



夏令热线 今日关注

本报记者 叶薇 志愿者 许芦琰 聂瑞临

刚充值12次家庭保洁服务卡,家政平台突然宣布资金链断裂,退费无门;疫情前办的8000元健身卡,一次没用过,想退费对方称只能退两三千;在商城广场上花300元办的游乐卡,只用过一次,疫情后再去,连游乐设施都搬空了……自6月上海全面恢复生产生活秩序以来,消费者遭遇的各种预

付消费问题十分突出。新民晚报夏令热线接到多起投诉,反映购买的会员卡、课程卡等无法兑付。

以优惠为由头,吸引消费者办理储值卡、消费卡,办理之后门店却突然关门,甚至仅以一纸公告打发消费者,疫情期间这种现象并不少见。有人认为,消费者应该理性消费,研判企业经营风险,预付消费模式不可取。然而,现实生活中,我们能轻易避开这些“坑”吗?



办理健身、培训等预付卡时,不少商家承诺各种优惠,可一旦遭遇服务不满意、商铺关门时,退卡退款就成了不少消费者的烦心事
图 IC



某点评网上显示,互联网家政平台“轻松到家”页面已暂停预付卡兑付

别让预付消费变『拆盲盒』

宝山已试推『预付码』,探索数字化监管新路

预付模式为何很难避坑?

前阵子,市民张女士的愿望清单上多了好几项:学游泳、练瑜伽、和孩子一起学画画。然而,这些愿望至今都没实现。“市面上选择很多,但几乎都是预付消费,现在越来越不敢报课了。”张女士称,本想在小区门口学游泳,可她发现培训机构要求起报就是24节课(4800元),根本不提供“学一次结算一次”的选项。

张女士的担忧不是没有根据。去年,她和朋友一起给孩子报了少儿英语培训班。朋友选择的机构已人去楼空,2万多元剩余课时费打了水漂;自家娃报的机构时不时就来一场“要跑路”的传言,“报课就是拆盲盒,谁知道什么时候就轮到自己倒霉了呢。”

就在最近,上海市培训协会发布了校外培训机构恢复线下培训服务须知,明确表示鼓励培训机构先培

训后收费,但现实几乎所有的培训机构都采取“预收费模式”。

健身同样是预付消费的深水区。大学生小周在一兆韦德办了五年的健身卡。“原价是1000元一个月,办理五年卡是10000元,对比之下显得非常划算,咬咬牙就办了。”小周说,她曾被骗过,在一家名叫金仕堡的连锁健身房办了十年卡之后,第二年老板就卷钱跑路了。即使门店关门后没有跑路,消费者也很难申请到退款。买了瑜伽年卡的张女士说,门店疫情后没再开业,老板不给退卡,让她转到其他郊区的分店。距家有几十公里,很难使用。

消费者要避免预付消费模式,相当困难。记者在大众点评上搜索发现,家政保洁、教育培训、美容美发、健身运动等生活服务类消费领域,几乎所有商家都会采取预付消费模式:要么购买单次体验,要么购买包月或是全套课程。

面对损失只能自认倒霉?

“现在大家对动辄几万元甚至十几万元的大额办卡消费都比较谨慎。但一些刚需高频服务以优惠价格多次购买,我们还是很需要的。要让消费者自己识别风险,很难。”李女士去年在“轻松到家”家政平台购买了12次4小时做饭套餐,价格为999元,没想到只用了1次就遇到疫情,“之前使用感觉不错,价格也实惠,但上海全面恢复生产生活秩序后,我进平台预约,先是一直约不到家政人员,再过了几天,平台直接宣布资金链断裂,暂停兑付。一纸声明就当

起了‘甩手掌柜’,我只能自认倒霉。”

有些预付卡金额不大,消费者遇到违约时,畏于维权过程的漫长和复杂,一般都选择忍气吞声。“我在小区群里吐槽自己的遭遇,结果邻居纷纷晒出因预付消费被坑的事,都劝我千元以下的损失不值一提。怎么就变成了这样一种‘生态’?”最近,李女士在微信朋友圈里看到,多家互联网家政平台推出了促销活动,“很有需要,非常心动,但实在不敢买了。”

6月以来,不少企业迅速推出花样繁多的预付卡促销活动,一部分消费者抱着开盲盒般的忐忑心情办卡消费,也有消费者望而却步,宁可多付钱单笔消费也不轻易办卡。

既然有“章”为何总难循?

