

店铺转手 预付卡里的钱用不了怎么办



图为本案庭审现场。图据新华社客户端

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,虽然这份案子的标的额并不大,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,实质是以收取新学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。

探索推广监管账户等模式 强化预付卡消费治理

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。

新华社记者 吴帅帅
(据新华社杭州4月22日电)

以案说法

“我们投入巨大心血引进的短剧,被境外网站盗播几千集,损失严重。”2025年1月,嘉兴市公安局接到报案电话,报案人声音里满是焦急与无奈。

近5000集短剧如何被搬到“李鬼”应用中?服务器部署、流量投放都在境外的案件,如何进行刑事打击?4月20日至26日是全国知识产权宣传周,记者揭秘浙江省嘉兴市如何检警协作,深挖平台背后的“爬虫”大盗。

追踪短剧“爬虫”大盗

近5000集短剧遭“李鬼”盗播

报案的是嘉兴某文化传媒公司。他们抓住近年来短剧兴起的契机,斥巨资引进优质外国短剧并制作出品,通过专属境外平台投放海外,月活用户超过3000万。某日,该公司监测人员在日常巡检中发现,一家境外APP页面布局、功能模块与自家平台十分相似。

经查,这家“李鬼”平台内的热门外国短剧几乎全是未经授权的该公司作品,只是将海报、剧名等元素做了微调。这些盗版内容持续被订阅,源源不断地为盗播团伙“创造”着非法收入。

“这些外国短剧的版权花费就超过3000万元,却被他们轻松窃取,谋取非法利益。”企业负责人李女士说。

在浙江省公安厅指导下,嘉兴、平湖两级公安机关经侦查,组织30余名警力在湖北、广东等地抓获5名主要犯罪嫌疑人。

嘉兴公安机关办案民警介绍,这是一个集软件开发、短剧爬取、画面美工、境外投流的全链条犯罪团伙。该团伙通过境外投流、吸引用户等方式,将受害公司拥有著作权的4900集短剧采用私链投放的方式,集成在盗版短剧平台中,以会员充值的方式非法牟利。

检警协作“捉虫”固定关键证据

虽然嫌疑人被控制了,但一个关键法律难题浮现:侵权平台设于境外,国内是否具备刑事管辖权?一旦管辖权存疑,案件推进将陷入僵局,受害企业的合法权益难以维护。

依托检警协作机制,平湖市人民检察院提前介入侦查,办案机关很快找到突破口:本案虽侵权平台在境外,但侵权对象是我国企业,大量违法所得最终流向境内账户。根据《中华人民共和国刑法》“犯罪结果发生地”原则,我国依法享有刑事管辖权,涉案外国短剧的合法引进与著作权必须受到司法保护。

经初步调查,这个犯罪团伙早在2023年9月就盯上短剧“出海”红利。“我们很早就注意到海外短剧市场,也尝试购买正版引进版权,但是门槛实在太高。”犯罪嫌疑人朱某某到案后供述。

付费点播如同24小时产生利润的“机器”,让朱某某、汪某某等骨干成员决定铤而走险。承办检察官徐峥凯介绍,

这个团伙通过中介,主要利用爬虫技术,非法爬取嘉兴某文化传媒公司投资制作并投放于境外平台上的短剧作品,上传至自制的盗版APP牟利。

为准确认定侵权作品数量及违法所得,检察机关同步引导公安机关及时固定侵权APP电子数据,调取嫌疑人在境外APP开展推广的合同等证据,分析服务器日志,确认盗播手段为“爬取”,并根据支付平台交易记录查明资金流向,再交叉比对嫌疑人资金流水,构建起完整、清晰的证据链。

法律护航“短剧热”

所谓“爬虫”,是知产侵权案件中一种较为常见的作案手法。不法分子利用技术手段,非法抓取他人网站数据,窃取原创内容,严重侵害著作权及企业合法权益。

打击这类犯罪,难点之一就是海量证据的甄别、固定。本案中,嘉兴市人民检察院自主研发的电子数据智能审查模型,快速对海量数据进行梳理、提取、辅助分析,从而快速锁定关键证据。

徐峥凯说,相关短剧平台企业也要加强知识产权保护意识。比如,利用区块链技术可溯源、时间戳、司法认可等特性,可快速明确版权权属、固定原创证据等,从而大幅降低维权成本。

知识产权保护是国际法治共识,海外平台不是法外之地。

“我以为把服务器架在境外,盗播海外的外国短剧,国内就管不了。”朱某某的错误认知,最终招致法律惩处。

2025年10月20日,检察机关以涉嫌侵犯著作权罪,对朱某某、汪某某等人依法提起公诉。最终,法院作出一审判决,以侵犯著作权罪判处朱某某、汪某某有期徒刑二年,缓刑二年六个月,并各处罚金人民币19万元。

惩治犯罪的同时,办案机关还为受害企业挽回了损失。本案涉案款项全额退赔到位,受害企业的版权得到了妥善保护。

“一部短剧几天拍完,上线5分钟被搬运、高仿”,这句话道出了短剧行业发展痛点。往往版权证还没办下来,热度和收益就被盗版“吃光”,维权却举证难、成本高,加上AI创作产生的确权难题等,这些问题反映出新兴领域知识产权保护的复杂性。全社会应强化版权保护意识,升级技术手段,善用法律保护知识产权。

新华社记者 吴帅帅