

预付式消费中消费者权益保护研究

潘焯涵

华北理工大学人文法律学院, 河北 唐山

收稿日期: 2025年5月12日; 录用日期: 2025年5月27日; 发布日期: 2025年6月24日

摘要

随着互联网技术的迅速发展, 预付式的消费模式也得到迅速发展, 渗透到许多行业领域。预付式消费指的是经营者承诺给予消费者一定的优惠后, 消费者预先支付一定的款项, 之后可以凭借预付凭证分多次享受经营者提供的产品或者服务。这种消费模式极大地简化了交易双方的交易流程, 而且能满足经营者与消费者双方的利益: 对于经营者来说, 预付式消费模式可以使其资金快速回笼, 同时稳定客源, 快速抢占市场; 对于消费者来说, 这种消费模式常常伴随着较大力度的折扣活动, 而且结算方便快捷。也因此, 预付式消费模式得到了很多经营者、消费者的喜爱, 发展势头迅猛。但同时, 该模式带来的消费乱象近年来却越来越多, 例如经营者滥用格式条款、收款后“跑路”、随意增加隐形条件等等, 严重损害了消费者的合法权益, 扰乱了市场交易秩序。因此, 本文旨在通过分析预付式消费模式中的消费乱象, 探究其原因, 研究如何更有效地保护该模式中消费者的利益。

关键词

预付式消费, 消费者权益保护, 法律规制

Research on Consumer Rights Protection in Prepaid Consumption

Yehan Pan

School of Humanities and Law, North China University of Science and Technology, Tangshan Hebei

Received: May 12th, 2025; accepted: May 27th, 2025; published: Jun. 24th, 2025

Abstract

With the rapid development of Internet technology, the prepaid consumption mode has also developed rapidly and penetrated many industries. Prepaid consumption refers to the situation where a business operator promises to provide consumers with certain discounts, and consumers pay a certain amount in advance. Afterward, they can enjoy the products or services provided by the business

文章引用: 潘焯涵. 预付式消费中消费者权益保护研究[J]. 法学, 2025, 13(6): 1286-1292.

DOI: 10.12677/ojls.2025.136182

operator in multiple installments with the prepaid voucher. This consumption model greatly simplifies the transaction process between both parties and can meet the interests of both operators and consumers: for operators, the prepaid consumption model can quickly recover their funds, stabilize customer sources, and quickly seize the market. For consumers, this consumption model is often accompanied by significant discount activities, and settlement is convenient and fast. Therefore, the prepaid consumption model has gained the favor of many operators and consumers, and its development momentum is rapid. However, at the same time, the consumption chaos caused by this model has been increasing in recent years, such as operators abusing standard terms, “running away” after receiving payments, and arbitrarily adding hidden conditions, which seriously damages the legitimate rights and interests of consumers and disrupts market transaction order. Therefore, this article aims to analyze the chaos of consumption in the prepaid consumption model, explore its causes, and study how to effectively protect the interests of consumers in this model.

Keywords

Prepaid Consumption, Consumer Rights Protection, Legal Regulation

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. 引言

伴随着经济的发展，营商环境不断优化，预付式消费模式凭借其诸多优势成为众多经营者与消费者的选择。在该种模式中，消费者必须预先一次性付清较大额的价款才能在后续分期多次享受某一产品服务，即消费者履行义务在前，经营者履行义务在后。现实经济生活中，由于经营者缺乏诚信约束、滥用格式条款与隐蔽真实信息等，很可能会侵犯消费者的知情权、自主选择权及其财产安全，在该种消费模式下，消费者实际上承担了更多的风险。例如深圳市消费者委员会发布的 2023 年度消费者投诉报告中显示，2023 年预付式消费投诉仍然是占总体投诉量最多的领域，占比高达 8.33%；其次是文体旅游服务，占比 5.11%；化妆品、美容美发和整形占比 3.09% [1]，此外，数据还表明很多企业存在着预付款退费难的问题。

实际上，针对预付式消费模式存在的种种问题，已经有诸多法律法规加以规制。从法律层面来看，2013 年修订的《中华人民共和国消费者权益保护法》、2021 年实施的《中华人民共和国民法典》都对预付式消费进行了规定；国家还颁布了诸多部门规章，例如 2011 年的《关于规范商业预付卡管理的意见》、2012 年商务部发布的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》、2016 年商务部修订的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》等；此外，多地地方政府也先后出台了有关预付式消费的地方性法规、政策，比如北京市 2022 年实施的《北京市单用途预付卡管理条例》、上海市 2019 年实施的《上海市单用途预付消费卡管理规定》等。可以发现现有的针对预付式消费模式的法律法规、规章政策等已经形成了较为完善的治理体系，但是实际的治理效果却远低于预期。

