

最高法发布预付式消费民事纠纷司法解释

严肃追责打击遏制“卷款跑路”行为

让消费者放心消费,让经营者诚信经营。

最高人民法院3月14日发布司法解释,完善预付式消费民事纠纷裁判规则,更好保护消费者权益。

在健身房办张卡,去理发店充个值,给娃报个培训班……近年来,越来越多的预付式消费出现在生活中,也带来诸如卷款跑路、霸王条款等令人防不胜防的“痛点”。

这份《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》共27条,针对纠纷中的追责主体认定难、退卡难、转卡难、举证难等作出一系列规定,自2025年5月1日起施行。

解释明确,收款不退、丢卡不补、限制转卡等“霸王条款”应依法认定无效。解释规定,经营者收取预付款后终止营业,既不按照约定兑付商品或提供服务又恶意逃避消费者申请退款,构成欺诈的,应当依法承担惩罚性赔偿责任;涉嫌刑事犯罪的,应当将犯罪线索移送公安机关,依法追究刑事责任。通过严肃追责打击遏制“卷款跑路”行为。

严惩卷款跑路——

“办完卡,恨不得每天都去店门口看一眼。”这是一位消费者对记者发出的感慨。一些经营者“提钱跑路”甚至与消费者“躲猫猫”,严重扰乱市场秩序,损害消费者权益,产生许多纠纷。

司法解释对此明确规定,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申请退款,消费者请求经营者承担惩罚性赔偿责任的,人民法院依法予以支持。经营者行为涉嫌刑事犯罪的,人民法院应当将犯罪线索移送公安机关。

不少消费者有这样的疑问:在商场中租赁场地的店铺“跑路”了,商场是否也有责任?



对此,司法解释明确了商场场地出租者对租赁场地经营者资质的形式审查义务和过错责任。同时最高法明确,适用本条规定时,应当严格依法,避免不当加重商场场地出租者责任。

近年来,预付式消费领域“跑路”现象频发,还有人充当“职业闭店人”,恶意帮助经营者逃避债务,从中牟利。

最高法当天发布的6件涉预付式消费典型案例中,有2件就是对“职业闭店人”进行惩治。其中一起案件中,“职业闭店人”还以欺诈为目的诱使消费者充值,被法院以诈骗罪判处有期徒刑。

规制霸王条款——

会员卡办了就不给退,还不能转让给他人,甚至卡丢了也不能补……这些令人哭笑不得的“规定”,你是否遇到过?

此次司法解释作出明确规定,收款不退、丢卡不补、限制转卡等霸王条款应依法认定无效。同时,司法解释从不同角度,明确消费者转让预付卡、解除合同、无理由退款等方面的权利:

消费者转让预付卡,只需通知经营者即对经营者发生效力。受让人既享有原持卡人的权利,还享有请求经营者更名、修改密码的权利。

消费者因身体健康等自身客观原因致使继续履行合同对其明显不公平的,可与经营者协商,协商不成的,有权依法解除合同。

消费者自付款之日起七日内有权请求经营者返还预付款本金。

……

“七日无理由退款规则有利于贯彻诚信原则,保护消费者权益。”最高法民一庭庭长陈宜芳说,司法解释对此也作了合理限制。比如,如果消费者订立预付式消费合同时获得过相同商品或者服务,说明其对商品或者服务已有充分了解,就不能七日无理由退款。

值得注意的是,司法解释明确规定,经营者“迁店”给消费者接受商品或者服务造成明显不便等情况下,消费者有权解除合同。

最高法发布的典型案例中就有这么一起案件:黄某与重庆某公司签订培训合同,接受舞蹈培训,培训费3000

元。2个月后,公司发出消费者告知函称,黄某上课的培训机构停止教学,需要选择新的培训地点。告知函还“声明”,因消费者个人原因不到场培训的,公司不承担任何责任。

黄某认为,原培训地点紧挨其住所,更换后的三个培训地点离居住地很远,遂起诉请求解除合同并退款。法院经审理,判决公司返还黄某培训费2473.97元。

破解举证难——

对于不少人来说,预付式消费往往就是购买一张卡,并不会签订合同。一旦发生纠纷,难免面临“举证难”的问题。对此,司法解释专门明确了对消费者有利的合同解释规则。

“如果经营者未与消费者订立书面预付式消费合同,应当作为对消费者有利的解释,引导经营者主动订立书面合同。”最高法民一庭副庭长吴景丽说。

吴景丽介绍,司法解释还规定了经营者提供证据的责任。经营者控制合同文本,或者记录消费内容、次数、金额及预付款余额等信息的证据,却无正当理由拒不提交的,可以根据消费者的主张认定争议事实。

