

电商平台预付式消费中消费者权益保护研究

李 宇

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年4月11日; 录用日期: 2025年4月26日; 发布日期: 2025年5月31日

摘 要

随着电子商务的快速发展, 预付式消费模式在电商平台中广泛应用, 成为推动消费增长的重要支柱。然而, 其虚拟性、跨地域性及持续性特征, 使得消费者权益保护面临严峻挑战。本文以电商平台预付式消费为研究对象, 结合2025年最高人民法院《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》(以下简称《解释》), 系统分析当前消费者权益保护的困境, 并提出制度优化路径。

关键词

电商平台, 付式消费, 消费者权益保护

Research on the Protection of Consumer Rights and Interests Protection in Prepaid Consumption on E-Commerce Platforms

Yu Li

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Apr. 11th, 2025; accepted: Apr. 26th, 2025; published: May 31st, 2025

Abstract

With the rapid development of e-commerce, the prepaid consumption model is widely used in e-commerce platforms and has become an important pillar to the growth of consumption. However, its virtual, cross-regional and sustainable characteristics make the protection of consumers' rights and interests face severe challenges. This article takes the prepaid of e-commerce platform as the research object, and systematically analyzes the current dilemma of consumers' rights and interests protection in combination with the "Interpretation of the Supreme's Court on the Application of Law in the Trial of Civil Disputes Arising from Prepaid Consumption" (hereinafter referred to as the

“Interpretation” in 2025, and proposes an optimization path for the system.

Keywords

E-Commerce Platform, Payment Consumption, Consumer Rights and Interests Protection

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 电商平台预付式消费概况

预付式消费是电商平台上常见的一种消费模式，指消费者为获取经营者提供的特定商品或服务，提前支付一定款项并获得预付凭证，后续凭此分次享受服务或获取商品。这种模式通过“预付费 - 享优惠”机制简化了交易流程，使消费者能以更低成本获得会员权益、课程包、虚拟商品等服务，同时为经营者提供了零成本融资渠道，助力其快速扩张并锁定客户。然而，该模式存在显著的信息与风险不对等性。消费者需先履行付款义务才能获得消费凭证，而经营者后续履约过程缺乏有效监管，其预付资金可能被挪用、服务内容可能单方变更，导致消费者面临资金安全、知情权、自主选择权受损等风险。例如，电商平台中常见的“自动续费会员”若未明确告知取消规则，或在线教育平台预收课程费用后降低服务质量，消费者维权往往面临举证难、退款周期长等困境。因此，强化电商平台预付式消费的权益保护机制，既是维护消费者信心的关键，也是推动该商业模式可持续发展的重要保障。

2. 电商平台预付式消费中消费者权益保护困境

2.1. 法律适用与规则细化不足

1) 法律体系分散性与专项立法缺失

当前，电商平台预付式消费的法律规制主要依托《消费者权益保护法》第 53 条关于预付式消费退款的规定，以及《单用途商业预付卡管理办法(试行)》等行政规章。然而，这些规定多为原则性条款，缺乏针对电商平台预付式消费场景的专项立法。例如，《消费者权益保护法》第 53 条仅规定“经营者未按约定提供商品或服务的，应按照消费者要求退回预付款”，但未明确电商平台在交易中的责任边界，尤其是平台作为信息中介或实际服务提供者时的法律地位差异。《解释》虽填补了部分司法空白，但其适用范围明确排除了“消费者付款后一次性接收商品或服务”及“多用途预付卡”纠纷。而电商平台中大量存在的虚拟服务预付费项目，如在线教育课程和会员订阅，以及跨平台通用预付卡机制，如平台积分体系，可能恰恰被排除在《解释》的适用范围之外，由此形成法律适用的真空地带^[1]。此外，《解释》虽规定了经营者“收款不退”等霸王条款无效，但对电商平台特有的“自动续费”“默认勾选服务”等隐蔽性条款的效力认定标准仍不明确，司法实践中存在同案不同判现象。

2) 平台责任与资金监管的制度缺位

电商平台预付式消费的监管难点在于其跨地域性、虚拟服务属性及资金流转复杂性。现行法律对平台责任的规定主要集中于《电子商务法》第 38 条的平台安全保障义务，但未细化至预付式消费场景。例如，当入驻商家卷款跑路时，平台是否需承担连带责任？《解释》第 4 条虽规定“允许他人使用其名义与消费者订立合同的经营者需担责”，但电商平台通常以“技术中介”自居，规避对入驻商家的实质性审核义务。实践中，平台往往仅要求商家提交营业执照形式审查，而忽视对其履约能力的动态评估，导