2. 预付式消费模式中主要存在的问题

2.1. 经营者存在的问题

在预付式消费过程中，消费者需要先付款，经营者后履行服务义务，加上双方信息不对称，导致消

费者往往处于被动状态，面临较大风险，其合同权益能否实现主要依靠经营者的诚信。然而现实中，经营者不诚信经营的情况较为普遍，绝大多数纠纷都与此有关，常见以下几种情况。

2.1.1. 经营者“跑路”

由于预付式消费经营者履行义务具有连续性、长期性，商家必然会面临经营风险，因此在这期间存在很多不确定因素干扰消费者权利的实现。在现实中，就经常出现商家因经营不善、情势变更等因素而无法继续经营，在没有及时告知消费者真实情况、没有为消费者办理退费的情况下就擅自停止营业^[2]，携款“跑路”。甚至部分经营者在宣传、鼓动消费者预付消费时就是以收到大量预付款后就“跑路”为目的，如经营者在当地拥有多处门店，在明知多家门店已经闭店、该门店也即将闭店的情况下，向消费者隐瞒真实情况，仍然向消费者大肆宣传，诱导大量消费者预付大额款项。在新冠肺炎疫情期间，经营者“跑路”的问题尤为严重，不少商家完全无视疫情带来的经营风险，鼓动消费者盲目办卡，因疫情无法继续经营时直接“跑路”。

2.1.2. 隐瞒影响消费者权益的重要信息

在预付式消费模式下，经营者在宣传过程中，为了吸引消费者与之交易，常常承诺各种优惠政策或者附加产品或服务，但同时故意不明确告知消费者适用、条件、期限，在消费者要求经营者履行承诺时以各种理由推脱，或者要求消费者继续充值到一定数额方可享受该优惠，类似的侵权行为还有很多。

2.1.3. 提供的产品、服务与宣传不符

为了获取更高的利润，一些预付式消费经营者不择手段，明面上夸大产品质量效果，暗里却推出低质量商品或缩减服务项目，更有甚者将伪劣、过期、“三无”产品供应给消费群体所用^[3]，不仅损害了消费者的知情权，更有可能损害消费者的健康权。

2.1.4. 滥用格式条款

预付式消费模式中的经营者在与消费者签订合同时，为了提高交易效率，往往会直接采用事先准备好的格式条款，同时，为了促进交易的达成，经营者往往不会主动提示消费者格式条款中对消费者不利、不合理免除经营者责任的条款，在消费者主张自己的合法权利时才会对格式条款进行解释，例如最为消费者所诟病的“一经售出，概不退换”的“霸王条款”，以及“不得转让”、“最终解释权为本店所有”等等，这些格式条款成为消费者主张合法、合理权利时的万能“挡箭牌”，严重侵犯了消费者的自主选择权、知情权等合法权益。

2.2. 消费者面临的问题

消费者在被侵权时维权十分困难。由于相关法律、规范不够完善，消费者在维权时面临诸多困境。

2.2.1. 收集证据困难

正如前文所述，预付式消费中的消费者处于被动、弱势地位，再加上经营者往往会隐瞒真实信息，造成双方信息不对称，经营者往往拥有更多的信息和资源。其次，该消费模式下，很多经营者为了规避责任、快捷简便，在一开始没有给消费者提供书面合同，仅以口头的方式约定了合同主要内容，这就导致很多经营者在后续提供产品或服务的过程中随意“变脸”，篡改合同内容。大部分消费者法律意识较弱，往往不会留存证据，再加上没有书面合同等有效证据而无奈妥协。通过查询中国裁判文书网公布的2022~2023年多起预付式消费纠纷诉讼案例，发现很多诉讼中，消费者就因无法提供相关证据而被驳回起诉请求。

2.2.2. 维权成本过高

除了信息不对称与经营者失信问题外，维权成本过高同样是横亘在消费者面前的一大障碍。通常情况下，消费者往往在多次消费后，才会察觉到商品质量下滑、服务标准降低等问题，进而提出退还预付余额的诉求。然而，维权过程中的时间、经济和精力投入常常超出剩余预付金额。消费者为了维权，需要耗费大量时间收集证据，比如消费记录、沟通聊天记录、商品瑕疵照片等；还需多次与商家协商，若协商无果选择向消协投诉或通过诉讼、仲裁解决纠纷，伴随着大量的经济支出。尤其是选择诉讼或仲裁方式时，程序相对复杂，等待周期长，对消费者的专业知识和精力要求更高，即便最终胜诉，所获得的赔偿可能也难以弥补维权所付出的成本。这种“得不偿失”的现实困境，使得许多消费者即便明知权益受损，也只能无奈放弃维权。

