

预付式消费乱象频发 如何守护市民预存钱包

本报记者 吴春霖

充值打折、办卡优惠、储值立减……近年来,预付式消费模式广泛渗透到我市美容健身、教育培训、生活服务、汽车洗护等民生领域。凭借优惠力度大、消费便捷的特点,预付办卡成为市民日常消费的常态选择,也成为商家稳定客源、引流增收的重要方式。

记者近日走访发现,看似划算的储值优惠背后,暗藏着一定的消费风险。门店突然闭店转让、服务标准缩水、承诺优惠不兑现、退费诉求屡遭推诿、商家失联跑路……各类预付式消费纠纷多发,众多市民预付的钱款沦为“悬空余额”,守护群众“预存钱包”成为亟待破解的民生难题。



制图:刘澜

乱象频发 充值容易退费难

今年7月31日,金凤区阅海万家B区宝贝驾到儿童水育拓展训练馆突然发布闭店公告,毫无征兆停止营业。消息一出,众多办理年卡、课时包的家长陷入焦虑。不少家长数月前刚花费数千元充值购课。门店关停后,负责人迅速失联,电话无人接听、微信不予回复,门店大门紧锁、人去楼空。家长们集体发起退费诉求,却找不到对接主体,而机构却委托第三方推出转课到其他机构的处置方案,家长们剩余预付资金、未消课时全部“打水漂”,合法权益严重受损。

这并非个例。记者走访我市各商圈、沿街商铺发现,健身房、养生馆、培训机构、理发店等是预付式消费纠纷高发重灾区,让不少市民直呼“不敢再办预付卡”。

家住金凤区的王女士在家门口附近一家养生馆充值1000元,办理优惠理疗套餐。充值前商家承诺包含肩颈调理、艾灸等多项服务。可消费几次之后,商家单方面缩减项目内容、缩短每次服务时长,原本60分钟的护理压缩到40分钟,配套的辅料也不再提供。“当初就是冲着优惠套餐才充值的,然后后续服务直接打了折扣。我提出退卡,店家却拿出合同,写着‘一经充值不予退款’,反复拖延、拒绝退费。”王女士说。

美发行业的预付卡投诉同样屡见不鲜。市民赵先生曾在小区楼下理发店充值500元,可享受剪发、烫发折扣优惠。时隔一年多,店铺悄然转让,原店主并未通知持卡会员。当赵先生到店消费时才

发现,原址已经改成了水果店,而卡内还有100多元余额。“当初办卡的时候没有留存店主联系方式,也没加微信,现在想找人退费都找不到门路。好在金额不算高,只能自认吃亏,有了这次教训,以后再也不会轻易办理预付储值卡了。”赵先生无奈地说。

采访中记者了解到,消费者遇到的预付式消费纠纷主要分为四类:一是商家突然停业、卷款跑路,未作任何告知;二是设置“一经充值、概不退款”“过期作废”等霸王条款,拒绝退费;三是虚假宣传、承诺缩水,擅自更换师资、缩减服务项目、降低服务标准;四是店铺转让、法人变更后,新经营者拒不承认原有会员卡。

暗藏陷阱 堵点叠加维权难

何为预付式消费?对此,银川市市场监督管理局相关负责人表示,预付式消费是指消费者预先向商家支付整体消费金额,商家以打折、赠送等方式让消费者获得部分优惠,消费者按次享受服务的消费方式。当前,预付式消费被广泛地应用于零售、住宿、餐饮、健身、出行、理发、美容、教育培训等生活消费领域,在一定程度上为消费者提供了便利,但由于商家良莠不齐,“卷钱跑路”“退费难”等侵犯消费者权益的行为时有发生。

记者实地走访多家商户发现,预付式消费的陷阱,往往从办卡一刻就已埋下。为诱导消费者大额充值,销售人员普遍采用“大额充值折扣更低、限时特惠、充值越多越划算”的营销话术,通过低价优惠、赠送课时、额外福利等方式放大消费吸引力,引导市民一次性大额储值。而在签约环节,猫腻悄然隐藏。多数商家的预付合同、电子协议中,以极小字体、隐蔽条款标注

“一经充值概不退款”“会员卡不得转让”“退费需高额违约金”“过期自动作废”等限制性内容。

多数消费者被眼前优惠吸引,匆忙付款签字,很少逐条细读合同细则,对隐形约束条款一无所知。门店一旦出现经营不善、停业转让、服务缩水等问题,商家立刻搬出霸王条款拒绝退费,消费者瞬间陷入被动维权局面。看似自愿的预付式消费,实则是商家利用信息不对称、消费者粗心大意设置的消费圈套,优惠的外衣之下,是不平等、不规范的消费契约。

