

预付式消费乱象丛生 消费者如何避坑

所谓预付式消费,是指消费者在商家交付商品或提供服务之前,根据商家提供的营销方案以优惠的价格预付费用,然后再取得商品或接受服务的消费模式。伴随着预付式消费迅猛发展,相关纠纷不断增多,经营者卷款“跑路”、商家限制消费、“职业闭店人”等乱象时有发生,严重损害消费者合法权益,破坏正常市场秩序。消费者应当如何规避其中的风险,合理保护自身合法权益呢?

商家跑路套路多

据媒体报道,某知名连锁健身房,在开业初期推出大幅优惠的年卡、三年卡套餐,吸引了众多消费者办卡。然而,仅经营短短数月后,健身房突然关门,老板失联。众多办卡会员不仅未能享受完服务,充值的高额费用也打了水漂。成都某足疗店,消费者王女士在预付费用购买所谓的医疗服务后,发现服务体验不佳且价格存在虚高等问题,要求商家退款。该店人员拒绝退款赔偿,并告知王女士店铺是合法转让到自己手里,合同条款中约定自己有权拒绝为之前办卡的顾客提供服务,并对退卡退费事项概不负责。

这是典型的预付式消费过程中消费者受到欺诈的案例。在此种情况下,商家直接侵犯消费者的权益,致使预付合同目的不能实现,造成消费者财产损失;而且商家在明知自身不能实现“虚假承诺”的情况下,仍采用欺诈方式诱骗消费者消费,获得钱款后又通过转让店铺等方式逃避履行。

我国已有明确法律规范旨在保障预付式消费乱象中消费者的合法权益。我国消费者权益保护法规定,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。如果商家存在欺诈行为,消费者有权要求增加赔偿,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。从行政监管角度来看,各地也陆续出台了针对预付式消费的管理办法,对商家的发卡行为、资金监管等进行了规范。若商家以非法占有为目的,在预付式消费中采用虚构事实、隐瞒真相的手段大量骗取消费者预付款项,且数额达到一定标准,可能涉嫌诈骗罪,我国刑法第二百六十六条对诈骗罪及其刑事处罚作出了明确规定。

提示:消费者在进行预付式消费时,首先,应理性评估自身需求,充分

考虑自己是否会长期使用该服务或商品,避免因优惠福利而冲动消费。

其次,仔细考察商家信誉和经营状况,提前关注商家营业执照、市场口碑、经营年限等信息。

再次,在预付消费前仔细阅读合同条款,明确预付卡的功能、使用范围、有效期限、退卡(款)条件、违约责任等事项,对于模糊不清或涉及高额回报返现的内容,务必与商家确认清楚后再决定是否签署。

最后,妥善保存消费凭证,包括预付卡、付款凭证、消费记录等,一旦发现问题,这些凭证将成为维权的关键证据。

非法集资要警惕

在一起集资诈骗案件中,某机构组织农副产物、保健产品等知识讲座,声称充值一定金额后可以通过刷投资流水获取回报,进而虚构购买保健品套餐能够获得店铺赠送的股票,并许诺股票投资能够随时兑现本金、有高额回报等事由,诈骗四十余名被害人上百万资金。起初,不少消费者在进行“消费投资”后,机构能够按时退款,吸引了更多人参与,随后机构突然关门闭店。经调查发现,该机构实际运营状况不佳,根本无法支撑高额返现、赠送股票等承诺,所谓的预付式消费只是非法集资的幌子。

根据我国刑法第一百九十二条规定,以非法占有为目的,使用诈骗方法非法集资,数额较大的,处三年以上七年以下有期徒刑,并处罚金;数额巨大或者有其他严重情节的,处七年以上有期徒刑或者无期徒刑,并处罚金或没收财产。第一百七十六条规定,非法吸收公众存款或者变相吸收公众存款,扰乱金融秩序的,处三年以下有期徒刑或者拘役,并处或单处罚金;数额巨大或者有其他严重情节的,处三年以上十年以下有期徒刑,并处罚金;数额特别巨大或者有其他特别严重情节的,处十年以上有期徒刑,并处罚金。根据《最高人民法院关于审理非法集资刑事案件具体应用法律若干问题的解释》,如果集资后不用于生产经营活动或者用于生产经营活动与筹集资金规模明显不成比例,致使集资款不能退还的;肆意挥霍集资款,致使集资款不能退还等情形,可认定为“以非法占有为目的”,以集资诈骗罪定罪处罚。