3. 预付式消费治理的现实阻碍

3.1. 制度规范缺位

前文提到，我国已经拥有一套较为完整的保护预付式消费者权益的制度规范体系，但法律法规层面仍然存在大量法律空白，无法有效地满足预付式消费中维护消费者合法权益的需要，且该领域的法律法规不够细化，多以原则性规范为主，规定较为模糊，缺乏可操作性；一些地方性法规、地方政府出台的政策虽然一定程度上调补了法律的漏洞，但是并没有达到很好的规制效果，其适用范围也无法满足众多消费者的需要。

预付式消费合同在我国的《民法典》中并没有专门规定，其合同类型按照《民法典》第 467 条的规定应当属于无名合同，因此在发生合同纠纷时理论上应该适用无名合同的有关规定，但是预付式消费与传统的消费模式有很大区别，该模式下交易双方所面临的风险是不平衡的，经营者有绝对的主动权，因此二者并不“适配”，完全按照无名合同的规定解决该模式下的合同纠纷并不会达到很好的效果。我国的《消费者权益保护法》(简称《消法》)中对预付式消费也进行了规定，主要体现在第 53 条：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。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；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”该规定同样存在着缺乏可操作性的问题，在实际中，很多消费者对预付式消费合同的不合理的格式条款并不知情，或者根本没有签订书面合同，这种情况下应该如何“按照约定”？

预付式消费属于《立法法》中的法律保留事项，因此，国务院或者地方政府在制定该领域的行政法规、地方政府规章等监管举措时，应当有相应的法律依据或者授权依据。但实际上由于国家立法往往具有滞后性，一些地方政府所制定的监管举措的合法性常常存在瑕疵。如《江苏省消费者权益保护条例》第二十七条第三款关于“经营者应当对其发放的单用途预付卡向消费者提供担保”的规定构成了对上位法规定的突破，采取资金强制担保并扩张使用到个体工商户、非企业法人，似乎由于缺乏授权来源而欠妥。

除此之外，预付式消费模式中的经营者组织形式较多，但我国现有法律法规所规范的监管对象范围有限，主要规定在《单用途预付卡管理办法》中，并没有将个体工商户、非企业法人纳入法律范围内，但实际上预付式消费模式中的经营者类型很多都是个体工商户或者非企业法人。

除了以上制度缺位在理论范畴存在的问题，实践中还存在以下问题：法律法规多以事后追责为主，缺乏事前预防机制；现有的法律规范主要针对的行业种类较少，覆盖范围有限；事后追责方式单一，主要以罚款为主等。

3.2. 监管体系不够成熟

预付式消费中法律制度的缺位必然会导致监管体系的不完善，监管主体定位模糊、监管行为缺乏法

律依据、监管效率低等等，都是目前该领域的监管体系存在的问题。

3.2.1. 监管主体定位模糊

《单用途预付卡管理办法》中规定了我国单用途预付式消费主要由商务部监管，中国人民银行和商务部发布的部门规章中也规定了预付卡发行管理由银行与商务部门监管，但是我国目前的法律中没有明确规定预付式消费模式的监管主体。但在实践中，除了商务部门和银行，工商部门、公安部门也会对预付式交易进行监管，不同监管部门的监管界线并不明确，很容易导致消费者在被侵权请求公权力救济时监管部门之间互相推卸责任、“踢皮球”。

3.2.2. 对经营者资质缺乏监管、审核

当经营者是个体工商户时，其发行预付卡完全根据需求自行发行，经营者的资质、发卡数量、经营者责任、预付卡额度等等均没有监管部门的审核，这导致部分经营者为资金快速回笼盲目发行大量预付卡、预付卡额度过高，与其经营规模、经营能力明显不相匹配，大大增加了消费者权益无法实现的风险。甚至个别经营者以非法占有为目的，以发行预付卡的方式进行诈骗[4]。

3.2.3. 经营者信息披露不全面，监管不到位

在交易中，消费者对经营者所有有关信息的知情权，但正如前文所述，预付式消费模式中，由于预付款额往往较大，经营者为促成交易往往会夸大对自己有利的信息，不告知甚至隐瞒对其不利的消息，造成双方信息不对称。由于监管部门一般不会对经营者的信息披露作出要求，经营者虚假宣传的行为更加猖狂，导致很多消费者在经营者的诱导下办卡后发现真实情况与经营者宣传不符，但基于维权难而不得不妥协。因此，监管部门有必要对经营者披露的信息进行规范，例如折扣、优惠的期限、条件，经营者的真实经营状况，所提供产品、服务的真实情况等等。