致消费者维权时面临责任主体难以确定的困境。资金监管方面,《单用途商业预付卡管理办法》要求发卡企业建立资金存管制度,但该规定主要针对实体企业,未覆盖电商平台及虚拟服务提供者。尽管北京、甘肃等地试点预付资金监管平台,但全国性制度尚未建立。电商平台预付款往往直接进入商家账户,缺乏第三方存管机制,资金挪用风险极高。

3) 格式条款效力认定的复杂性与举证困境

电商合同普遍采用电子格式条款,其内容往往冗长且专业术语密集,消费者难以全面理解。尽管《解释》第9条明确“收款不退”“限制转卡”等条款无效,但对自动续费条款的规制仍显不足[2]。例如,部分平台在用户订阅服务时默认勾选“自动续费”,且取消入口隐蔽,此类条款是否构成“不合理加重消费者责任”尚无统一裁判标准。此外,消费者举证能力薄弱问题突出。根据《解释》第25条,经营者控制证据却拒不提交的,可推定消费者主张成立。然而,电商平台常以“技术故障”为由拒绝提供交易记录,消费者难以获取电子合同版本变更历史、服务内容修改日志等关键证据。

2.2. 举证责任分配与证据留存难题

在电商平台预付式消费场景中,举证责任分配与证据留存问题已成为消费者维权的核心障碍。这一困境主要体现在以下两方面:

1) 消费者举证能力与平台数据垄断的冲突

电商交易中,服务记录、余额信息、合同变更历史等关键数据通常由平台或商家单方掌控,消费者往往仅能获取碎片化信息,如支付记录截图、部分服务记录等,难以形成完整的证据链。尽管《解释》第25条规定,若经营者控制证据却无正当理由拒不提交,可推定消费者主张成立,但实践中电商平台常以“技术故障”“数据丢失”为由抗辩。此外,《解释》虽强化经营者举证责任,但未明确平台在数据保存中的具体义务,如保存期限、格式标准及可访问性。例如,消费者要求平台提供历史服务内容变更日志时,平台可能仅展示当前版本合同,导致消费者无法证明商家单方违约。

2) 证据留存机制缺陷

电商平台在电子证据留存及消费者权益保障方面存在双重技术困境:一方面,电商平台常通过动态合同条款进行单方修改,消费者因难以留存原始协议版本而陷入维权困境,例如会员服务条款从“无限次观看”被悄然改为“每日限3次”后,消费者往往因缺乏初始合同存证难以举证;另一方面,平台通过设置数据访问壁垒加剧信息不对称,而虚拟商品“一经兑换概不退换”的规则更剥夺了消费者对服务质量提出异议的实物凭证,这种技术架构下的服务不可逆性使消费者处于举证不能的弱势地位。

2.3. 平台责任边界不清

1) 审核义务的法律模糊性与连带责任争议

根据《解释》,商场等线下场地出租者需对入驻商家的资质进行形式审查,若未尽义务导致消费者受损,需承担过错责任。然而,电商平台的法律责任边界尚未明确。尽管《解释》第6条提及“允许他人使用其名义订立合同”的经营者需担责,但电商平台常以“技术中介”自居,规避对入驻商家的实质性审核。例如,平台仅要求商家提交营业执照副本,却未动态评估其履约能力或信用状况,导致消费者在商家跑路后难以追溯责任主体。实践中,电商平台与线下商场的责任认定存在显著差异。线下商场因物理空间限制,商家跑路后消费者可直接追索场地出租者;而电商平台因跨地域性和虚拟性,消费者往往面临“找不到实际经营者”的困境。

2) 资金监管机制缺失与挪用风险

当前电商平台预付式消费领域普遍存在资金监管真空,多数平台未强制要求商家将预付款存入专项

监管账户，导致资金挪用风险高企[3]。尽管《单用途商业预付卡管理办法》对实体企业提出资金存管要求，但其适用范围明确排除电商平台及虚拟服务提供者，形成制度盲区。地方试点如北京“安心付”、苏州数字人民币预付卡资金监管平台虽通过智能合约技术实现“消费一次划款一次”等创新，但实际效果受限。

