

预付卡“冷静期”能否终结行业乱象?

健身卡没办多久,却遭遇健身房“跑路”,不少消费者遭遇类似消费体验。近来,针对健身房等预付卡消费带来的行业乱象,深圳、上海等地推出“后悔药”,一段时间“冷静期”内可予退费。

一石激起千层浪,预付卡“冷静期”引起不少网友“点赞”,但一些业内专家认为,真正让“良币”驱逐“劣币”,还需不断完善预付卡消费监管机制,更好保护消费者权益。

让消费者“静一静” 多地新举措剑指预付卡乱象

预付消费易“跑路”、开卡容易退卡难、口才一流服务差……随着经济社会快速发展,人民群众对健康生活相关消费与日俱增,但部分健身房带来的体验却难言满意。

来自深圳市消费者委员会的统计数据显示,今年上半年共收到1537宗涉及健身服务预付卡消费的投诉,有关健身行业关门停业的投诉189家。

为减少健身预付卡消费模式带来的负面体验和风险,不少地区开始采取措施。今年10月下旬,深圳市消委会联合10家健身品牌举办健身行业品质承诺活动,推出“七天退款冷静期”和“私教课程不捆绑消费”承诺。

11月初,上海市消费者权益保护委员会联合上海市体育局等共同制定《上海市体育健身行业会员服务合同示范文本(征求意见稿)》,设置了健身卡的“七天冷静期退费”条款。

深圳市消委会相关负责人表示,申请的企業需要满足严格的条件,如企业承诺向消费者提供的商品或服务高于国家标准,企业的消费评价指数在同行业中处于前列、企业针对消费



者维权诉求建立快速响应机制等。消费者张女士说,之前健身房突然说有大量的优惠,在工作人员的销售下张女士充值18000元,但还没消费经营场所就停业了。“如果他们敢承诺七天未消费可退费,意味着企业并不是抱着“一锤子买卖”的心态,而是靠实力和品质取胜。”

“冷静期”可以进一步促使“良币”驱逐“劣币”。深圳市原始人健身俱乐部运营店长樊女士说,一些消费者存在冲动消费情况,在七天的时间内可以退款,这样可以提升行业服务的质量和专业化。

“冷静期”扩“后悔权”边界 专家认为值得提倡

实际上,近期健身行业热议的“七天退款冷静期”,与网购商品“七天无理由退款”制度有相似之处。

消费者权益保护法第25条规定,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式

销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。北京市东元(深圳)律师事务所律师邓永说,目前七天无理由退款制度还仅局限于线上购物,当面交易的接触式购物不适用七天无理由退款制度,包括健身在内的线下消费领域,并没有涵盖在内。

清华大学法学院副教授任重表示,“七天退款冷静期”实际上是将“后悔权”扩张适用于健身行业。但消费者协会并非行政管理机构或健身行业管理机构,因此宜通过消费者和健身房自行订入合同以及调整格式条款的方式进行。

“七天退款冷静期”还不完全是消费者的“后悔权”,更是“体验期”。消费者李女士说,健身卡一般都金额较大,消费持续时间较长,与普通商品相比,更需要通过亲身体验才能对健身机构的各种设施和服务有更深入的了解。

一些专家认为,结合当事人在签

订合同时对合同内容的认识程度,以及退款后能否使相关“商品”恢复原状等进行综合权衡,“冷静期”还可进一步探索复制推广到其他线下行业。

不光“静一静”还要“管一管” 完善预付卡监管机制

实际上,预付卡乱象频出的不只是健身行业。在餐饮、美发、美容等领域,预付卡消费几乎成为“标配”,一些商家用各种手段吸引消费者预存大量现金,但有些涉嫌变相融资、非法集资,甚至出现卷款跑路的现象。

不少专家认为,一方面类似“七天退款冷静期”的自律举措值得鼓励,另一方面也需要不断完善预付卡消费监管机制,更好保护消费者权益。

邓永表示,健身房夸大宣传甚至“跑路”,是预付卡消费乱象的侧面反映,根本原因还是当前对预付卡发卡主体的监管不到位。

法律界人士建议,完善预付卡领域相关法律,规制发卡主体、发卡行为和发卡金额,加强对预付款的资金监管。同时,理顺维权渠道、简化维权程序,加强市场监管部门的监督检查力度,对违法经营者及时查处、及时公示。

10月下旬,《江苏省预付卡管理办法》(征求意见稿)发布,除了“消费者有权自付款之日起15日内无理由要求退款”外,还提出江苏省建设统一的预付卡管理服务平台,依法为经营者和消费者提供预付卡信息归集、公示、查询和风险警示等服务。

清华大学法学院副教授黄新华说,不断强化经营者在法律上的义务,不断加强执法和监督检查力度,消费者权益就能更加有效地得到保障。

(新华社)

小知识

预付卡是什么? 谁能发?