提示:消费者在进行预付式消费时务必保持警惕。首先要保持理性,不要冲动。在看懂商家营销模式的基础上,充分衡量风险和收益比例,避免被赌博心态和侥幸心理蒙蔽双眼。

其次要保持稳健,不要冒险。高收益往往意味着高风险,要合理评估自身承受能力,审慎确定投资风险。

最后要保持警惕,不盲目。仔细甄别“收益丰厚、消费返现、名额有

限、赠送股票”等说辞,切不可跟风投资。一旦发现商家经营异常,如频繁更换地址、服务质量大幅下降、返现中断等情况,应及时向有关部门反映情况;若怀疑存在非法集资倾向,要果断向当地公安机关报案。

职业闭店人需监管

近期,北京市市场监督管理局发布首个“职业闭店人”处罚案例。经查,韩某为经营不善的A教育培训机构提供闭店服务,通过招募张某作为该机构的“挂名”法人、股东,虚构公司材料、隐瞒重要事实并向登记机关提交虚假材料为A教育培训机构代办取得公司变更登记;北京某咨询公司等3家中介机构为经营不善的B教育培训机构提供闭店服务。上述两起案件中当事人均遭到了严格处罚,并撤销了闭店企业虚假变更登记事项,让妄图逃避法律责任的企业负责人承担责任与债务,维护交易安全,保护消费者合法权益。

在预付式消费盛行的当下,“职业闭店人”悄然滋生,严重侵害消费者权益。所谓“职业闭店人”是指凭借自身商业经验,利用消费者的信任和法律监管的缝隙,通过变更法定代表人(股东)、转移资产、分流客户等手段,专门为经营不善、面临倒闭的公司设计“跑路”方案,帮助其逃避债务和法律程序,以及处理后续涉诉等工作的群体。

为了更好地规范市场经济秩序,净化消费者市场环境,针对“职业闭店人”现象,国家市场监督管理总局出台了《公司登记管理实施办法》并于2025年2月10日起正式施行,其中第二十条明确规定,有证据证明申请人明显滥用公司法人独立地位和股东有限责任,通过变更法定代表人、股东、注册资本或者注销公司等方式,恶意转移财产、逃避债务或者规避行政处罚,可能危害社会公共利益的,公司登记机关依法不予办理相关登记或者备案,已经办理的予以撤销。同时,《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定,经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务;应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益,不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。

提示:为了避免陷入“职业闭店人”的陷阱,消费者在预付式消费时,要提高防范风险意识和维护自身合法权益的能力。另一方面,商家平台要进一步完善监管制度,建立健全存款保险制度,保障消费者资金安全;进一步强化经营者的信息披露义务,在合同签订前以书面形式提供详尽合同条款,并在官方网站、营业场所显著位置公示产品信息,涵盖服务内容、价格、退款政策等关键信息。

(北京青年报 陶奋鹏)

春花春菜春光催热“春日经济”

三月,春回大地,万物竞发。长安街上玉兰摇曳生姿,东湖之畔樱花灿若朝霞,彩云之南百花竞相开放……人们踏青赏花、品尝春菜、骑行露营,感受盎然春意,“春日经济”热力十足。

“不拘一格”赏春花

近日,东湖樱园内60余个品种、万余株樱花,以及武汉全市各赏樱点的樱花次第开放,相继迎来盛花期。

“新增的东湖水上赏花航线体验感非常好,不仅有成群的红嘴鸥一路伴飞,还直达东湖樱园,避开了拥堵路段。”选择乘坐游船赏樱的江西游客胡先生说。

三月,多地迎来赏花热潮。在湖北,襄阳米公祠梨花与宋代碑刻同框、神农架杜鹃花开遍万山沟壑,呈现自然与人文交融的魅力;在北京,山桃花掩映白塔、红墙衬托玉兰的美景传递无限诗意;在云南,罗平近百万亩油菜花海盛景令游客惊叹……趁着赏花热,多地推出有力举措,开通赏花专线专列、“上新”文旅融合产品、解锁“赏花+”新场景,打造艺术装置延长花期,助推春日赏花经济。

13米高的“玫瑰瀑布”从建筑外立面倾泻而下,城市花园带来“四季花海”的游玩体验……在春城昆明,以花为主题的各类现代艺术装置让赏花突破时间、地理的限制,为市民游客提供春天的新玩法。

“我们通过将云南的鲜花、非遗等元素融入进艺术装置,让花期延续。”艺术装置设计团队负责人王黎媛介绍,团队与昆明多个商圈合作,通过设计布置与花有关的艺术装置,让赏花成为可触摸、可参与的文化体验。

“赏花+赛事”“赏花+市集”等多种融合业态也不断丰富市民游客体验。云南罗平县推出“花海+”多元文旅项目,今年春天已举办花海马拉松赛、花海民歌展演等20余项活动;湖北武汉近日开通文旅环线巴士樱花专线,并提供包含赏樱景点推荐、热门景点优惠券的乘客专属“樱花巴士礼包”,市中心的三阳路地铁站被打造成“樱花车站”,站厅内展示“樱花地图”;北京多家市属公园推出春日主题文创产品,举办花卉、非遗、美食等不同主题的“园中市集”。