“预付式消费纠纷久治不绝、维权困难,绝非单一问题,而是资金监管缺位、霸王条款泛滥、维权成本过高等堵点叠加的结果。”上海市联合(银川)律师事务所律师张怀灏表示,在银川市,除了校外培训机构预付费资金纳入了第三方监管账户,大量生活服务类小微商家预付费资金并未纳入,消费者充值钱款直接流入商家私

人账户、门店流动资金池,由商家自由支配。部分商家经营管理不规范、资金运转混乱,一旦遭遇经营亏损、客流下滑,极易出现闭店跑路,消费者预付资金无法兑付的情况。

其次,长期以来,“充值概不退款”“一经售出不予退款”等格式条款被众多商家奉为“行业规矩”,肆意限制消费者合法权益。但根据最新预付式消费相关司法解释,此类排除消费者主要权利、免除商家责任的霸王格式条款,本身不具备法律效力,消费者依法享有退费、解约、追偿的合法权利。

“绝大多数预付式消费单笔金额集中在数百元至数千元,金额不大、取证繁琐。消费者若通过投诉调解、司法诉讼维权,需要投入大量时间、精力、成本,流程漫长、效率偏低。很多市民权衡利弊后,最终选择放弃维权,也间接纵容了商家违规经营的侥幸心理。”张怀灏说。

织密防护网 让消费回归安心

记者了解到,针对预付式消费,近年来,银川市统筹商务、市场监管、公安等多部门力量,联动开展靶向治理,打出一套监管“组合拳”,持续规范预付卡经营行为,筑牢群众消费资金安全防线。

张怀灏认为,治理预付式消费乱象并非单一部门、单一主体可以完成,需要构建“部门联合监管+行业自律+商家守信”的多元共治体系,既要完善预付资金监管制度、畅通低成本维权调解渠道,也要压实商户主体责任、规范行业经营秩序,从制度层面压缩预付式消费乱象的生存空间。相信,随着监管机制持续完善、行

业规范不断细化、普法宣传持续深入,预付式消费将逐步告别“充值易、退款难”的顽疾,实现透明消费、安心消费、放心消费。

在此,银川市消费者协会提醒广大消费者选择预付式服务要理性,消费前应核实商家的注册信息,包括营业执照的名称、注册地址等,确保商家具备合法经营资质,并且将商家的宣传资料与营业执照进行对比,确保信息一致;通过线上平台(如大众点评、美团等)或线下调查,掌握其他消费者对商家的评价,特别是关于服务质量、售后保障等方面的评价;

提醒

消费者尽量避免一次性预存过大金额的资金,可以根据自己的消费需求和经济状况,合理规划预存金额。预付消费后,一定要索要、保管好票据,并注意发票或消费凭证上要加盖与经营机构名称一致的公章、财务章或发票专用章。每次消费后都要仔细核对所使用产品或接受服务的金额,及时掌握卡内余额变动。如遇到消费纠纷,及时找商家协商解决,协商不成的,可拨打12345热线或向行业主管部门进行投诉,也可向人民法院起诉,增强维护自身合法权益的主动性。

近期国际金价震荡回调,受此影响,国内品牌金饰价格也随之下调。记者近日走访银川市场发现,银川各大黄金品牌在售金饰克价均有不同幅度的下调,前期观望的市民陆续进店选购。和以往追捧大克重婚嫁套装不同,3克~10克区间、设计精巧的轻克重硬足金、转运珠、小金豆等成为市场爆款。

在周大福银川新百中心店,销售人员告诉记者,目前黄金大盘价在800多元/克,足金首饰挂牌价在1220多元/克,较前一天每克降了十几元。“金价高位的时候,很多顾客都选择再等等。这一轮价格回落之后,到店咨询和成交量都明显上来了。”六福珠宝银川王府井店销售负责人告诉记者,当日的金价为1206元/克,较前一天每克降了30多元,而且,针对大克重金饰,现在品牌及商场推出了优惠活动,每克能优惠100元,还是比较划算的。

记者走访我市多家黄金饰品门店发现,各品牌金价相比前一天每克下降10元~30元不等,当金价处在高位时,很多消费者持币观望,本轮小幅回落之后,柜台前试戴、咨询的顾客明显增多,但大家的选购思路也发生了变化。

据鼓楼珠宝城销售人员介绍,和过去婚嫁消费主导、偏爱大克重金镯、成套首饰不同,当下消费主力发生变化,20岁~35岁年轻群体成为购买轻克重金饰的主力军,大多是买来犒劳自己、作为纪念日小礼物,婚嫁刚需退居其次。其中,转运珠、小金豆等款式最受欢迎,单款大多集中在3克~10克,款式简约,方便日常佩戴。结合此次黄金价格下调,不少黄金品牌顺势推出克减、工费优惠、以旧换新等活动,进一步释放消费需求。