3.2.4. 对预付式消费合同缺乏监管

合同是交易的重要凭证，在预付式消费中，合同更是消费者进行维权的重要证据[5]。但是现实中经营者在交易时一般只会对合同中的预付款项、优惠情况、产品或服务情况进行简要说明，并不会对合同中对消费者不利的格式条款尽提示义务，甚至有的经营者不提供书面合同，使消费者处于极其被动的地位。因此若发生纠纷，消费者可能会陷入举证的困境或格式条款的争议之中，不利于其合法权益的保障。

3.3. 社会信用监管、失信惩戒机制不够完善

由于预付式消费是一种信用消费模式，对经营者的信用有着极高的要求，因此，完善的信用惩戒机制是维护消费者合法权益的重要手段。但是我国目前的信用监督、惩戒机制都还存在很多不足。由于我国社会信用体系建设较晚，建设强度和建设深度都还不够，极大地限制了我国社会信用体系的发展。

3.3.1. 社会信用缺乏统一法律规范

当前，《征信业管理条例》是我国全国性的社会信用法律文件，《民法典》《消费者权益保护法》也对社会信用进行了较为零散的规定，各地区有关部门也相应颁布了相关的地方性法规、政策等，不同行业也制定了相应的规章，但是部分地方、行业领域尚未制定社会信用规制文件，存在很多立法空白；一些地方性法规和不同行业的规章存在差距，导致不同社会信用法律文件的内容不相对应，因此，针对社会信用制定统一的法律文件很有必要。

3.3.2. 社会信用法律约束力弱，失信惩戒力度不足

目前，我国各个地方都按照国务院《关于进一步完善失信约束制度构建诚信建设长效机制的指导意见》完善地方的社会信用体系。针对失信惩戒，2014年李克强总理主持召开国务院常务会议，讨论通过

《社会信用体系建设规划纲要(2014-2020年)》，首次将“黑名单”制度作为核心措施提出。提出“黑名单制度”后，全国各地纷纷出台了相应的“黑红名单”制度，从法理层面出发，对失信者的放纵就是对守信人的惩罚，因此，加强对失信人员的惩罚力度是对社会信用的重要保障，但是目前的“黑名单”制度设计不够科学，“上名单容易退名单难”；其次，现有的法律法规没有明确规定对黑名单主体进行惩戒的具体部门，导致对失信惩戒实效性不足；此外，一些社会信用法律文件之间存在交叉、冲突，导致文件执行力较差。

4. 我国预付式消费模式消费者权益保护完善建议

4.1. 完善预付式消费领域的法律制度

4.1.1. 明确预付式消费合同的法律地位

前文中提到，根据我国《民法典》，预付式消费合同属于无名合同，适用无名合同的一般性规定，因此，无法有效的、针对性地对预付式消费行业进行规制^[6]，明确预付式消费合同的法律地位很有必要。考虑到立法动作缓慢，因此建议考虑在《消法》中增设预付式消费合同的专门条款，从而最大程度地规范经营者的行为。

4.1.2. 将预付式经营纳入到行政许可范围

由于预付式消费具有较大不确定性，消费者所承担的风险远远大于经营者，因此这种经营模式对经营者资质有着极高的要求，实行预付式经营许可制具有很大的可行性，通过对意欲从事预付式经营的经营者制定准入门槛，经营者的实际资本、实际经营状况、信用情况等均达到一定标准才可以从事预付式经营，促进预付式经营的经营者诚信履约。

4.1.3. 制定冷静期制度

由于预付式消费中很多消费者办理预付卡更多是受经营者鼓吹、被营销套路所吸引，头脑一热、激情办卡，并没有时间进行冷静地思考，因此，消费者办卡后反悔的不在少数。因此可以借鉴网络购物的“七天无理由退货”制度，在消费者办理预付卡后七天(或根据不同行业确定更合理的期限)内，消费者都可以无理由单方解除合同，商家不得拒绝，应当在扣除已使用费用以及合理的损失赔偿额后将剩余预付款退回消费者。

4.1.4. 提高预付式消费模式中经营者的“违约成本”

仅退还预付款并支付违约金，难以形成有效震慑，甚至可能导致更多经营者效仿集资后逃逸行为。对此，可引入“损一罚三”惩罚性赔偿机制，以推动经营者诚信履约，同时激发消费者权益受损后的维权积极性。处理预付式消费纠纷时，适用举证责任倒置规则，可缓解交易双方因信息不对称产生的地位不平等，降低消费者预付资金的安全风险。

