

预付消费优惠多 法律风险需防范

近年来，预付式消费已成为一种热门的消费方式，“健身卡”“美容卡”“培训卡”“住宿白金卡”等预付费项目层出不穷。商家以预付优惠吸引消费者，往往预付越多优惠也越多。但本该是“双赢”的消费模式，却在实践中产生了诸多纠纷，“交款容易退款难”“表面优惠实际吃亏”等问题困扰着许多消费者。

针对上述情况，北京市房山区人民法院法官梳理了预付费领域相关纠纷，以期通过以案释法，提醒商家和消费者增强风险意识，防范化解纠纷，确保预付落地、顺利实现预期。

产品并非私人专享 注销会员理当退款

申某在某美发店充值 15000 元办理会员卡，并支付了 28548 元购买了 30 次头皮护理，护理方案为“清、补、固根、控油套盒”，美发店为此赠送给申某一套洗护套装。随后，申某又充值 55000 元。

2023 年 1 月，申某和女儿在美发店烫染头发。申某认为烫染效果不好、服务水平差，当即申请退款。美发店同意退款，但双方对退款金额有异议，申某诉至法院，要求退还储值款 97000 元。

美发店辩称，28548 元是申某购买的护理套盒，该套盒仅由申某个人使用，产品属于申某的私人物品。这笔钱不是传统的储值消费，不应该退还。

法院认为，申某向美发店支付费用用于美发储值，并购买了头皮护理，双方虽未签订书面合同，但已成立合同关系。美发店未提交证据证明提供给申某使用的头皮护理套盒仅能由申某

使用，且双方就 28548 元用于购买护理套盒并未达成合意，据此认定申某购买的是护理次数而非护理产品。扣减赠送的洗护产品及两次头皮护理费用后，法院判决美容店退还 94600 元。

法官庭后表示，实践中，美容、美发等领域的消费项目较多，对应的预付款也较复杂。消费者与商家对支付款性质争议较为普遍，是购买商品的对价款还是预付款，需要综合商品特征、使用情况、扣款方式、双方合意等情况确定。为避免付款性质争议，经营者与消费者应签订书面合同，详细列明消费项目种类及收费标准等内容，并合理分配解除权，双方应本着平等、诚信原则合理解释争议条款。双方无法达成一致时，可向消费者协会申请调解、向工商部门投诉、申请仲裁裁决或者向法院提起诉讼。

美容师辞职欲退卡 理由不充分属违约

2017 年，魏某在某美容会所办理

了会员卡。双方签订《储值会员服务协议》，约定魏某储值 20 万元成为至尊会员，美容会所每年年初赠送余额 10% 的积分。至尊卡每年赠送的积分，自积入会员卡之日起算，有效期为一年，到期未使用完毕即清零。在履行期间，因一方违约导致协议无法履行的，违约方应支付 2 万元违约金。

此后，魏某陆续在美容会所购买了胶原蛋白培植套餐、减肥塑形等服务。2023 年 2 月，魏某因为一直为其服务的美容师离职，对美容会所提供的美容服务不满意，不同意继续履行合同，起诉到法院要求美容会所退还服务费 197643 元。

美容会所表示，现在店面正常营业，不同意解除合同。美容师离职不是解除合同的理由。

法院认为，魏某以美容师离职，提供服务不满意为由，主张解除合同，未举证证明美容会所提供的服务与双方约定不符，并且美容师离职并非合同解除的法定或约定事由，魏某据此解除合同的理由不能成立。

同时，由于服务合同的履行必须建

立在双方信任的基础上，需要双方高度配合，鉴于魏某明确表示不再去美容会所接受服务，双方合同目的无法实现。为避免合同僵持状态持续，法院认定服务合同权利义务终止。赠送的积分应是与储值金额捆绑为整体进行的消费，在储值金额未正常消费完毕前，赠送积分对应的金额应扣除。魏某的行为构成违约，应承担违约责任，支付美容会所 2 万元违约金。

最终，法院判决美容会所退还服务费 174436 元。

法官庭后表示，服务合同双方以信任为基础，一旦信任基石断裂，服务合同的履行容易陷入僵局。美容、美发、健身等服务合同具有特殊的人身属性，合同的履行需要双方积极参与、沟通、配合，不宜强制履行。所以，一旦合同履行陷入僵局，权利义务实现合同目的，应及时终止双方的权利义务关系，避免长期僵持对双方利益的“折损”，但违约方需要承担违约责任。

另外，消费者因购买预付卡获得的赠品、赠送的服务或者积分等，在合同权利义务终结时，应当退回或者支付合理对价。

(徐伟伦)

厦门市市场监督管理局 放管并重 增强市场动能 打造一流营商环境

市场信息报讯 良好的营商环境不仅是企业赖以生存、产业茁壮成长的生命之翼，也是地方经济持续发展、社会创业创新的活力之源。今年以来，福建省厦门市市场监督管理局立足职能职责，扎实落实《厦门经济特区优化营商环境条例》要求，以数字赋能为牵引，以经营主体需求为导向，以政府职能转变为核心，助力打造市场化、法治化、国际化一流营商环境，进一步激发经营主体活力，增强经营主体创新动能，提升市场监管执法效能。数据显示，今年前三季度，厦门市共新设经营主体 12.82 万户，全市实有各类经营主体 90.29 万户，同比增长 8.88%。

