐场撤铺的时候，她问过游乐场老板顾客预付卡余额是否可退，老板表示：卡里的余额已全部退了。

随后，记者来到吾悦广场客服中心了解情况。吾悦广场工作人员告诉记者，游乐场已于今年1月1日正式撤铺。“该游乐场的注册公司不在本地，目前正在跟他们积极协商，他们也在做一些处理，但可能处理不是那么及时。”据悉，目前在12315平台上已收到9单顾客投诉。商场工作人员表示，商场方面会积极维护消费者合法权益，已经将门店营业执照、经营者的信息等提交到了相关部门进行备案。目前，长沙县市场监督管理局对此门店老板正在进行约谈处理。

对于商场的商铺频繁更换店面，该商场工作人员表示，这是商场的正常操作，也会通过一些宣传渠道告诉顾客，但不会一一通知。