

# 预付式消费新规今起施行

消费者“后悔权”落地 严打“卷款跑路”

近年来，在教育培训、健身美容等领域预付式消费纠纷多发。2025年3月14日，《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》发布，对消费者关心的问题做出回应。该《解释》自2025年5月1日起施行。晚报邀请北京市盈科（青岛）律师事务所田雅萱律师结合法律实务，对条例进行解读。

## 规制“霸王条款”保障消费者权益

田雅萱律师表示，常见的“收款不退”“限制转卡”“丢卡不补”等条款被明确认定为无效。《解释》中多个条款赋予消费者依法转让、解除合同的权利。例如，健身房若禁止消费者转让预付卡，消费者可主张条款无效并自由转卡。并且，转让行为只需通知经营者即对经营者发生效力，但《解释》同时也明确消费者的转让应当合理，不得滥用规则。消费者也可以行使合同解除权，但需要满足商家行为导致的不便利、不合理或是消费者因身体健康原因等情形。

## 严肃追责遏制“卷款跑路”

田雅萱表示，经营者恶意逃避退款且构成欺诈的，需承担惩罚性赔偿责

任，甚至面临刑事追责。例如，健身房收取年费后突然闭店且转移资产，负责人可能被移送公安机关。负有清算义务的清算义务人未及时清算的，也需对消费者损失担责，进一步阻断“职业倒闭人”通过虚假清算逃避债务的路径。

## 引入七日无理由退款权

《解释》借鉴了消费者权益保护法关于七日无理由退货的规定，消费者付款后7日内可无理由退款，但该条款的使用具有限制，其目的是“平衡”商家与消费者之间的信息不对称，如果在订立合同之前，消费者已经获得过相同的服务，则不再适用本条。田雅萱表示，此规定主要针对商家的“诱导营销”“欺诈营销”或套路消费，例如消费者购买瑜伽课程，在试听后认为实际课程与宣传不符，可主张退款。

## 明确责任主体，打击“金蝉脱壳”

田雅萱表示，《解释》规定经营者虽未签订预付式消费合同，但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，应依法承担责任，以解决现实生活中“名实不符”情况下的责任主

体认定问题。例如，某公司允许某个体工商户使用其营业执照开展经营活动，消费者在个体工商户处办理了预付式消费卡，后其经营不善无法继续提供服务，此时消费者有权向该公司主张权利，该公司不能以其并非实际经营者为由拒绝承担责任。这一规定旨在保护消费者的信赖利益，防止商家通过营业执照出借等方式逃避责任。

## 解释倒逼行业规范化

田雅萱表示，《解释》通过明确规则，为预付式消费市场划定了“法治红线”，对此，企业需投入更多资源完善合同管理、资金监管及风险预案，从而促进行业规范化发展。而那些依赖“预付费输血”维持现金流的小型机构，若合规成本过高，可能被迫退出市场。同时，通过司法威慑遏制“快招加盟—快速敛财—恶意闭店”的行业乱象，也为优质企业腾出市场空间。

## 促进消费者信任度回升

新规通过系统性风险防控与权益保障，有利于遏制行业乱象，修复消费者对预付式消费的信任裂痕，提振消费信心。田雅萱表示，在现行消费维权实践中，存在诉讼成本高昂、程序复杂等



因素制约。而且，平台算法推送机制易致负面信息淹没于海量内容；商家常采取删除差评、批量举报等反制措施，致使维权效果边际递减。值得关注的是，《解释》通过构建“举证责任倒置”“惩罚性赔偿”等制度设计，实质降低了维权门槛。根据该解释第七条，经营者需就其服务标准、履约情况承担举证责任；第十二条更明确规定，对恶意侵占预付款等行为可判处一倍以上三倍以下惩罚性赔偿。在此制度框架下，消费者通过司法途径维权的综合成本已显著低于既往，而胜诉后的款项追索更具强制执行力。消费者可充分运用“七日冷静期”“格式条款无效认定”等新规赋予的法定权利，及时启动法律程序，借助司法强制力实现权益救济的最大公约数。

