

# 北京市成立首个预付费工作专班 监管升级 预付式消费有望规范

□ 本报综合报道

近年来,预付式消费悄然兴起,这种先付款后消费的消费模式,因其法律法规不健全、部分商家诚信意识淡薄,导致消费过程中易产生纠纷。预付式消费投诉已成为近年来消费投诉的热点之一,涉及美容美发、娱乐健身、教育培训等领域。对此,部分地区设立了相关监管平台,给了消费者信心,但如何监管好预付式消费,还有很长的路要走。

## 沦为消费陷阱的代名词

2月13日,家住北京市丰台区宋庄路的王先生来到东森市场肯定美发造型剪头发,却发现该店已经去楼空,一打听才知道春节前就关门了。去年8月,他为了享受商家的8折优惠,在这里交了500元的预付费,才用过一次,就这样打了水漂。

与王先生有类似遭遇的不在少数。“预存2000元,足疗消费享受6折优惠”“5000元办一张储值卡,在餐厅消费可享受6折优惠”“一次性付费2万元办理美容卡,另送10次皮肤护理”……诸如此类的预付款消费模式,如今在各行各业遍地开花。以健身行业为例,天眼查数据显示,目前我国共有健身企业135.5万余家,其中绝大部分采取预付式消费的经营模式。然而,顾客交了钱,当商家人去楼空,预存现金期限使用到期后,留给消费者的就只有一张张硬邦邦的卡片了。

由于预付式消费是先付款后消费,时间跨度长,消费者无法预料商家在经营中的变故,有时因经营者关、停、并、转等情况,无法继续进行约定好的各项服务,甚至无法挽回经济损失。有网友的分享代表了许多消费者的真心:“因为吃过哑巴亏,宁肯每次多花钱,坚决不预付费。”

北京市消费者协会有关负责人指出,预付卡承载着消费者的信任,也检验着商家能否信守承诺。这种原本互利互惠、激发潜力的新交易方式,不该因为一



些浑水摸鱼、不讲信用的商家,而沦为消费陷阱的代名词。

## 退款遥遥无期

许多商家在预付卡的办理过程中并不签订合同,甚至不讲明规则,导致消费者中途退款被拒、过期无法取款等纠纷时有发生。

浙江温州居民宋雅在一家理发店办理了一张储值5000元的会员卡,用了几次之后觉得理发师技术一般就想要退卡。“在了解到我的想法后,商家果断拒绝,服务态度一扫先前的温和,强硬地拒绝退卡,说这是‘个人原因’,不符合退卡标准,始终表示退款免谈。直到我向消费者协会投诉,工作人员跟理发店做了沟通,然后在我的多次催促下,对方才将余额退给我。”宋雅说。

记者调查发现,许多商家在遇到消费者退卡时,第一反应就是拒绝,而且商家往往把责任推给消费者,以“消费者个人原因”为由拒绝退款。部分商家在发行充值会员卡这些单用途商业预付卡时,都作出了相关规定,如“最终解释权归商家所有”“概不退款”“不得转让不得转售”……消费者想要退款往往困难重重。

对此,中国人民大学法学院教授叶林表示,消费者向商家购买会员卡,双方形成了合同关系。如果是合同关系,就不存在单一的解释权,若大家对于这个

合同条款的解释存在分歧,可以通过调解、仲裁、诉讼等方式来解决。

## “预存宝”能否实现消费繁荣

“我们店加入‘朝阳预存宝’平台后,消费者办卡没了后顾之忧,这两个月每个月都因此新增十多名客户。”逸丝风尚名苑店店长孟加文认为,政府部门搭建的监管平台给了消费者信心,对企业和消费者双方都是好事。

