

预付式消费门店突然闭店 消费者如何维权

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”。

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,王申带着孩子到天坛校区,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”。而天坛校区在运营

一两周后就彻底停摆。

为进一步了解情况,记者近日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“北京已经有十几个校区复课了”。但从记者实地走访情况来看,目前大量校区仍在停课中。

全面停课,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。

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。

强女士在蒲黄榆校区续办了100节课程,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东城区人民法院起诉,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。

截至发稿日,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。

相关法律法规仍有待进一步落地

记者梳理发现,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实施办法》,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。政府监管中,体育局难以掌握企业合同台账和资金实际流向,家长退费无资金保障,维权时连资金去向都不清楚。

“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》

开栏语

他们是公平正义的捍卫者,也是法治精神的践行者;他们以专业为刃、以责任为盾,在法庭上激辩是非,在调解中化解纷争,用行动诠释着法律人的使命与担当。为展现律师群体的专业素养与职业风采,即日起,本报推出“有请律师”栏目,欢迎各位律政精英分享自己的法律故事、庭辩经历,也可为广大读者答疑解惑,欢迎律师和市民朋友扫码加群交流。



有请律师

专利权受到侵犯 应该如何维权?

高先生:我是学设计的,因为朋友家里开工厂,生产玻璃杯,自己就设计了一些造型别致的玻璃杯,申请并且获得了外观设计专利权。我和朋友家公司签了许可使用合同,约定每年收取许可使用费。近期,公司市场专员发现在电商平台上有店铺销售和公司产品一样的玻璃杯,销量很多,我觉得权利受到了侵犯,想问问如何维权?

山东求是和信律师事务所律师栾婷:可以向电商平台投诉要求下架该产品,也可以提起诉讼,要求对方停止侵权,赔偿损失。

高先生咨询的这个案件属于专利权纠纷中的一种,由于侵权发生在网络电商平台,所以高先生可以先通过这个平台的投诉机制进行投诉,如果找不到投诉方式,也可以直接向电商平台邮寄通知书,要求下架侵权商品链接,这样可以比较快速地制止侵权行为。投诉时要注意提供自己的专利权证书,同时说明侵权店铺和产品的具体情况。但是只下架商品链接不能从根本上解决侵权问题,所以,建议高先生在投诉或通知之前,先做好侵权证据的固定保存工作,通过与侵权店铺协商,要求其停止侵权,赔偿损失,对于主张自己不是制造商的,也可以要求其提供侵权商品的来源,以便从源头上打击侵权。

除此之外,高先生还可以通过诉讼的方式来维权目的。至于要求赔偿的数额,一般是按照自己受到的损失或者对方的获利来计算,也可以参照高先生和朋友公司签订的许可使用费数额计算。如果这些数额都不确定,《中华人民共和国专利法》也规定了法定赔偿额,上限是500万元。

知识产权是企业的核心竞争力,如果任由他人侵犯就会削弱企业的市场竞争力,所以,权利人要积极维权。大家也要尊重知识产权,如果想要使用他人的专利,应当取得权利人的许可,支付许可使用费。

