

热线调查

卡还在,店没了
律师支招如何守住“钱袋子”

记者 徐佩



预付式消费凭借其便利与优惠,成为众多商家吸引顾客的常见手段。“办卡充值”看似划算,却可能隐藏着维权难、承诺难兑现等诸多隐患。当商家悄然撤离、商场责任模糊、司法调解仍难完全保障权益时,消费者该如何守护自己的“钱袋子”?

AI制图

办卡充值遭遇商家“跑路”

近日,市民王女士在衢衢网络问政平台反映,自己于2025年6月28日在某商场游乐园预付1688元充值消费,享受“1688元得3000币”优惠。当年12月该游乐园突然关门,卡内剩余价值1072元的余额无法使用,也难以联系到经营者。

王女士表示,充值前她曾在该游乐园前台看到公告牌,显示该商铺租金到期时间为2028年3月14日,因此才放心充值。事发后,商场客服让她自行联系商家,但店铺已停业,退款无门。她认为,商场在招商管理与消费者风险提示方面也存在责任,要求相关部门介入协调。

接到反映后,柯城区经信局(商务局)在平台上答复:区经信局(商务局)、区市场监管局、花园街道等已线下组织“某游乐园”与商场进行多轮协商,在商场方给出相应扶持政

策情况下,该游乐园经营者表示仍无力继续经营。根据《消费者权益保护法》关于争议解决的相关条例,建议消费者可走司法程序。

此类事件并非个案,预付式消费领域的“闭店跑路”现象屡见不鲜,消费者维权往往面临周期长、成本高、执行难等问题。徐女士的遭遇便是一例:2022年6月,她于某商场内的卡丁车馆预付800元,享受“充800送900”优惠,每次消费按40元扣款。然而2024年初,该店突然停业,导致包括她在内的200余名消费者卡内余额无法使用。事发后,商场方面协助组建维权群,由消费者共同委托律师提起诉讼。2025年7月经法院调解,徐女士最终获退299元。她表示,退款并未将商家承诺的900元赠额计入,而是仅以800元本金扣除已消费次数后结算,“算下来,还是吃亏了。”

这份“维权锦囊”请收好

遇到商家突然关门、充值款“打水漂”,消费者该如何有效维权?浙江五正律师事务所沈嘉威律师结合相关案例,梳理出一份实操性“维权锦囊”:

1. 第一时间固定证据,这是所有后续维权行动的基石。请消费者务必整理并保存好所有能证明合同关系及债权金额的证据,包括但不限于:充值时的转账记录(微信、支付宝、银行卡)、会员卡或电子卡券截图、与商家沟通的聊天记录、闭店通知的照片或视频,甚至是在游乐园消费的记录。

2. 尝试与经营主体协商。首先明确关门商家的法律主体名称(通常为营业执照上的公司名称),通过其可能预留的电话、地址等渠道尝试联系,提出明确的退款要求,并注意保留沟通记录。

3. 向人民法院提起诉讼。如果行政调解失败,或商家明确拒绝退款、失联,诉讼是最终的司法救济途径。消费者可以凭之前收集的全部证据,向商家注册地或经营行为发生地人民法院进行诉讼,请求法院判令解除合同并退还预付费用及支付利息。考虑到单名消费者涉案金额可能不大,可以尝试

联合其他受害消费者共同诉讼,以分摊成本,形成合力。

沈嘉威律师解释,当消费者向“游乐园”等经营者支付预付款项以购买未来一段期限内的游乐服务时,双方之间即成立了一份服务合同。根据《中华人民共和国民法典》第四百六十九条的规定,合同的订立可以采用书面、口头或其他形式。消费者通过充值、获得会员卡或电子凭证,经营者承诺提供相应服务,这本身就构成了合同关系的证明。

合同一旦成立,双方便负有法定的义务。游乐园单方面停止营业,导致合同无法继续履行,本质上构成了违约。因此,消费者依法享有合同解除权。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,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。同时,《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》也明确了经营者返还预付款责任、非因消费者原因退款时已消费价款的计算、因消费者原因退款时已消费价款的计算、计时卡的退款、已经赠送商品或者服务的处理等。

风险防范提示

维权固然重要,但事前防范更能避免损失。为此,沈嘉威律师特别提醒消费者注意以下四点:

1. 审慎选择,核实资质:在进行大额预付式消费前,可通过“国家企业信用信息公示系统”等官方渠道查询经营者的注册信息、注册资本、是否存在行政处罚或诉讼记录,优先选择证照齐全、注册资本金额大、信用良好的商家。

2. 保持理性,控制金额:充分评估商家的持续经营能力,避免被高额折扣诱惑。充值金额不宜过高,应控制在短期内可消费完的范围内,从而最大限度降低潜在风险。

3. 细化约定,保留凭证:尽量与商家签订书面合同,明确约定服务项目、价格、有效期限、退卡退费规则、违约责任等关键条款。所有付款凭证、合同、宣传材料均应妥善保管。

民情民生 有问必答

1 临时救助申请

网友“倾城”在衢衢网络问政平台上发帖:财政部下发临时救助金,请问可以在哪个App或者网站申请?

市民政局答复:您好!临时救助是指因遭遇突发变故、意外伤害、重大疾病等急难情形,导致基本生活暂时出现严重困难的,或因医疗、教育等生活必需支出突然增加超出家庭承受能力,导致基本生活一定时期内出现严重困难的家庭或个人的一项过渡性、应急性制度安排。困难对象可通过手机端“浙里办”App搜索“社会救助一件事联办”,按照指示流程填报相关信息(本人不便操作可委托他人代办),民政工作人员会依法依规及时开展申请受理、核查审批等工作。如您还有关于临时救助等政策方面问题,可拨打相关县(市、区)民政局社会救助热线进行咨询解答。柯城区:0570-3025938;衢江区:0570-3838629;龙游县:0570-7110710;江山市:0570-4110123;常山县:0570-5024184;开化县:0570-6523776。

2 道路交通优化

网友“1719399594725”在衢衢网络问政平台上发帖:衢州第一中学门口原先有一条斑马线,现在封闭了,给学生进出学校造成不便,建议重新开通斑马线。

市公安局答复:市民您好,柯城交管回复如下:学校方面反映校门口人行横道及机动车掉头开口存在人、车混行的情况,影响学生安全出行,特向公安交管部门申请封闭该位置的掉头开口。公安交管部门经实地论证,该位置距离九华北大道盈川东路路口约120米,符合优化条件,故将九华北大道一中门口人行横道及机动车掉头开口予以封闭。建议进入一中的车辆可前往九华北大道盈川东路路口掉头,行人也需在九华北大道盈川东路路口人行横道通行。感谢您对交管工作的支持与理解!

3 育儿补贴领取

网友“1769354660184”在衢衢网络问政平台上发帖:二胎宝宝落户衢州,却因为没在衢州的医院生产而领不了二胎补贴。请问衢州的育儿补贴政策是怎么样的?

市卫健委答复:您好!2023年3月16日,衢州市制定并实施《关于优化生育政策促进人口长期均衡发展的实施意见》(以下简称《实施意见》),其中规定“对在市内助产机构生育二孩、三孩且子女落户我市的家庭,每年分别给予不低于5000元、10000元的育儿补贴,直至子女满3周岁止(从子女出生之日起按周岁计算)”。不符合衢州市《实施意见》育儿补贴政策,但符合国家育儿补贴政策的,按照国家育儿补贴标准发放。感谢您对人口家庭发展工作的关心和支持。如有疑问,您可致电衢州市卫健委人口妇幼处,电话:0570-3050922。

记者 徐佩 整理

