

店铺转手换老板了,老会员却遭遇各种推诿限制 预付卡里的钱用不了怎么办



杭州市萧山区人民法院审结了一起预付卡消费纠纷案,成功帮助原告追回卡内余额,为消费者维权提供了有益借鉴。

办理预付卡的店铺一旦被转手,想继续使用卡里的余额为啥这么难?如何破解商家的「花式逃债」套路?近日,浙江省推诿限制……近年来,类似预付卡消费纠纷在各地屡有发生。

店铺转让换老板了,老会员要重新充值才能「激活」预付卡;说好的「一店办卡全市通用」,真去其他分店消费,却遭遇

遭遇连环闭店 想用卡内余额须充值“激活”

2023年12月,杭州市民钱女士发现,经常去锻炼的健身房贴出了整体转让的告示。但当时,她预付19000多元购买的72节健身课程却还未上完。新的经营者仍在原址运营,并承诺为钱女士继续提供剩余课程服务。

然而好景不长,2024年9月,第二家店又突然关门,钱女士的预付卡内仍有多节课程未使用。经钱女士多次要求,经营者最终将其转至8公里外的第三家店上课。

当钱女士来到第三家店时,却又遇到了使用“门槛”:店家要求若要激活原有未用课程,就要按剩余课时1:1的比例重新购买课程预付卡。无奈之下,钱女士于2025年2月又支付9200元购买40节

新课。但只过了半年,第三家接手的健身房也突然停业。经钱女士核对,发现旧卡内仍有3节课程未上,新购课程更是一节未用。

钱女士随后发现,最后闭店的公司早已更名,并在门店停业前未经清算完成简易注销。公司背后的各经营者又互相推诿,导致钱女士多次要求退费无果。2025年12月,钱女士最终选择将本案涉及的多个公司、相关股东等诉至法院,要求解除健身服务合同、返还剩余课程预付款,并由各被告承担相应法律责任。

原告代理律师表示,虽然这件案子标的额并不大,但折射出消费者遭遇预付卡纠纷时维权难的现实困境。“根据我们调查,看似闭店由其他经营者接手客户,更多的目的是为了再收一笔‘激活费’,甚至接手方还会进一步许诺优惠诱导继续充值,消费者可能面临更大财产损失。”

公司注销转手 也不能逃避责任

法院审理后认为,钱女士与最后一家公司签订的服务合同合法有效,该公司收取预付款后停止经营并注销,构成根本违约。

在退款金额方面,最后一家公司只收取了9200元,即40节未使用的新课费用,是否需要承担原本预付卡中3节未上课的退费?

对此,法院审理认为,最后一家公司以“1:1激活”方式要求钱女士新购课程,实质是以收取新课费作为履行旧课义务的条件,至少构成债务加入,应就全部未履行的43节课(含3节旧课、40节新课)承担退款责任,按双方重新约定的230元1节课计算,合计应退9890元。

退款金额虽然确定了,但此类案件中,公司主体往往已经过简易程序注销,存续期间股权变更多次且关系复杂,究竟由谁来

承担责任,成了消费者维权的一大难点。

记者在网络消费服务平台“黑猫投诉”中搜索发现,预付卡消费纠纷相关投诉数量达到5600余条,其中与钱女士遭遇相似的案例不在少数。北京孙先生在某大型连锁理发店办了一张“全北京各店通用”的理发卡,几个月后这家门店倒闭,孙先生去别的门店消费时被告知,还要再充值一笔费用作为“转卡手续费”;昆明凤女士储值的理发店更换经营主体后,新店负责人以“只接手店面没接手会员”为由拒绝继续履约。

在本案中,法院审理后认定,公司虽已注销,但背后相关经营者通过股权0元转让、相互持股、隐瞒债务注销公司等方式,导致这些主体在经营、财务、人员等方面混为一体,侵害了消费者权益,遂判决最后一家公司注销前100%持股的被告余女士承担清偿责任,返还9890元及利息。其余两家涉案关联公司承担连带责任。

切断变更主体逃避债务的通道

根据民法典合同编,当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的,当事人可以解除合同。在此基础上,2025年5月起施行的《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》,为审理相关案件提供了进一步规范指引。

“根据该司法解释,经营者收取预付款后应依法诚信经营,未经清算即注销的,清算义务人依法应承担清偿责任。其目的是切断通过主体变更逃避债务的通道,切实保障消费者预付款安全。”本案承办法官苏杰说。

法官同时提醒,消费者在购买服务时,应要求经营者对店铺转让、闭店、“激活”旧卡等情况时的双方权利义务以书面方式予以

明确,并妥善保存合同、付款凭证等证据。经营者应诚信经营、规范治理,否则将面临股东个人及关联公司共同担责的法律风险。

受访法律界人士认为,通过诉讼裁决是消费者维护自身权益的重要渠道,但“量大面广”的预付卡消费纠纷如果都涌入法院,可能过度挤占司法资源。行政机关、社会组织应通过创新机制、技术赋能等方式提升协同治理效能,完善预付式消费长效监管机制。

记者了解到,一些地方已探索推广监管账户等模式,强化预付卡消费治理。2024年起,杭州市拱墅区检察院和区市场监督管理局联合推动预付式消费市场化改革,设立第三方监管账户锁定预付卡金额,并根据《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》规定,力求消除超过5000元预付情况的发生。截至目前,拱墅区已有6000多家商户加入,覆盖21个行业细分领域,消费者预付费有了更多保障。

文图均据新华社