青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 陈小川

# 萌宠也能坐飞机

东航“宠物进客舱”服务上线 在青沪航线首运行

**本报4月30日讯** 东航近日在青岛—上海往返航线推出“宠物进客舱”服务，在保障宠物安全运输的基础上，通过多重规范措施，为旅客营造和谐有序的客舱环境。

目前，“宠物进客舱”服务限定经济舱指定区域，宠物需全程安置于前排座椅下方的固定位置，且每个航班最多承运2只宠物（每名旅客限携1只），以控制客舱内宠物数量。所有登机宠物须由年满18周岁的旅客全程看管，运输过程中需佩戴口套、穿戴纸尿裤，确保无异味、无噪音干扰。

出行前，携宠旅客需要准备好《动物检疫合格证明》及小动物疫苗注射证明，还需准备好尺寸合规的宠物箱及必备的宠物用品。针对宠物箱尺寸，东航

要求：宠物箱长宽高尺寸不得超过35×28×24厘米；软边宠物箱在展开状态可稍微超过如上尺寸限制，但经下压体积也不得超过35×28×24厘米；同时，宠物以及宠物箱总重量应符合非托运行李标准。

携带宠物一起乘飞机的旅客，可在航班起飞前24小时，通过东方航空APP/小程序官方途径申请并购买“宠物进客舱”服务，享受人宠同行、宠物专属服务柜台、宠物客舱运输、定制化宠物行李牌等服务项目。东航建议旅客提前2小时抵达机场办理专属值机，以便工作人员协助做好宠物安置引导，最大限度降低对其他旅客的影响。

（青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 徐美中）



萌宠也能坐飞机了。东航供图

# 农贸市场外地樱桃“抢头科”

一斤20元左右 本地还要再等等



农贸市场外地樱桃目前“抢头科”。



吴相月打造樱桃主题车厢，方便春节期间乘客了解青岛樱桃知识。

**本报4月30日讯** 当海风裹挟着清甜果香掠过青岛，当市场讨价还价的热闹交织成市井乐章，公交隧道三分公司悄然奏响便民服务旋律，打造樱桃主题车厢，方便市民节日期间了解樱桃知识。

走进车厢，仿佛踏入了一片樱桃果园，车窗、内壁张贴着色彩鲜艳的樱桃

水果图案，让人眼前一亮。车厢扶杆上，缠绕着栩栩如生的樱桃绿藤，营造出浓浓春日氛围，为假期出行乘客的旅途增添了一份别样浪漫。驾驶员吴相月更是别出心裁，准备了小粘贴，乘客上车就能收到这份特别的礼物。

“青岛樱桃是市民最爱之一，还有

十几天，本地樱桃就将大量上市了。”驾驶员吴相月所在公司紧邻团岛农贸市场，在逛市场过程中他发现，外地樱桃已“抢先”上市。“目前主要是烟台、威海等地的樱桃，一斤在20元左右。”为让更多游客了解青岛樱桃知识，他萌发了打造主题车厢的念头。

“假日期间大量外地游客来青，主题车厢也能让他们在出行途中增添不一样的体验。”作为一名热心驾驶员，吴相月将工作与便民服务紧密结合起来。除了樱桃主题车厢，前不久鲅鱼大量上市时，他还在车厢内放置海鲜保温箱及冰袋，对于从团岛市场购买海鲜和新鲜水果的乘客来说，这一贴心之举解决了他们的大难题。

（青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 徐美中 摄影报道）

## 为居民解难题

## 当“燃”有我

志愿者进社区开展便民服务

**本报4月30日讯** 为迎接五四青年节，公交隧道三分公司志愿服务团队走进四川路社区，开展“青春志愿当‘燃’有我”服务进社区主题活动，为居民切实解决生活难题。

现场，志愿者们各展所长，为社区居民提供多样化服务。安全宣讲区内，青年志愿者结合典型案例，向居民普及居家安全、交通安全知识，还手把手教老年人识别电信诈骗套路，切实提升居民安全防范意识。便民服务区更是人气十足，志愿者熟练地为居民磨菜刀、剪刀；眼镜清洗台前，志愿者用专业设备为居民清洗、擦拭眼镜；理发志愿者则细心询问需求，帮居民精心修剪出清爽利落的发型。（青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 徐美中）