特定的商场礼品卡、超市卡、美容卡等。

单用途预付卡发行要求

2016年,《单用途商业预付卡管理办法(试行)》(2016修正)对单用途预付卡的相关事项进行了进一步规定,特别是明确了发行单用途预付卡时所需的备案要求,规定“发卡企业应在开展单用途业务之日起30日内按照下列规定办理备案”,且根据不同的发卡企业类别,其相对应的备案部门亦有所区别。

国家层面的规定之外,各地对于单

用途预付卡的备案制度也都纷纷制定了具体的实施办法,并提出了相关备案要求。例如,根据《上海市单用途预付卡管理实施办法》(沪府规[2019]17号)第四条,经营者应当建立自有业务处理系统或者使用单用途公共基础业务处理系统,并与上海市单用途卡协同监管服务平台信息对接,按照规定报送预付卡发行、预收资金清结算、交易记录等相关信息。

多用途预付卡发行要求

实践中,对于多用途预付卡的管理

更为严格,《国务院办公厅转发人民银行监察部等部门关于规范商业预付卡管理意见的通知》明确,“未经人民银行批准,任何非金融机构不得发行多用途预付卡,一经发现,按非法从事支付结算业务予以查处。”同时,《支付机构预付卡业务管理办法》(中国人民银行公告[2012]第12号,2012年9月27日发布,2012年11月1日实施)进一步明确,发卡的非金融机构应当“取得《支付业务许可证》,获准办理‘预付卡发行与受理’业务”后方可发行,即只有取得支付牌照的企业才能够发行。

2019年单用途商业预付卡备案企业增长9.28%

截至2019年底,全国共有6149家单用途商业预付卡(以下简称单用途卡)备案发卡企业(以下简称备案企业),较2018年增长9.28%。其中,集团备案企业276家,较上年增长1.85%;占备案企业总数的4.49%;品牌备案企业277家,较上年增长5.32%;占备案企业总数的4.50%;规模备案企业3565家,较上年增长7.15%;占备案企业总数的57.98%;其他备案企业2031家,较上年增长15.01%;占备案企业总数的33.03%。

备案企业2019年全年累计发卡72636.91万张,较2018年增加33.24%,

万张,其中记名卡7560.65万张,分类型来看,规模备案企业发行记名卡1036.69万张,集团备案企业发行记名卡2910.26万张,品牌备案企业发行记名卡3613.71万张。记名卡发卡数量占比10.41%,较2018年下降4.05个百分点。其中,重庆、浙江等地的记名卡数量占比同比下降超过10个百分点。但从记名卡发卡金额占比来看,2019年的记名卡发卡金额占比为68.15%,仅比2018年下降1.61个百分点。近几年,记名卡发卡金额占比都在60%以上。

随着电子商务和移动支付的广泛

应用,以个人消费者为主要消费群体的虚拟单用途卡蓬勃发展,不少发卡企业将虚拟单用途卡的发行作为预付卡发卡的重点。2019年,典型企业虚拟单用途卡发卡金额增长率虽出现大幅下降,但增幅仍高达44.19%。

选择经营稳定的商家

面对看起来划算的预付卡,消费者切忌盲目冲动,应首先考察商家的经营资质、市场信誉和经营状况,选择证照齐全、市场信誉良好、经营状态稳定的企业。自己实际所需,不要贪图“高额优惠折扣”而冲动消费,忽视潜在的风险,避免购买产品或接受服务后出现问题或不适,难以解除与商家的约定,同时也避免在商家的诱导下过度消费。

【处理过程及结果】

石林县消委接到投诉后,立即进行调查,发现双方口头约定建立了服务关系,消费者只有培训学校开具的一张收据,双方未签订书面培训合同。工作人员了解到,张女士于在培训学校学习舞蹈多年,出于对培训学校的信任,直接交费参加了该培训学校组织的学员赴上海表演学习活动。工作人员多次拨打张女士电话收取的收取培训费当老师的电话,一直无法接通,随即找到了该培训学校负责人,负责人表示培训学校已就该名老师卷款跑路一事报警,还在等待警方的处理结果。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条的规定,“未按双方约定提供服务的,应当按照消费者的要求履行约定或退回预付款”,最终通过耐心疏导和说服教育,该培训学校同意全额退款。