4.2. 构建完善的预付式消费监管体系

4.2.1. 进行事前登记审查

目前，预付式消费市场的进入门槛较低，经营者的资质良莠不齐，这也是消费者权益屡受损失的重要原因。因此可以适当提高预付式消费市场的准入门槛，监管部门可以要求经营者从事预付式经营活动前向有关部门申请批准^[7]，对于未经批准擅自进行预付式经营活动的经营者予以罚款、暂扣营业执照等行政处罚。加强对经营者资质的审核，提高质量要求，避免不符合资质的经营者骗取预付款。

4.2.2. 将预付式消费合同纳入监管，由主管部门监督制定统一的格式合同

由于预付式消费中经营者滥用格式条款、随意增加“霸王条款”现象严重，监管部门制定统一的格

式条款可以从很大程度上避免这种现象的发生，从而达到较好的事前预防的效果。

4.2.3. 设立“保险金”制度

监管部门可在经营者发行预付卡时收取保险金，用来弥补商家亏损、破产或恶意欺诈时消费者权益的损失。监管部门可以按企业规模制定差异化保险金缴纳标准[8]，依据经营者提交的信用记录、业务范围等材料评估经营实力与风险，收取相应比例的保险金。经营者申请返还保险金时需要证明未侵害消费者财产安全权，若恶意携款潜逃[9]，消费者可以申请保险金赔偿从而破解维权困境。

4.3. 建立健全社会信用评价机制

4.3.1. 建立统一、完善的社会信用法律规范

鉴于现有社会信用制度存在内容交叉、权责冲突等问题，且《征信业管理条例》作为现行统一法规适用范围有限，制定统一立法并提高立法层次十分必要。健全完善的社会信用法律是社会信用体系的基石，也是压实预付式消费领域消费者权益保护要求的重要支撑。

4.3.2. 完善失信惩戒机制

预付式消费模式下经营者失信行为泛滥的重要原因就是失信成本较低，较低的被惩戒风险往往会让步于巨大的经济利益，经营者在某一领域的失信行为并不会过多影响到其在其他领域的经营活动，从而导致失信行为更为普遍。因此，可以建立跨行业的综合惩戒机制，不同行业信息共享[10]；此外，还可以通过鼓励群众监督、行业曝光等方式提高预付式消费模式中经营者的失信成本。

5. 结语

预付式消费是经济快速发展、市场经营模式不断创新的产物，不仅迎合了交易双方的利益需求，也给市场发展注入了活力，推动了市场的可持续发展。由于新冠肺炎疫情给全球经济带来的影响，预付式的经营模式受到了巨大冲击，大大打击了消费者的预付式消费热情，但与此同时预付式消费模式又是刺激经济复苏、带动金融理财、信托业务等产业发展的新型商业模式，因此鼓励、发展预付式消费是十分有必要的，这也就要求应该规范预付式消费中经营者的行为，保护消费者权益。本文分析了预付式消费模式的法律规制现状，该模式现有的问题，探究了问题背后的现实阻碍，并提出了针对性的完善路径，旨在为预付式消费模式的消费者权益保护提供思路。

参考文献

- [1] 赵玲玲. “政府-市场-社会”三轮驱动: 预付式消费治理的实现路径[J]. 行政与法, 2024(7): 39-53.
- [2] 岁正阳. 来也匆匆 去也匆匆——防范预付式消费陷阱风险指南[J]. 中国信用, 2020(9): 98-105.
- [3] 毛庆. 预付式消费存在的法律问题及规制研究[D]: [硕士学位论文]. 桂林: 广西师范大学, 2023.
- [4] 李猛. 论我国消费预付卡金融监管体制构建[J]. 江汉学术, 2015, 34(3): 68-76.
- [5] 陈军梅, 罗瑞云, 陈志成. 预付式消费存在的问题及监管维权路径[J]. 中国市场监管研究, 2016(7): 58-61.
- [6] 金燕. 预付式消费中消费者权益保护问题研究[D]: [硕士学位论文]. 太原: 太原科技大学, 2024.
- [7] 李小凤. 预付式消费者权益保护问题研究[J]. 市场周刊, 2024, 37(13): 146-149.
- [8] 王艳华. 预付式消费模式的法律风险及防范对策[J]. 行政与法, 2017(12): 122-128.
- [9] 董思. 去年预付式消费投诉同比下降 48% [N]. 深圳商报, 2024-03-17(A04).
- [10] 刘念, 赵雨濛. 我国社会信用法律体系的时代特质、现实困境与优化向度[J]. 泰山学院学报, 2022, 44(5): 87-94.