2.4. 消费者救济途径有限

尽管《解释》在保护消费者权益方面取得重要突破，但电商平台预付式消费的救济途径仍面临以下困境：

1) 小额纠纷成本收益严重失衡

预付式消费单笔金额普遍较低(如百元级会员费、千元级课程预付款)，但维权所需的时间与经济成本远超预期收益。典型困境包括：诉讼经济性缺失：消费者若主张 200 元会员费退款，即使适用《解释》三倍惩罚性赔偿获赔 600 元，扣除律师费、诉讼费及误工成本后净收益不足百元，显著低于普通劳动者日薪；惩罚性赔偿执行难：商家常通过转移资产、更换法定代表人(如“职业闭店人”操作)逃避责任，消费者即便胜诉也难以实际获偿。尽管《解释》引入举证责任倒置规则(如经营者拒交证据可推定消费者主张成立)，但未建立小额纠纷快速裁决机制，消费者仍需经历完整诉讼流程，远超其心理预期。

2) 多元化纠纷解决机制落地不足

尽管《解释》倡导调解、仲裁等非诉讼方式，但实践中存在阻碍。平台调解机制失效，多数电商平台的“一键投诉”功能仅将纠纷转交商家自行处理，缺乏第三方介入。在线诉讼普及滞后：虽然部分法院试点“预付消费速裁庭”，但电子送达、在线庭审等技术尚未全国推广，偏远地区消费者因数字鸿沟难以有效参与。

3. 电商平台预付式消费中消费者权益保护对策

3.1. 立法完善：构建电商预付式消费专项规则

当前预付式消费的法律规制分散于《消费者权益保护法》《电子商务法》及司法解释中，但电商平台的虚拟性、跨地域性和技术依赖性导致现有规则难以覆盖核心问题。因此，需从以下几方面构建专项规则：

首先，明确平台动态审核义务与分层责任。电商平台需对入驻商家资质、履约能力及信用状况实施全周期动态监管：通过核验营业执照、备案信息及服务资质确保主体合规性；区分自营与第三方业务场景，前者直接承担经营者责任，后者则需履行资质审核、资金存管及先行赔付义务，若因审核失职导致消费者损失，平台需承担补充赔偿责任；同时建立信用公示制度，对频繁更换主体、转移预付款的“职业闭店人”实施市场禁入，并纳入全国信用信息共享平台。

其次，建立全国性资金穿透式监管机制。强制要求预付款存入央行或市场监管总局监管的第三方存管账户，与商家自有资金严格隔离，并根据服务类型设定智能释放规则：在线教育课程按课时进度分阶段划拨资金，未履约部分自动退还；引入区块链技术记录资金流向，实现全链路可追溯，防止虚构交易套取资金。

再次，细化消费者单方解除权适用情形。针对虚拟服务履约标准模糊问题，明确以下解除条件：商家单方降低服务质量或变更服务地点；默认勾选的自动续费条款未提前 3 日弹窗或短信通知；消费者因健康、工作变动等客观原因无法继续履约的，可申请全额退款且不承担违约金。

最后，强化格式条款的公平性约束。要求平台对自动续费、服务变更等关键条款以加粗、弹窗、二次确认等显著方式提示，未履行提示义务的条款无效；设立第三方备案平台对条款进行前置审查，剔除

“单方解释权归平台所有”等不公平内容；实行举证责任倒置，消费者对条款公平性提出异议时，由平台自证已充分履行告知义务。

3.2. 优化举证规则与证据管理

在电商平台预付款消费场景中，消费者因信息不对称和技术壁垒常面临举证难与证据灭失风险，需通过制度设计重构举证规则、强化数据管理，以平衡消费者与经营者之间的权利结构。结合《解释》及地方实践经验，可从以下三方面推进改革：

1) 推行举证责任倒置，重构权利救济逻辑

为破解电商预付款消费中消费者举证难困境，司法实践通过举证责任倒置重构权利救济逻辑。传统“谁主张谁举证”原则下，消费者仅能掌握支付记录等初步证据，而课程更新日志、会员权益调整记录等关键服务数据由平台垄断控制，导致维权陷入“证据黑箱”。对此，《解释》第 25 条确立举证责任转移机制：消费者只需提交支付凭证、协议截图、沟通记录等基础证据链证明合同关系及争议事实，后续履约事实的举证责任即由平台承担。例如，若消费者主张在线课程质量不达标，平台需主动提供课程原始版本、更新记录及用户学习数据以自证清白。若平台以“技术故障”“数据丢失”等理由拒绝举证，则需提交第三方技术鉴定报告或系统日志佐证其合理性，否则将被视为“无正当理由”并触发不利推定。对于恶意销毁、篡改证据的经营者，法院不仅支持消费者主张成立，还可依据《解释》第 23 条追加惩罚性赔偿，情节严重者将移送公安机关追究刑事责任。

