预付款进了个人账户

经营者停业后只退了部分预付款，股东因用个人账户收款被判承担连带责任

版本 V202611，截至 2026 年 11 月 11 日。复核状态　案情和结果取自发布机关公开发布的典型案例，出处见文末。对应的清单条目和建议的做法是起草人的整理。

来源

最高人民法院 2022 年 3 月 15 日发布的消费者权益保护典型案例，张某等人诉某销售公司、孟某某服务合同纠纷案。

经过与结果

1 2017 年至 2019 年间，多位消费者在一家婴幼儿游泳馆办卡，每人预存几千元至上万元，款项转入了公司法定代表人兼唯一股东的个人账户。

2 2020 年初游泳馆停业，场地租约到期后公司不再经营，只退还了部分未使用的费用。

3 法院认定公司已经无法继续提供服务，应当按消费者剩余的次数折算后退还预付款。

4 法院同时认定，股东以个人账户收取预付款，个人财产与公司财产混同，判决其对退款承担连带责任。

机构的问题

序号	问题	对应的要求
1	预付款进入个人账户	合规清单 3.8，收费与退款管理制度
2	停业后没有全额退还未消费的预付款	机构停业、迁址或转让预案，消费者权益保护法实施条例
3	停业前没有清点预付余额并逐一通知	机构停业、迁址或转让预案第 3、4 步

可以直接照做的三件事

1 核对近 12 个月的收款记录，确认没有任何一笔进入股东、负责人或员工的个人账户。

2 每月由财务出一张预付余额表，列出每位就医者未消费的金额。

3 合同里写明停业、迁址时预付款的处理方式，与停业预案一致。

说明

本案不是医疗美容案件。典型意义部分点名了美容美发等行业的预付卡问题。医美机构的储值卡和疗程卡适用同样的规则。