保护消费者权益的同时,也要维护经营者合法权益。

最高法民一庭法官谢勇表示,司法解释防范滥用权利的不诚信行为,引导当事人遵守合同,助力降低经营成本,避免不当加重经营主体责任,维护诚实守信、加强经营者权益保护。

君子喻于义,小人喻于利。

“无论是经营者违反法律规定向消费者‘薅羊毛’,还是个别消费者滥用权利向经营者‘薅羊毛’,都将受到抑制。”陈宜芳说,人民法院将进一步助力增强消费信心、改善投资环境,促进经营主体诚信守诺,让广大消费者和经营者在更加诚信友好的市场环境中开展交易。(新华社 冯家顺 罗沙)



刹住AI“助谣为虐”之风

■王言虎

所谓“超一线男星澳门赌博输10亿元”的传言被辟谣了。

公安网安部门查明,网民徐某强(男,36岁)为博取流量、谋取非法利益,于2025年3月10日10时,使用软件“某书”中AI智慧生成功能,输入社会热点词制作了标题为“顶流明星被曝境外豪赌输光10亿元身价引发舆论海啸”的谣言信息,并对外发布,严重扰乱公共秩序。公安机关根据相关法律法规,对徐某强处以行政拘留8日的处罚。

所谓的“惊天大瓜”,不过是又一个拙劣的谣言。徐某强“喜提”8日行拘,也算是“求仁得仁,又何怨乎”了。

回过头来看这则谣言,又是“超一线男星”,又是“澳门赌博”,加上惊悚的“输掉10亿元”这样的“炸裂”情节,妥

妥的爆款话题。但其又不指名道姓,在“似与非似”之间让网民“猜猜猜”。

这则谣言,让人想起前段时间那条骇人听闻的“‘80后’死亡率”传言。有消息言之凿凿称,“‘80后’死亡率突破5.2%,相当于每20个‘80后’中就有1人已经去世”,配上所谓第七次全国人口普查的“权威数据”,一下子就收割了大批信以为真的群众。只是,这则传言最终同样被证实为“AI造”。

类似谣言接二连三出现,无比迫切地表明,在生成式人工智能时代,我们面临更为严峻更为复杂的谣言治理挑战。AI加持之下,只要给大模型软件提供一个清晰指令,它就能快速生成一个有鼻子有眼的谣言,造谣的难度与成本大大降低。与此同时,因为这类谣言借助了丰富的大模型语料库,生成的谣言足够以假乱真,这又进一步提高了谣

言的辨识与溯源难度,辟起谣来也就更加困难。

谣言的生成与治理,归根结底还是一个AI技术伦理的问题。应该清醒地认识到,目前能被公开辟谣的AI谣言只是极少数,因为谣言只有进入公共视野,才有机会得到有效介入。还有大量的AI谣言混杂在海量互联网信息中,逐个儿辟谣如大海捞针,几乎不可能。眼下最务实的办法,可能还是从技术源头入手,堵住AI谣言的制造与传播路径。

事实上,对AI生成内容强制标识,已经被写进了《生成式人工智能服务管理暂行办法》与《互联网信息服务深度合成管理规定》两部部委规章。譬如后者就明确规定:深度合成服务提供者对其使用其服务生成或者编辑的信息内容,应当采取技术措施添加不影响用户使

用的标识,并依照法律、行政法规和国家有关规定保存日志信息。《办法》也做了类似要求。

可喜的是,国家互联网信息办公室、工业和信息化部等四部门近日联合发布《人工智能生成合成内容标识办法》,《办法》规范人工智能生成合成内容标识,保护公民、法人和其他组织合法权益,维护社会公共利益。

这表明,AI生成内容强制标识在政策层面已经达成了共识,并被纳入了治理轨道。但现在,仍有一些大模型工具与平台,没有做好衔接与落地。人们经常看到,在一些短视频平台上,AI生成的内容会被打上明显标识,但在图文类平台上,这种标识似乎依然少见。

当然,政策层只是提出了一个笼统要求,执行层面如何标识,还需要各大模型公司在实践中不断探索。