

预付卡有效期怎么算 消费者签订合同时记得看

预付式消费，你踩坑了吗？

办理完预付卡后，正常享受服务却成了“奢求”。消费者王小旭在办理健身预付卡后，碰到了门店经常歇业、未经告知随意计算课程有效期、再交费才可继续使用原有卡等头疼的问题，经屡次要求退费不成，王小旭将经营者活力公司诉至法院。海淀区人民法院经审理，判决活力公司退还剩余全部未使用服务费5700元。

【案情回放】

购买健身私教课两年后约课被告知过期

王小旭在活力公司购买私教课程70节，有效期自2021年4月15日起至2022年4月15日止；因教练安排训练计划课程不够，王小旭于2021年7月再次购买活力公司40节私教课，总价15000元，有效期自上次购买课程使用结束开始计算。课程有效期期间，活力公司门店多次闭店，王小旭无法按原定计划上课，2023年4月联系约课时，被告知课程已于2022年12月过期，剩余未上的22节课需再次购买新课才可激活，但王小旭对课程有效期起止时间并不知晓，后其多次向活力公司主张退费均未果，故起诉要求退还未使用金额5700元。

活力公司辩称，其与王小旭的第二份合同有效期是2021年7月至2022年7月，王小旭主张退费时课程有效期已过，此前因闭店已为王小旭延期至2022年12月，不同意退费，仅同意继续为王小旭提供课程服务。

【法院审理】

未经告知同意计算有效期标准缺乏合理性

法院经审理后认为，在王小旭



图片来源于网络

购买的课程尚未消费完毕且未经告知同意的情况下，活力公司即开始计算新购买课程有效期的起始时间，计算标准缺乏合理性。且活力公司后续虽为王小旭延期课程有效期，但其多次闭店，延期时间并未完全涵盖健身房停业时间。

虽然王小旭与活力公司基于双方真实意思表示签订合同，但其中约定的私教课程有效期限系对消费者有重大利害关系的内容，签订合同时，活力公司未就此条款向王小旭作出风险提示或合理说明，未全面充分履行提示或说明义务；合同履行过程中，活力公司亦未就有效期计算标准、延期等事宜提前告知王小旭。

双方商议过程中，活力公司虽提出可继续提供课程服务，但服务合同具有人身属性，双方对能否上课以及是否退费已经发生争议且久拖未决，继续履行的彼此信任基础已不存在，庭审过程中，王小旭亦表示不接受继续服务这一选择。

最终，法院判决活力公司向王小旭退还剩余未使用服务费5700元。宣判后，双方均未上诉，该判决现已生效。

【法官说法】

预付卡不得侵犯消费者知情权不得有“概不退款”等不公平规定

单用途预付卡常见于零售业、住宿和餐饮业、居民服务业等行业。尽管更加便捷，但在掌握预收资金的情况下，经营者更具优势地位，提前跑路、擅自停止经营、不合理扣费、强制性续费等不合理设置双方权利义务的风险性行为屡见不鲜。

本案中，活力公司在与王小旭签订合同过程中并未对课程期限、起算方式等重要内容提前告知、说明，课程实际起算时亦未告知王小旭，侵害了王小旭作为消费者的知情权。经营者在经营过程中应当以显著、合理的方式

对与消费者有重大利害关系的内容尽到提示、说明义务，这类内容包括商品或服务的数量、质量、价款、履行期限等。目的在于保障消费者充分注意并知悉相关内容。实践中经营者通常采用突出标注的字体或下划线方式体现。在个案中，“合理的方式”具体要视情况而定，应能达到引起注意、提请强调和吸引对方关注的程度。消费者亦享有请求经营者对有重大利害关系的内容进行说明的权利。

具体到预付卡，《消费者权益保护法实施条例》第二十二、《单用途商业预付卡管理办法》对经营者义务作出规定，经营者应当真实、全面、准确向消费者介绍预付卡购买、使用相关信息，不得作虚假或者引人误解的宣传。格式条款、通知、声明、消费者须知等不得包含概不退款、不补办、解释权归经营者等对消费者不公平、不合理的规定。