据了解,孟加文提到的“朝阳预存宝”是北京市朝阳区为了解决预付式消费退费难题推出的预付费资金监管平台。该模式下,消费者的钱并没存到商家账户,而是存到了作为第三方机

构的银行。那么即便商家经营不善,消费者也可向银行提交退费申请,从而确保资金的全程监管及服务的方便快捷。

朝阳区市场监管局副局长苑鹏介绍说,商家将预付费产品接入平台供消费者购买,银行对平台内流转的预付费资金进行100%监管。在此基础上,又进一步升级完善资金监管功能,推出“预付管家”平台,以信用体系建设为基础,对企业进行画像,研判风险,有效降低了企业恶意卷跑路的风险,切实保护消费者合法权益。

据苑鹏介绍,朝阳区成立了北京市首个预付费工作专班,统筹推进预付费清理整治专项工作。同时,搭建预警监测系统,可完成对全区预付费企业风险实时监测预警。朝阳区还集中梳理预付式消费企业数量及风险情况,对于涉嫌违法犯罪、爆雷跑路的企业,通过媒体发布黑名单警示公告,对优质企业由行业主管部门公示白名单。

“目前还在探索阶段,以宣传引导为主。一方面是商家自愿,另一方面是消费者自愿,主动参与到资金的监管平台。争取让更多商家了解到这件事情的重要性,让更多消费者了解这种模式,以此来保证资金安全。”苑鹏说。

## 专家观点

## “预存宝”模式仍需完善

中央财经大学相关专家指出,“预存宝”模式帮助消费者从源头上规避了不可知的风险,但值得提醒的是,这种资金划转方式也可能打消商家推出优惠的积极性。

“比如‘预存宝’合作银行根据商户的实际经营数据,提供一些无抵押的信用贷款来支持商户经营等。”该专家表示。

## 链接



目前,我国现行法律法规中关于预付式消费的规范内容主要体现在以下层面:

在法律层面,主要是《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国民法典》合同编。《中华人民共和国消费者权益保护法》第53条规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。该条规定以经营者诚信理性为前提,倡导性和原则性较强。《中华人民共和国民法典》合同编主要是从格式条款的提示说明义务以及发生争议时的解释原则,规定经营者作为预付式消费格

约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。该条规定以经营者诚信理性为前提,倡导性和原则性较强。《中华人民共和国民法典》合同编主要是从格式条款的提示说明义务以及发生争议时的解释原则,规定经营者作为预付式消费格

## 安徽合肥市场监管局提醒消费者:

## 理性办卡 签订合同 保存证据

近日,安徽省合肥市市场监管局等部门发布消费提醒,提醒广大消费者选择预付式消费时务必谨慎,注意以下几个方面:

理性办卡,降低资金损失风险。办卡前消费者需要多看、多选,注意查看经营者营业执照,确认经营主体资格,通过“国家企业信用公示系统”或各类企业信息公示平台,查询经营者注册资本、成立日期、股东情况、行政处罚、司法案件等信息,充分了解经营者的经营状况和市场信誉。选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况好、实行预付资金第三方银行存管的商家,不可轻信商家口头承诺。同时,消费者办卡时要理性充值,仔细甄别商家的优惠打折活动,根据自己的实际需要、消费习惯、消费频率适量充值,尽量不要充值过多。

在预付式消费中,消费者的预付金额、消费明细、余额变动信息等一般由经营者掌握,消费者在每次使用预付卡(券)后,要及时核对消费余额并索要消费凭证,以防卡内余额缺失;要妥善保管合同、发票、收据以及微信聊天记录等相关消费凭证,一旦发生消费纠纷,及时携带相关证据向有关部门投诉,维护自身合法权益。

签订合同,提高风险防范意识。办理预付卡时,消费者需仔细了解或详尽阅读有关规定,与商家签订书面消费合同或协议。在合同或协议中明确预付卡(券)的使用范围、有效期限、违约责任等相关条款,特别要注意退卡、转卡等限制性条款,消费者在签单前要坚决拒绝合同中不公平、不合理的格式条款,有权要求商家修改或补充约定,合同签字后仔细查看是否加盖与营业执照上经营者名称一致的公章。此外,消费者还需要时常关注商家经营状况,及时了解装修、转让等信息情况。