数字赋能 便利登记审批

近年来，随着商事登记制度改革持续深化，登记便利度持续提升，企业开办、变更、注销都更加便捷高效。为进一步优化群众办事体验感，厦门市市场监督管理局依托自建登记审批系统，在全国首创“信息智能核验、材料自动生成”的申请模式，针对企业名称、经营范围、地址信息等关键申请要素进行自动关联，并同步指引、校验申报数据；申请人办理营业执照登记业务时，系统会智能匹配其相关许可证信息，同步生成审批流程，在无人工干预下完成审批，实现审批业务“无感办理”。

为有效破解涉企高频事项“不会填、反复填、材料多”等困扰，今年以来，厦门市市场监管局加快构建企业开办“智能+智享+智慧”体系，试点推行智能客服、视频帮办、“政务智能办”等“微改革”，为申请人提供涵盖经营主体全生命周期的设立、变更、注销、备案等全程网办服务，真正把群众“难题清单”变为“满意清单”。

数据显示，截至今年三季度，厦门通过商事登记全程网办办理的业务总量超 51 万件，企业开办全程“网办率”达 94%，居全省第一、全国前列。企业办事便利度、体验感明显提升，经营主



图为市场监管人员指导企业使用“全程网办”功能办理注册登记业务。

体活跃度、成长性显著增强。

需求导向 增强创新动能

今年以来，厦门市市场监督管理局（知识产权局）不断提高知识产权质押融资的普及度和惠益面，挖掘和运用知识产权价值，推动知识产权与金融有效结合，增强企业创新发展活力和市场竞争能力。统计数据显示，上半年，全市专利商标质押金额达 15.56 亿元，同比增长 19.42%，质押项目数 159 个，总额及项目数均居全省第一；其中专利商标质押普惠贷款金额达 6.01 亿元，占全省总额超四成，质押项目数 95 个，惠及企业 92 家。

据介绍，该局先后出台有关政策，从降低企业融资成本，鼓励银行业金融机构扩大知识产权质押融资规模等方面出台具体奖补措施，有效扩大财政资金支持效应。出台知识产权证券

化奖励政策，探索知识产权融资新模式；强化“政企银保保”联动，在全市多个园区开展“知识产权质押融资入园惠企”系列活动；引导金融机构导入竞争磋商和多元化价格评议认定机制，自 3 月 20 日新政策实施起，知识产权质押评估费用同比下降 90%，企业承担的知识产权质押融资各类费用全年预计可降低 5000 万元，有效缓解创新型中小微企业“融资难、融资贵、融资慢”的问题。

转变职能 提升监管执法水平

今年 6 月，在一次食品安全监督抽查中，市场监管执法人员发现，一商业公司销售的草莓农残超标，抽检不合格。市场监管部门运用“互联网+办案”的创新思维，通过“快办通”系统，让原本需一个月以上的办案流程压缩至半天完成。这种“简易速”的执法新模式，大大提升了执法办案效能。

据了解，在核查中，执法人员发现该公司在收到抽检不合格报告后，迅速启动召回机制，涉案草莓没有造成实际危害后果，且该公司已经依法全面履行了进货查验、按要求贮存、定期检查等义务，如实说明进货来源，有充分证据证明其不知晓所采购的食品不符合食品安全标准，具备“厦门市市场监管领域轻微违法行为不予处罚清单”的适用条件。

“虽然当事人符合不予处罚的适用条件，但在以往要按照《市场监督管理行政处罚程序规定》立案、调查、告知，才能做出不予处罚的决定。这个过程往往要 30 天以上。”执法人员表示。市场监管领域执法对象广、执法职能多、案件数量大、办案流程长、执法成本高一直是困扰基层执法人员的“痛点”；而案件当事人因接受询问、配合取证、送达文书、缴纳罚款等需多次跑动，耗时耗力等问题也是困扰行政相对方的“难点”。聚焦“痛点”和“难点”，市市场监管局以基层常见的简单、高频案件为突破口，将智慧辅助技术深度融入案件办理环节，在符合行政处罚程序管理规定的优化普通程序案件办理流程。通过今年 1 月上线的“快办通”系统，对违法事实清楚、情节轻微、证据确凿、整改到位、当事人对违法行为无异议的案件，执法人员使用手机当场就可以办理。立案、询问调查、地址确认、上传证据材料、录入法律依据、快速生成文书等环节一气呵成。据悉，“快办通”系统上线以来，在实践运用中逐渐展现优势，已办结案件的平均时间为 9 天，实现了减负、增效、方便行政相对人的初衷。

同时，立足打造让企业家放心投资、舒心创业、安心发展的市场环境，厦门市市场监管部门将“双随机、一公开”监管与信用风险分类结合起来，推行“进一次门、查多件事、一次到位”机制，营造包容审慎的监管环境和优良的经济环境，做到对守法诚信的企业“无事不扰”、对违法失信的企业“无处不在”。

(陈雪松 郑倩 刘莹莹 吕陪超 文/图)