司法实务中，经常出现消费者因经营者不按约履行合同，要求退还预付卡中未使用金额而引起的纠纷。各地对预付卡经营企业也作出了相应规定，例如《北京市单用途预付卡管理条例》第十六条、第十七条对预付卡退费情形作出了规定。对于消费者与经营者因应当依据优惠后金额退费还是原价退费发生争议的情况，依据《北京市单用途预付卡管理条例》第十七条规定，由于经营者原因导致消费者退款的，应当按照原约定的优惠方案退回预收款余额。本案中，活力公司未尽合理说明义务、不合理计算使用期限等行为均属于因经营者自身原因应予退费的情形。（文中人物均系化名）

来源：北京青年报

形成全方位的天罗地网 打击治理电信网络诈骗违法犯罪

随着网络技术的发展，“AI换脸拟声”、虚假网络投资理财等新型电信网络诈骗不断翻新花样，伪装性越来越强，侵害人民群众生命财产安全。前不久，国家金融监督管理总局金融消费者权益保护局发布防范新型电信网络诈骗风险提示，普及反诈知识、披露诈骗套路，现实针对性很强，对于增强群众的防骗意识和识骗能力具有积极意义。

治乱须用重典。近年来，围绕打击治理电信网络诈骗违法犯罪，各地区各部门以前所未有的力度和举措深入推进打防管控建各项工作，电信网络诈骗犯罪上升势头得到有效遏制。数据显示，近五年来，全国公安机关共破获电信网络诈骗犯罪案件194.5万

起，电信网络诈骗发案数和损失金额均下降30%。

也应看到，新型电诈犯罪手法加速迭代，诈骗的精准度、伪装性越来越高，打击电信网络诈骗违法犯罪仍面临诸多痛点、堵点。骗术在翻新，对策也要及时更新。相关部门在常态化开展侦查打击、防范宣传、追赃挽损等工作的同时，还需强化反诈总动员，全方位筑牢反诈防护网，盯住违法犯罪关键环节，彻底斩断背后利益链条，形成共同打击治理电信网络诈骗违法犯罪的强大合力。

注重实效，开展“接地气”的反诈宣传。福建建宁县濂溪镇的城关村菜市场，“香菇蘑菇金针菇，电信诈骗别疏忽”“乌鸡土鸡大公鸡，听说转账就

挂机”等提示令人印象深刻。浙江义乌市福田街道宗宅文化礼堂，非遗花鼓、反诈宣传三句半等丰富多彩的反诈文艺表演轮番上演。事实证明，以群众喜闻乐见的方式，全方位推进反诈宣传，能够切实增强群众的识骗防骗意识和能力。

加强联动，持续织密“防护网”。在江苏，有1600余支专职劝阻队，专职警力对资金预警指令承担“首接负责制”，每支队伍都争取用最短时间完成上门见面、处置、反馈。在广西，14个地市启动“广西青年反诈联盟”，一批高校青年的加入，为全民反诈贡献青春力量。群防群治、信息共享、多方联动，有利于实现及时预警、精准拦截。

分类施策，加强“全链条”治理。

坚持从严从实从细，对贷款、刷单、虚假投资理财、冒充电商物流客服等涉诈黑灰产业实施集群打击。持续推进针对涉诈电话卡、物联网卡等的“断卡行动”，开展涉诈“资金链”治理。此外，还要捣毁为境外诈骗集团提供支撑服务的犯罪团伙，依法严惩从事各类“黑灰产”的犯罪分子。

治理新型电信网络诈骗，筑牢全民反诈的坚固防线，关乎广大群众的获得感、幸福感、安全感。精准施策，多措并举，凝聚合力，常抓不懈，进一步筑牢反诈“防火墙”，形成全方位打击治理电信网络诈骗违法犯罪的天罗地网，就能让诈骗分子无处遁形，守护好群众的财产安全和社会的和谐稳定。

来源：人民日报