

最高法新规剑指“职业闭店人”乱象

法官揭开“套娃式经营”真相

2022年,银川某商业广场的玻璃门上贴出一张“停业整顿”通告,三百余名会员的预付卡一夜清零。数据显示,2023年全国预付式消费纠纷案件同比增长67%,单笔涉案金额超万元的占比达38%。在这场没有硝烟的消费者权益保卫战中,职业闭店人、套娃式经营、格式条款陷阱正将消费者推入维权泥潭。最高人民法院3月14日发布《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》),直指“职业闭店人”乱象,破解预付式消费领域维权难题。

3月19日,银川市中级人民法院一级法官王文浩接受本报专访,揭开预付式消费领域迷局。



资料图片

记者 王辉

“套娃式经营”如何掏空消费者钱包？

某连锁健身品牌在银川的商业模式极具代表性:母公司控制8家个体工商户,每家分店属于独立法人但共用会员系统。当某分店陷入纠纷时,立即更换营业执照,新主体以“系统升级”为由强制消费者补差价。这种“无限套娃”战术,曾让诸多消费者陷入不知道起诉谁的尴尬境地。

转折发生在2024年3月。银川市中级人民法院在系列案件中调取银行流水后发现,8家门店的营收最终流向同一控制账户,社保记录显示店长均受雇于母公司。参考《九民纪要》第10条,法院认定存在“法人人格混同”,由相关股东对未消费金额承担连带责任。

“职业闭店人”的经典“剧本”

王文浩告诉记者,这起案件审理于《解释》发布实施之前,如果参考《解释》进行审理,相对审理难度会降低。同时,他表示,类似案件中一些“套路”应该值得每一位消费者引起注意。

在这起案件的审理中,该健身机构在闭店事件中的操作堪称典型,一张留有“维权专员”电话的公告成为经典“剧本”:电话号码背后是与实际经营者毫无关联的第三方,他们以“正在协调”“等待总部处理”等话术拖延时间,待消费者醒悟时,原经营团队早已完成资产转移。这种新型职业群体通过专业话术培训和法律规避策略,将维权战线拉长至3~6个月,甚至更长。在此期间,经营主体早已完成注销登记。

这种“套娃式”架构设计,使得消费者起诉时往往遭遇“被告不存在”的困境。

“这些职业闭店人其实和消费者、健身房都没有关系,他们就是被实际经营者请来配合他们表演的‘托’,打着可以妥善处理消费者充卡费用的幌子,却一直在拖延时间。”王文浩告诉记者,虽然该案已经判决,但是如果依据《解释》审理,针对消费者关心的“卷款跑路”情形,《解释》明确规定,经营者收取预付款后终止营业,既不按照约定兑付商品或者提供服务又恶意逃避消费者退款申请,构成欺诈的,还要依法承担惩罚性赔偿责任;涉嫌刑事犯罪的,应将犯罪线索移送公安机关,依法追究刑事责任。对于惯用“换马甲”手段逃避追责的职业闭店人,《解释》规定,经营者允许他人使用其营业执照,或者以其他方式允许他人使用其名义与消费者订立预付式消费合同的,消费者有权依法向其追责。

举证责任倒置 破解维权难题

“过去消费者败诉,往往因无法提供合同文本或消费记录。”王文浩坦言。银川市中级人民法院审理的一起“预付式消费”类案件中,某早教机构因消防问题停业,消费者要求退还剩余课时费。法院认定该机构未按约定提供服务,判决退还80%的未消费金额,并首次将职业闭店人列为共同被告。

“这类案件在审理过程中,很多消费者并未与经营者

签订书面协议,大多为口头订立,在发生纠纷后往往面临举证困难的问题。”王文浩告诉记者,预付式消费合同文本或者记录消费内容、次数、金额及预付款余额等信息的证据,通常由经营者控制,在以前的庭审过程中,大部分坐在被告席上的经营者,都不愿意提供以上信息。而《解释》规定,如果经营者控制上述证据却无正当理由拒不提交,可以根据消费者的主张认定争议事实。

法官:给预付消费加上“安全锁”

在银川市商务局公布的一份数据中,因关门停业引发预付式消费的投诉屡见不鲜。然而,在司法实践中,消费者却面临维权艰难的情况。

在银川基层法院审理的一起案件中,某艺术培训机构因更换老师引发消费者不满,消费者要求退费。法院审理发现,合同载明“指定教师授课”,且新教师资质与承诺不符,最终援引《中华人民共和国消费者权益保护法》第26条,判决全额退还剩余课时费。值得关注的是,该案首次将“教师资质与宣传不符”纳入解除合同事由认定范畴。

“参考《解释》的话,如果经营者变更经营场所、服务质量下降或存在其他违约行为,消费者有权解除合同并要求退款。”王文浩说,

这场关乎万亿级市场的秩序重构,既需要司法利剑斩断黑色产业链,也依赖技术创新重塑信任机制,更需要每个消费者成为理性决策的参与者。当预付式消费从“赌运气”转向“看信用”,或许才是这个行业真正的成人礼。

王文浩建议消费者,在预付消费过程中,签约时,消费者要坚持签订书面合同,重点核查“有效期、转让、退费”条款,对“最终解释权归商家”等表述立即提出异议;要求将“更换核心服务人员可解约”写入补充条款。其次,他建议消费者在支付时备注“预付消费款”,拒绝对私转账,每月底登录商家系统截图剩余课时,同步发送至自己邮箱;保留课程顾问承诺的聊天记录,特别是语音和视频内容。

制图:童玮