去哪儿平台数据显示,三月以来,“赏花”相关旅游产品的搜索量同比2024年增长超五成。

食“鲜”食“色”品春味

春天从舌尖开始。各类时令春菜新鲜上市,特色菜品激扬味蕾,为食客们带来春天的“鲜味”体验。

近来,多地农贸市场内春菜、野菜占据显眼位置。武汉的一家便民综合市场里,春笋、香椿等春菜引来不少市民选购;在昆明大观象新农贸市场,多种野菜不仅满足市民游客的购买需求,还通过快递发往外地的滇菜餐馆。

“市场今年新增了云南地州和非遗摊位,近期日均人流量保持在5万人次左右。”大观象新农贸市场副经理温皓翔介绍,市场对商户出售的野花野菜品类和

质量进行严格把关,还计划组织“鲜花宴”“食花科普”等活动,让更多市民游客在菜市场里体验舌尖上的春天。

各地餐饮商家针对消费者品新鲜、品颜值、品趣味等新需求,结合当地特色,创新产品、提升品质,让餐桌上“春天的味道”持续走俏。

“金雀花煎蛋、芭蕉花炒肉、鲜花汤锅,这些都是我们春季的特色菜品。”昆明西山区一家滇菜馆的经理李翱介绍,餐馆以可食用的时令鲜花为食材,推出“滇味鲜花套餐”;近期生意很好,接下来餐馆还会根据不同野菜和野生菌上市时间推出相应菜品。

步入北京北海公园仿膳茶社,各类宫廷花卉糕点琳琅满目,“北海玉兰酥”“北海桃花酥”等春日限定文创餐品吸引顾客购买品尝。“第一眼就被颜值吸引了,味道也不错。”北京市民徐女士说,“饮一杯清茶,品一款甜点,感觉春天静谧而美好。”

北海公园研究室主任张冕说,今年是公园对公众开放100周年,特别联合老字号仿膳按时令推出宫廷花卉糕点。“公园花卉景观与传统糕点制作技艺碰撞出新‘火花’,期望为游客留下别样的春日记忆。”

到户外“遇见”春天

春季到来,徒步、骑行、露营等户外运动成为公众亲近自然、放松身心的热门选择。

周末,昆明市民张天芬带着女儿在滇池绿道环草海段骑行,路旁樱花迎风绽放,不远处滇池碧波荡漾。“骑行是一种很好的健身方式,天气暖和了,带孩子出来骑车感受春天。”张天芬说。

“三月以来,滇池绿道骑行热度持续上升,来这里租自行车的人数比以前翻了一倍。”在滇池绿道周边经营一家租车行的魏先生说,周末天气好的时候订单火爆,车行内近100辆自行车供不应求。

随着人们参与户外运动热情不断高涨,相关产品供给日益丰富。今年春季,碳纤维登山杖、睡袋、充气帐篷等轻量化装备受到消费者欢迎。

在湖北随州,不少房车企业乘着户外运动热的东风,研发更多新产品。在程力、齐星、威尔特芬等企业,从早到晚都有博主在线直播,用户在直播间里就能完成一款房车产品从“种草”到消费。

今春,湖北威尔特芬房车科技有限公司总经理王凯已经参加了全国多场房车展销会。“三月以来已签订各类房车订单45台,客户更注重房车的实用功能和个性化定制。”王凯说。

“促进‘春日经济’,重要的是选择与市场相符合的消费主题,以此激发消费欲望,推动消费需求释放。”北京第二外国语学院首都文化和旅游发展研究院执行院长厉新建说,春花春菜春光是引来“流量”的引子,而地方在设施优化、产品配套、服务跟进等方面形成有效支撑,才能让“流量”变“留量”。

(新华社 杨淑君 喻珮熊熊昂)



5月1日起实施

预付式消费享有7天无理由退款权利

悠你,用法律直接打脸。

霸王条款无效,预付式消费合同往往会设置丢卡不补,限制转卡,收款不退等内容,新司法解释明确,以上内容统统无效。特别注意的是,消费者如果要转让预付卡,只需要一条信息通知商家,即可产生法律效力。

跑路者严惩,如果经营者收取预付款后,终止营业、恶意逃避退款,构成欺诈的,应依法承担惩罚性赔偿责

任。也就是说不光要赔钱,而且还要罚得更多,如果涉嫌刑事犯罪的,要追究刑事责任。

举证责任倒置,以前举证难一直困扰消费者,例如消费合同文本,消费内容、次数,预付款余额等等交易信息都在商家手中。新司法解释规定,商家如果藏有证据,无正当理由拒不提交,法院可推定消费者主张成立。(兰州日报 许沛洁)