2) 强制平台数据留存，构建全周期证据管理体系

针对电商平台预付款消费场景中交易数据易被篡改、证据留存机制缺失的核心痛点，需构建覆盖全交易周期的电子存证体系。现行法规虽要求平台保存交易记录，但未明确留存时限、数据格式及可访问性标准，导致消费者难以构建完整证据链。对此，可从三方面完善制度设计：其一，立法统一数据留存标准，强制平台将交易支付信息、服务履约记录、合同版本更替等核心数据以区块链等不可篡改形式保存至少 3 年，如广州推行的数字化监管系统已验证区块链存证可行性；其二，建立标准化消费者数据接口，要求平台提供含时间、数字签名的凭证下载功能，使消费者能一键生成含课程变更、服务通知的 PDF 存证文件；其三，引入第三方存证机制，推动交易数据与司法区块链、公证机构实时同步，例如杭州“安心付”平台通过司法链同步资金流向的做法，既保障数据真实性又降低消费者举证成本。

3.3. 强化平台责任与资金监管

电商平台作为预付款消费交易的核心枢纽，其责任边界与资金监管机制直接关系消费者权益保障的实效性。当前，平台审核义务虚化、资金挪用风险高企等问题有待通过制度重构加以解决。结合《解释》及地方实践经验，需从以下维度强化平台责任与资金监管体系：

1) 明确平台连带责任，构建分层化责任体系

现行法律对电商平台资质审核的要求多停留于形式审查，如核验营业执照复印件，难以有效防范商家资质造假风险，需通过专项立法构建动态化、实质化的审核机制：首先，平台需履行准入审核义务，通过人脸识别等技术核验商家营业执照、行业许可资质，如教育培训机构需提供办学许可证，以及法定代表人信用记录，确保资质真实性；其次，实施履约能力动态监控，对商家经营状况、投诉率、预收款规模等关键指标实时追踪，例如当商家预收款超过注册资本 50% 时，自动触发风险预警并暂停新订单接入；最后，建立信用分级公示制度，对频繁更换主体，如投诉率超标的商家标注为高风险，在店铺页面显著位置提示消费者。

针对平台责任认定模糊问题，需细化相关司法解释的司法规则：若平台未尽资质审核义务，例如未

发现商家伪造许可证，承担补充赔偿责任，最高不超过消费者损失的 50%；若平台与商家合谋欺诈，例如共享预付款账户，则承担全额连带责任。同时，要求平台设立消费者权益保障基金，按季度预存不低于预付业务总额 3% 的赔付准备金，对核实的投诉案件先行赔付后向商家追偿。

此外，需对高风险商家，如新入驻、低信用评级、预收款规模大，实施保证金制度：根据信用等级设定阶梯式保证金比例，普通商家 5%、高风险商家 20%，资金存入第三方监管账户。当商家出现跑路或欺诈时，平台可直接划扣保证金赔付消费者，剩余部分退还商家。

2) 建立全国性资金存管平台，防范资金挪用风险

当前地方资金监管试点虽取得局部成效，但其局限性日益凸显：覆盖范围仅限于本地注册商家，跨区域消费场景中资金仍直接流入商家账户；技术标准碎片化导致商家需重复接入多地系统，运营成本增加；资金释放规则僵化，对虚拟服务缺乏适应性，仍沿用“消费一次划转一次”的实体商品模式。

为此，由央行与市场监管总局联合主导构建的全国性预付资金存管平台，将实现资金全流程穿透式监管[4]。其核心机制包括：建立商家唯一存管账户体系，物理隔离预付款与自有资金，确保消费者支付资金直达监管账户；通过智能合约设定差异化分账规则，实体商品交易需物流确认后全额释放资金，虚拟服务按履约进度分阶段划拨，混合服务则综合物流签收数据与服务使用记录动态判定资金释放节点；同时设置异常交易熔断机制，当商家账户单日转出额超过日均流水 200% 或投诉率突增时，系统自动冻结资金并启动风险核查程序。