“之前金价太高一直犹豫,现在价格回落了一点,选个小吊坠戴,好看,也算是小额攒金。”正在挑选足金吊坠的市民廖女士说,比起保值属性,她更看重款式颜值、佩戴适配度。不少消费者和她想法相近,黄金消费从“重克重、重投资”转向“轻量化、悦己化”。

90后哈瑞挑选了一款小金锁吊坠,她告诉记者,关注金价很久了,一直想入手一件金饰日常佩戴。“不打算买很重的,轻克重金饰预算压力小,好看还百搭。”采访中不少消费者表示,选购黄金不再单纯看重保值属性,更看重款式设计、佩戴场景。婚嫁类大件黄金消费保持稳定,但不再是市场绝对主力。

据业内人士分析,银川黄金市场的变化,也是国内黄金消费转型的缩影。持续高位运行的金价抬高了大额购金门槛,消费偏好向轻量化、悦己化转变。黄金市场呈现分化态势:轻克重时尚金饰走俏,满足日常穿搭与小额攒金需求;婚嫁刚需、投资金条等品类保持稳定需求。不少黄金品牌也及时调整货品结构,加大国潮文创款、小克重特色金饰备货,适配新的消费潮流。

提醒

黄金首饰包含工费,和投资金条存在区别;黄金价格波动受国际形势、汇率等多重因素影响,有不确定性,市民理性消费,按需选购。



消费者挑选金饰。

未验车先交钱,“言字旁”订金也难退 车辆“以租代购”需擦亮眼

本报记者 张佳丽 马志伟

近日,市民唐先生向媒体反映,他通过宁夏丽森租车咨询车辆“以租代购”业务,在未检验现车的情况下缴纳1000元订金,不料商家先后介绍的两款车型,里程表显示公里数均与前期宣传严重不符。他提出退款后,订金被商家以产生运输成本为由长期拖延,无奈之下,唐先生求助媒体。

今年6月,唐先生因原有燃油车油耗高、用车成本大,计划置换车辆,通过网络联系到宁夏丽森租车一名销售人员,咨询二手车“以租代购”业务。“我当时明确询问是否有二手方程豹豹5车型,对方答复有车、可随时看车。”唐先生告诉记者。

对方后续告知,门店暂无现车,车辆存放于外地合作门店,需要先缴纳1000元订金,方可将车辆调回银川供客户查验。为顺利看车,唐先生微信转账给对方1000元,“我还特地在备注上标注了‘言字旁’订金。”但是双方未口头、书面约定看车不满意不退订金或需承担运费。

交款后,商家迟迟无法安排看车,称车辆需8月底才能收回。等待数日无果后,销售人员向唐先生推荐了一辆坦克500 Hi4-T车型,并告知车辆仅行驶1万多公里,车况良好。

在商家承诺车况、公里数无误的前提下,唐先生同意商家从中卫调车到银川火车站门店查验。可车辆到店后,唐先生当场发现,这辆坦克500实际里程高达86000多公里,与商家所说1万多公里严重不符。“如果一开始如实告知真实车况和公里数,我根本不会让他们调车。”唐先生表示,发现车况货不对板后,他当即提出放弃购车、退还订金。

但此时商家拒绝全额退款,称运输车辆产生油费、过路费、人工等成本,1000元订金需要抵扣运输损失,拒不退款。双方僵持不下,退款事宜被一直拖延。

为核实情况,记者陪同唐先生来到宁夏丽森租车火车站门店。门店工作人员表示,收取订金的销售人员并非公司正式员工,属于合作销售人员,按单提成、不发固定工资,唐先生的1000元订金也未进入公司对公账户,门店此前并不知晓该起纠纷。随后,记者电话联系涉事销售人员。对方解释,调车确系专门为客户安排,客户看完车不满意,理应承担往返运输费用。当记者问及事前是否告知客户看车失败需承担运费时,对方未能给出明确答复,坚持要扣除相关费用。

经记者现场协调沟通,双方最终达成和解。考虑到耗时耗力,唐先生同意商家退还一半订金。采访当日,涉事销售人员已向唐先生退还500元。

提醒

广大市民办理“以租代购”二手车交易时,务必核实商家资质,看清合同条款,切勿未看车、未核实车况就提前大额付款,明确约定订金退还规则,留存聊天记录、转账凭证,避免产生消费纠纷。

金价小幅回落

银川市场轻克重金饰走俏

本报记者 吴春霖 文图