保存证据,维护自身合法权益。

## 市场观察

## 保护消费者权益 解决痛点问题

## 海南海口加速推广“区块链+预付式消费”场景

本报讯 2月9日,海南省海口市第十七届人民代表大会第三次会议指出,加快建设区块链技术和产业创新发展基地等公共服务平台建设,支持数字疗法产业发展,推广“区块链+旅游”“区块链+预付式消费”场景,力争数字经济实现营收800亿元以上,园区营业收入、税收均增长20%以上。

目前,海口市在“区块链+预付式消费”领域已取得标志性成果。2022年,海南省海口市龙华区人民政府携手神州信息全资子公司神州数码方圆科技有限公司(以下简称“神州方圆”),发布“基于区块链和数字人民币的预付式消费监管和服务平台——吾卡”,发挥区块链、数字人民币等数字技术优势,使交易全程上链,建立消费者、商户以及金融机构、政府等各方数据的共享机制,一举四得,协助政

府开展监管,建立诚信体系和数字资产流通市场;加速金融机构产品创新、助力普惠金融落地;赋能商户数字化服务,畅通融资渠道,提高获客留客能力;保护消费者权益,解决退款难、追偿难、维权难等社会痛点问题。目前吾卡平台上已签约商户近千家,服务15000余用户。就在不久前,海南银行也宣布与神州方圆签署战略合作协议,双方将围绕海南预付式消费新模式展开全面深入的合作。

伴随海口市政府工作报告的信号释放,海南预付式消费新模式将迎来更加长足的发展与进步,从而加速构建多方共建、共治、共享的预付式消费服务新生态,推动良性、健康、有活力的预付式消费市场发展,也将为其他的省市地区推广预付式消费服务提供丰富的经验借鉴。(宗和)

## 监管动态

## 北京将对专技类培训开展专项检查

本报讯 2月14日,北京市人力资源和社会保障局召开专项检查工作任务部署会,将于2月15日至4月10日,在全市首次开展专业技术类职业资格考试培训机构单用途预付卡管理专项检查,解决群众集中反映的“预付式消费退费难”问题。

据悉,本次检查面向全市140余家培训机构,重点检查预付卡发行、备案、资金存管、支取,凭据签订、实施等八个方面的管理规范落实情况,强化依法监管,规范集中反映的“预付式消费退费难”问题。

据悉,本次检查面向全市140余家培训机构,重点检查预付卡发行、备案、资金存管、支取,凭据签订、实施等八个方面的管理规范落实情况,强化依法监管,规范集中反映的“预付式消费退费难”问题。

对于检查发现的未按要求备案、未

按要求建立资金存管专用账户、未按要求签订凭据等不规范行为,人社部门将责令整改。对于整改效果不到位、不彻底,问题整改弄虚作假,敷衍了事的培训机构,依据《北京市单用途预付卡管理条例》,将严格按照《北京市人力资源社会保障行政处罚裁量基准表(涉及职业教育法、单用途预付卡管理条例部分)》依法查处。

(综合)

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8090号民事判决书。限你自公告之日起30日内来院领取判决书,逾期即视为送达。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

江苏省南京市浦口区人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)苏0111民初12345号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

江苏省南京市浦口区人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)苏0111民初12346号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8091号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8092号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8093号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8094号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8095号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8096号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8097号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8098号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8099号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8100号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8101号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8102号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8103号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8104号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。

河南省濮阳市清丰县人民法院

赵海林、宋荣华:本院受理原告周某与被告某公司买卖合同纠纷一案,现依法向你公告送达(2022)豫0921民初8105号民事判决书。判决如下:驳回原告周某的诉讼请求。案件受理费100元,由被告某公司负担。如不服本判决,可在判决书送达之日起15日内向本院提起上诉,逾期即视为自动放弃上诉权。</