3.4. 完善多元纠纷解决机制

1) 推广在线调解与小额诉讼的制度优化

为提升电商平台预付式消费纠纷的解决效率，需从平台自治与司法创新双向发力，构建技术赋能的多元解纷体系。在平台端，应整合现有投诉渠道，打造覆盖“投诉-调解-仲裁-执行”全流程的线上闭环系统。该系统通过智能分案技术自动抓取交易记录、合同版本及服务日志等关键数据，并同步至区块链存证平台实现证据固化。同时，平台需与消费者协会、行业协会建立协作机制，引入独立第三方调解员处理争议，通过专业化调解团队介入，提高调解成功率，压缩处理周期[5]。

司法层面则需推进预付消费速裁庭建设，通过程序创新实现快立、快审、快执。具体而言，可采用表格式诉状与要素式庭审模式，将审理周期严格控制在 15 个工作日内，执行环节设立绿色通道，对调解书、仲裁裁决及速裁判决实行优先立案与财产查控。

2) 构建信用惩戒体系的协同路径

信用惩戒体系的建设需从评价模型设计、联合惩戒实施到信用修复机制形成完整闭环。在信用评价环节，应整合商家预收款规模、投诉率、履约率及诉讼记录等多维数据，构建动态信用评分模型[6]。同时引入消费者反向评价机制，将用户评分纳入信用体系，电商平台规定评分低于 3 星的商家需缴纳双倍保证金，促使服务质量提升。

在此基础上，建立全国性信用惩戒联动机制。对列入黑名单的商家及其法定代表人，通过全国信用信息共享平台实施穿透式惩戒：禁止其三年内注册新企业或担任公司高管；限制贷款申请、信用卡额度及数字人民币账户功能；同步禁止乘坐高铁一等座、入住星级酒店等高消费行为。跨部门数据协同是关键，市场监管部门需与税务、银行系统实时共享黑名单数据，例如某“职业闭店人”因被列入黑名单，不仅无法注册新公司，个人支付宝账户亦被冻结，形成“一处失信、处处受限”的威慑格局。为体现惩戒与教育的平衡，需配套信用修复与申诉机制。商家可通过履行赔偿、接入资金监管等整改行为申请信用修复，同时设立全国统一申诉平台，商家对信用评级存疑的，可提交证据申请复核，监管部门需在 15 个工作日内完成审查并书面答复，确保信用评价的公正性与可救济性。

4. 结语

电商平台预付式消费作为数字经济时代的新型交易模式，既承载着提升消费效率、激发市场活力的使命，也面临着消费者权益保护与法律规制滞后的挑战。

通过系统性梳理其运作逻辑与风险，本文揭示了当前法律规则的分散化、平台责任的模糊性、资金监管的碎片化以及技术赋能的不足，共同构成了消费者权益受损的结构性诱因。保护预付式消费者权益绝非单纯的技术问题，而是一场涉及立法革新、监管重构与市场自律的协同变革。对此，本文提出构建专项立法、穿透式资金监管与信用惩戒体系三位一体的保护网络，试图在商业效率与权益保障之间寻求动态平衡，为数字经济时代的消费模式创新注入可持续动力。电商预付式消费的规范化之路，本质是技术理性与制度理性的融合。唯有通过法律刚性约束与技术弹性赋能的双重路径，方能在激发市场活力与守护消费安全之间找到最优解，最终实现“商家不敢违约、消费者无忧预付、平台主动合规”的良性生态。这一目标的达成，不仅关乎个体权益的维护，更是数字经济治理能力现代化的重要标尺。

参考文献

- [1] 王晴. 预付式消费合同的法律规制[J]. 法制博览, 2024(7): 115-117.
- [2] 谢晓乾. 预付式消费中消费者权益保护问题研究[J]. 法制博览, 2023(16): 166-168.
- [3] 宋云飞, 毛红燕. 预付式消费模式中消费者权益保护问题研究[J]. 河南工学院学报, 2023(6): 48-51.
- [4] 徐海燕. 预付式消费遭遇跑路的法律规制研究[J]. 人民论坛, 2022(2): 88-91.
- [5] 吴建林, 刘家玮. 预付式消费中消费者权益保护的法律对策[J]. 河北法律职业教育, 2024(9): 89-94.
- [6] 李小凤. 预付式消费者权益保护问题研究[J]. 市场周刊, 2024(13): 146-149.