预付消费的种种乱象,并非在监管视野之外。4年前,上海通过地方性法规《上海市单用途预付消费卡管理规定》,开发建设单用途预付消费卡协同监管服务平台,但受预付卡跨领域、跨行业、跨层级、跨区域、跨业务等特性影响,监管平台还不够完善。比如,纳入平台的企业覆盖面很低,无法对预付卡活动开展动态监管。在预付消费监管中被寄予厚望的资金监管,似乎也如“镜中花水中月”。

吴女士最近想给孩子报名一家知名度颇高的少儿编程培训机构,对方提出一阶段为80课时,共10个月,收费1.5万元。吴女士询问,有没有3个月课程包,对方回复,有,但单价较贵,公司与银行签订了资金监管

协议,并出示了监管账户的开户行和具体账号,请家长放心缴费。“我向银行打电话核实,银行回复说,个人不能查询。我们消费者想知道学费是否交到了监管账户,并了解扣款情况,否则信息不知真假,意义不大。”

实际上,资金监管如果落实不利,反倒会给不良商家可乘之机。去年,有一家培训机构声称与某银行签订了资金监管账户协议,在门店大肆宣传揽客。不少消费者以为吃了定心丸,其实却有名无实,学费根本没有打到所谓的监管账户。

市消保委副秘书长唐健盛坦言:“全面落实安全的资金监管,成本很高,小微商户没有积极性。”另外,单用途预付卡的监管由商务部门负责,其中又以小型健身房、美容院为主,大多未备案。而商务部门不是银行的主管部门,即使备案也很难掌握资金动态,更何况大部分单用途预付卡并无备案。

如何保障预付消费安全,让消费者放心?

唐健盛认为,可以从一个关键指标来判断商家是否有能力发放预付卡:即资金沉淀与消费之比,“如果当天营业额与发放的预付卡金额是1:1,就表示很健康。但如果比例达到1:10甚至1:50,就说明发放的预付卡大大超出了自身经营能力。可以将眼光转向交易制度,例如规定预付卡的使用期限,优化商家退款规则等,以此来限制商家超出自己经营能力、无上限乱发卡的行为。”

规范预付卡,需要规则之治,也需要科技之智。上海正在寻求数字化破题之路。市商务委提出,今年要推进宝山区新型单用途卡监管服务模式示范区建设,实现在对宝山区商务领域发卡经营者“全摸底”基础上的信息对接、资金监管、信用治理“全覆盖”,并积极向全市及重点区域复制推广。

6月1日起,宝山区试点推出“预付码”,经营者领码、消费者查码、监管者管码、赋能者用码。例如,消费者查码消费,系统自动触发与经营者签订购卡和服务合同,合同内容及履约节点全部上链存证,经营者承诺和履约过程全链可溯。处理投诉纠纷时,监管部门点开预付码,就可以“掌上管、马上办”,对违法违规经营者形成威慑,预付卡监管与服务效率将大幅提升。经营者通过该平台发卡,有助于稳健经营,获得市场信用背书,赢得客户信任;消费者使用该平台购卡,也能保障合法利益,促进消费回归理性。

如何让消费者真正放心?

记者 手记

创新监管方式 让市民敢消费

对中小微商户来说,预付卡发行简单、销售方便,不限领域、行业,不仅有利于招揽客人,也直接补充了流动资金,不失为一种直接且有效的刺激消费手段。不少商户在疫情期间接

到消费者的退费申请,理由并不是没有消费需求或质量纠纷,而是被一些关门跑路的事件弄怕了。预付消费遭遇严重信任危机。

当前,上海正着力将“五五购物节”打造

成促消费、稳增长、添活力的重要引擎。购物节期间,大小商户都推出了丰富多样的促销手段。期待监管部门创新监管方式,狠下功夫抓落实,强化消费者权益保护,营造安全便利的消费环境,让消费者能消费、愿消费、敢消费,才能进而激发消费潜力,促进消费增长。
叶薇