【处理过程及结果】

石林县消委接到投诉后,立即进行调查,发现双方口头约定建立了服务关系,消费者只有培训学校开具的一张收据,双方未签订书面培训合同。工作人员了解到,张女士于在培训学校学习舞蹈多年,出于对培训学校的信任,直接交费参加了该培训学校组织的学员赴上海表演学习活动。工作人员多次拨打张女士电话收取的收取培训费当老师的电话,一直无法接通,随即找到了该培训学校负责人,负责人表示培训学校已就该名老师卷款跑路一事报警,还在等待警方的处理结果。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条的规定,“未按双方约定提供服务的,应当按照消费者的要求履行约定或退回预付款”,最终通过耐心疏导和说服教育,该培训学校同意全额退款。

【处理过程及结果】

石林县消委接到投诉后,立即进行调查,发现双方口头约定建立了服务关系,消费者只有培训学校开具的一张收据,双方未签订书面培训合同。工作人员了解到,张女士于在培训学校学习舞蹈多年,出于对培训学校的信任,直接交费参加了该培训学校组织的学员赴上海表演学习活动。工作人员多次拨打张女士电话收取的收取培训费当老师的电话,一直无法接通,随即找到了该培训学校负责人,负责人表示培训学校已就该名老师卷款跑路一事报警,还在等待警方的处理结果。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条的规定,“未按双方约定提供服务的,应当按照消费者的要求履行约定或退回预付款”,最终通过耐心疏导和说服教育,该培训学校同意全额退款。

案例一: 艺术摄影套路深 理性消费是关键

【案情简介】2019年10月,青岛市消保委接到消费者张女士的投诉,诉称其6月份在网上预订了青岛某艺术摄影工作室2800元的艺术摄影套餐,10月6日到店里看拍摄照片时,前台、化妆师、摄影师轮番游说,最后经理又承诺给个大折扣,自己一时冲动增加了水晶套、画卷套等共计45000元,但离开工作室后两小时开始在后悔,于是打电话要求退款,工作人员以负责人不在为由,一直未予答复,张女士希望消保委能帮助挽回损失。

【处理过程及结果】

接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

则,经过反复调解,最终经营者同意给消费者退款41200元(消费者自愿勾选了部分样片,共计消费3800元)。

案例二: 湖南湘西州消委助消费者找回卡内金额

【案情简介】2020年6月,湖南省湘西土家族苗族自治州消委接到消费者林女士的投诉。林女士称2018年,湘西经开区某房地产开发小区的置业经理来给她和她的朋友们做宣传,称某园一期即将开始出售,如果有定房需要,可以先交纳1000元,开盘时可享受受到5000元的优惠,如果在小区开盘时没有买到自己心仪的户型,可以随时退钱。林女士及其朋友听取了置业经理的意见,每人交纳了1000元,结果在小区开盘时,林女士及其朋友未购买到自己所中意的户型。按照当初的约定,某园方面给已经交纳1000元的客户做了退款处理,其中包括林女士的朋友,但林女

士却没有接到任何退款的电话或者短信等信息的通知。到了2020年,林女士想起自己还有1000元在某园,便要求某园方面退钱。但某园方面表示,当初收取的1000元,是给客户们办理了一张某园的一个下属企业位于湖南张家界某酒店

的1000元消费卡,该卡自开盘之日起自动激活,有效期1年,现在时间过了,该卡也就失效了,故而无法退还林女士的1000元。林女士这才发现,当初收据上显示为“尊享消费卡1000元”字样。林女士遂投诉至湘西州消委。

【处理过程及结果】接到投诉后,湘西州消委工作人员立即对此事开展调查,发现林女士所述情况基本属实。在充分了解情况后,湘西州消委联系并告知某园客诉部经理,某园房地产公司的工作人员对公司收费和销售的项目,应当挂牌公示,同时要消费者对详细告知,做到如实详尽;林女士即便真是办了一张消费卡,但是过期就作废,不由商家单方面说了

