

新华社合肥3月15日电 (记者 陈诺 栾若卉) 健身卡、螃蟹券、民宿卡、网络会员……近年来,作为一种新消费模式,各类预付式消费便利了生活、繁荣了市场。记者调查发现,随着“预付”深入老百姓衣食住行的方方面面,退款难、不合理消费限制等老问题仍存,一些新领域的新套路频生,影响着消费信心。

万物皆可“预付”? 小心这些套路!

范带来事后维权难等,都是消费者的“吐槽点”。

美容、健身仍是 预付投诉“热门”

“办4年卡更实惠,赠送6节私教课,一年后可退卡,还能免费停车。”两年前,正是听信了销售人员开出的“诱人”条件,安徽合肥市民陈女士在当地一家连锁品牌健身房充值5000元,办了一张4年期的健身卡。然而最近再去时发现,健身房已关门停业。“没有提前接到任何通知,现在销售联系不上,小程序里也找不到我的会员信息了。”陈女士说。记者在合肥实地走访该品牌多家门店,同样大门紧闭、人去店空。

“预存1000元,洗车享受6折优惠”“3000元办一张储值卡,在餐厅消费可享受7折优惠”“一次性付费2万元办理美容卡,另送10次皮肤护理”……陈女士坦言,这几年自己充值的各类会员卡不少,“都是图实惠,没想到被‘挖坑埋雷’了。”

记者梳理中消协及全国多地消协受理的投诉情况发现,美容、健身、汽车服务等是各地发生预付式消费纠纷较为集中的行业。除关门停业退费难外,虚假口头宣传、诱导办卡造成服务承诺兑现难,办卡手续不规

线上预付 暗藏新套路

记者调查发现,随着互联网经济的发展,一些线上预付式消费也存在新套路。

——过期作废、货不对板,线上提货不省心。2022年中秋节前夕,家住安徽芜湖的孙炜早早使用提货券在某线上商城预订了月饼,结果不仅中秋节没吃上,苦等1个多月仍不见发货,客服回应称:由于订单太多,需排队至11月。

记者在黑猫投诉等消费者服务平台上检索相关信息发现,不少消费者投诉提货券、福利卡等问题。主要集中在卡券过期无法退款、提货难、送货迟以及售后服务没有保障等方面。货不对板也是投诉的重点,譬如热销的“螃蟹券”,标注3.5两的螃蟹到手只有2两,产地对不上号、质量打折扣。

——有房难订、有景难寻,旅游预付藏“猫腻”。“一晚就回本!住的越多越划算!”“预付2000元,走南闯北随心游”……近年来,民宿卡、畅游卡等旅游预付式消费兴起,消费者提前支付一定的会员费或押金,即可享受多地民宿随便住、各大景点畅游等服务。

然而记者发现,一些实际消费



并非如此:

线上预定好了民宿、酒店,到店却被告知未接到订单;线上预约景点,不是显示预约已满,就是到地方却发现需补差价才能进入;一些“随心飞”套餐无法预订热门航线、超时订单无法取消、退订无法退款;一些平台坐拥大量充值会员却悄然关闭“跑路”,一些商家甚至以赠送高额积分、赠送旅游路线为由头,向社会不特定人群尤其是老年人吸储,涉嫌金融诈骗。

——虚假宣传、套娃收费,网络服务乱象屡现。今年2月中旬,中消协发文称,各类在线培训服务多以预付费形式进行销售,具有消费群体广、销售金额大、服务次数多等特点。一些培训机构在课程中宣传“考不过退费”,但后续不履行退费承诺,引发消费者大量投诉。还有部分培训机构编造虚假成功案例,诱导学员贷款购买高价培训课程。

还有,当前不少电视App存在“套娃式收费”、影视资源不互通、订阅容易取消难等现象,部分消费者在“自动续费”等模式诱导下支出高额会员费;一些招聘网站以交纳服装费、体检费、培训费、保险费、押金、手续费等名义收取应聘者钱款,得逞后要么迅速脱身,要么找借口不安排工作,待骗取的钱财累积多了,便人去楼空。

让“预付”安心 才能添消费信心

今年全国消协组织消费维权年主题为“提振消费信心”,相关专家认为,解决预付式消费乱象与提振消费信心直接相关。

继2012年《单用途商业预付卡管理办法(试行)》出台后,上海、北京、江苏、甘肃等多地也出台了预付卡相关管理办法或条例,对信息披露、风险警示、信用评价、不得

欺诈等作出规定。2022年,最高人民法院出台促进消费30条,严厉整治“霸王条款”、消费欺诈、预付式消费陷阱等行为。

在预付资金监管方面也出现不少治理新路径。如利用资金存管等引入数字人民币智能合约等技术解决预付资金管理和消费者的信任问题。

一些专家呼吁,应针对各行业预付式消费的新特点,加紧制定出台更匹配的法律法规,创新监管方式和手段,强化预付资金管理。

“相比于事后维权,事先去识别相应的风险也很重要。”北京市天元律师事务所律师李响建议,除对商家的监管外,消费者也要加强自我保护。“一些法律规定明确了预付卡的限额,消费者对远超额额的预付消费,承诺‘高分成’或‘返利’的商家要提高警惕。”

上海市单用途预付卡协会常务副会长范林根表示,消费者应尽可能选择合规的、信誉好的商家。结合需求适度、理性消费,谨慎购买金额高、周期长的预付卡。与此同时,也要尽可能签订购卡合同,仔细阅读合同条款,消费后注意收集保留消费记录和交易明细凭证。自身权益受到侵害时,及时向相关行政主管部门或消协投诉。