声音

人见人烦的预付卡乱象,将有望得到遏制。11月16日,江苏省商务厅相关负责人上线政风热线时提及,《江苏省预付卡管理办法(草案)》目前正在征集意见阶段。其中明确,预付卡不得设有有效期,企业发预付卡前要提供担保,消费者付款后有15天“冷静期”,若企业未及及时上传预付卡信息最高或被判5万元……这样的新规,值得期待。

预付卡消费乱象由来已久,十分扎眼。给消费者带来了无尽的烦恼和痛苦。事实上,很多预付卡办卡行为已经套路化,“机关”用尽,就等你往陷阱里钻。而最让人措手不及的是,预付卡商家跑路事件频频发生。政府部门的监管和立法层面必须发力,为相对居于弱势地位的消费者撑腰。而关键所在,就是一要管住预付卡的滥发,二要有硬招对付“卡跑路”。

近年来,各地相继出台了不少针对预付卡乱象的新规,有的地方早在十年前就已经开始着手遏制,但总的说来,效果并不好。主要的原因在于,一些新规并没有打到预付卡套路的七寸,也并没有令“卡跑路”跑不掉了,也能追回的肉子。这无疑是值得反思的地方。

而观察《江苏省预付卡管理办法(草案)》,现已呈现的思路,颇具现实意义。新规强化了有关部门及相关机构的监督管理之责,这也是遏制预付卡乱象的最重要环节。例如,行业主管部门应当依托管理服务平台,通过信息审核比对、异常信息预警等方式,对本行业预付卡经营活动实施日常监督管理,开展联合抽查或者跨部门联合执法,督促经营者规范经营。这样的规定能够比较有力地预防“卡跑路”。

由于是处于征集意见阶段的草案,故而这一新规还有进一步加码的空间。就现实议题和背景而言,为提高后期监管效率,便于将新规不折不扣地落实下去,新规有赋予将牙齿打磨得更锋利、赋予消费者更大权利的的必要。

例如,新规规定:经营者向业务处理系统上传预付卡信息应当及时、准确、完整,如违反且情节严重的,可处2万元以上5万元以下罚款。显然,预付卡乱象的核心问题就是经营者故意制造虚假信息,出台这一“罚则”正当时,而如能加大惩罚力度,则更相宜。因为,与经营者忽悠消费者得到的巨额利益相比,罚金给人不高的印象。

再以“后悔期”为例。去年,北京设置的这一后悔期为7天,而今年上海就健身卡设置了“7天冷静期”。“7天无理由退货”比较适合消费心理,也是通用的不成文商业规则,值得参考。上海还出台了单用途预付卡新规:发卡企业启用预付专用存款户,此举可謂抓住了预付卡的牛鼻子,让“卡跑路”跑了也没用。此举无疑也有借鉴的价值。

昆明市消协发布消费警示:
预付卡方便背后风险大
(戴之深)

预付卡方便背后风险大

预付卡消费维权问题是近年来的消费维权难点,其中预付卡消费纠纷较为突出,需要谨慎选择。昆明市消协发出消费警示。

了解方便背后的风险

预付卡消费由于具有不用携带现金、消费方便快捷、降低时间成本等特点,得到不少消费者的认可,但预付卡消费存在着付款环节和消费环节分离、使用周期长,消费者和经营者之间信息不对称等问题,在服务、退费等方面存在风险。

认清优惠背后的隐忧

消费者选择预付卡消费,往往是商家丰厚的折扣所吸引,商家为招揽消费者,以较大幅度推出“金卡”“银卡”“贵宾卡”“买就送”等优惠,但近年来的消费纠纷反映出,“优惠”背后潜藏着虚假宣传、服务打折扣、消费受限、退款困难、商家携款跑路等陷阱,一旦出现特殊情况,预付费用往往难以追回。

选择经营稳定的商家

面对看起来划算的预付卡,消费者切忌盲目冲动,应首先考察商家的经营资质、市场信誉和经营状况,选择证照齐全、市场信誉良好、经营状态稳定的企业。自己实际所需,不要贪图“高额优惠折扣”而冲动消费,忽视潜在的风险,避免购买产品或接受服务后出现问题或不适,难以解除与商家的约定,同时也避免在商家的诱导下过度消费。

【处理过程及结果】

石林县消委接到投诉后,立即进行调查,发现双方口头约定建立了服务关系,消费者只有培训学校开具的一张收据,双方未签订书面培训合同。工作人员了解到,张女士于在培训学校学习舞蹈多年,出于对培训学校的信任,直接交费参加了该培训学校组织的学员赴上海表演学习活动。工作人员多次拨打张女士电话收取的收取培训费当老师的电话,一直无法接通,随即找到了该培训学校负责人,负责人表示培训学校已就该名老师卷款跑路一事报警,还在等待警方的处理结果。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条的规定,“未按双方约定提供服务的,应当按照消费者的要求履行约定或退回预付款”,最终通过耐心疏导和说服教育,该培训学校同意全额退款。

【处理过程及结果】

石林县消委接到投诉后,立即进行调查,发现双方口头约定建立了服务关系,消费者只有培训学校开具的一张收据,双方未签订书面培训合同。工作人员了解到,张女士于在培训学校学习舞蹈多年,出于对培训学校的信任,直接交费参加了该培训学校组织的学员赴上海表演学习活动。工作人员多次拨打张女士电话收取的收取培训费当老师的电话,一直无法接通,随即找到了该培训学校负责人,负责人表示培训学校已就该名老师卷款跑路一事报警,还在等待警方的处理结果。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条的规定,“未按双方约定提供服务的,应当按照消费者的要求履行约定或退回预付款”,最终通过耐心疏导和说服教育,该培训学校同意全额退款。

【处理过程及结果】

石林县消委接到投诉后,立即进行调查,发现双方口头约定建立了服务关系,消费者只有培训学校开具的一张收据,双方未签订书面培训合同。工作人员了解到,张女士于在培训学校学习舞蹈多年,出于对培训学校的信任,直接交费参加了该培训学校组织的学员赴上海表演学习活动。工作人员多次拨打张女士电话收取的收取培训费当老师的电话,一直无法接通,随即找到了该培训学校负责人,负责人表示培训学校已就该名老师卷款跑路一事报警,还在等待警方的处理结果。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条的规定,“未按双方约定提供服务的,应当按照消费者的要求履行约定或退回预付款”,最终通过耐心疏导和说服教育,该培训学校同意全额退款。

案例二: 湖南湘西州消委助消费者找回卡内金额

【案情简介】2020年6月,湖南省湘西土家族苗族自治州消委接到消费者林女士的投诉。林女士称2018年,湘西经开区某房地产开发小区的置业经理来给她和她的朋友们做宣传,称某园一期即将开始出售,如果有定房需要,可以先交纳1000元,开盘时可享受受到5000元的优惠,如果在小区开盘时没有买到自己心仪的户型,可以随时退钱。林女士及其朋友听取了置业经理的意见,每人交纳了1000元,结果在小区开盘时,林女士及其朋友未购买到自己所中意的户型。按照当初的约定,某园方面给已经交纳1000元的客户做了退款处理,其中包括林女士的朋友,但林女

案例一: 艺术摄影套路深 理性消费是关键

【案情简介】2019年10月,青岛市消保委接到消费者张女士的投诉,诉称其6月份在网上预订了青岛某艺术摄影工作室2800元的艺术摄影套餐,10月6日到店里看拍摄照片时,前台、化妆师、摄影师轮番游说,最后经理又承诺给个大折扣,自己一时冲动增加了水晶套、画卷套等共计45000元,但离开工作室后两小时开始在后悔,于是打电话要求退款,工作人员以负责人不在为由,一直未予答复,张女士希望消保委能帮助挽回损失。

【处理过程及结果】

接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

法院公告栏

【案情简介】2019年10月,青岛市消保委接到消费者张女士的投诉,诉称其6月份在网上预订了青岛某艺术摄影工作室2800元的艺术摄影套餐,10月6日到店里看拍摄照片时,前台、化妆师、摄影师轮番游说,最后经理又承诺给个大折扣,自己一时冲动增加了水晶套、画卷套等共计45000元,但离开工作室后两小时开始在后悔,于是打电话要求退款,工作人员以负责人不在为由,一直未予答复,张女士希望消保委能帮助挽回损失。

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原

【处理过程及结果】接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,查看了消费者提供的网上订单截图、合同、付款收据等,经与摄影工作室联系,确认消费者反映的情况属实,但工作人员称合同是消费者自愿签订的,退款要扣违约金。青岛市消保委认为,合同虽然是双方共同签订的,但在签订的过程中,工作人员没有从消费者的实际需求出发,一味地推荐引导消费者加套系,导致消费者一时冲动消费,服务也存在瑕疵。消保委按照公平合理的原