

## “踩坑”不断,预付式消费何时休?

株洲晚报融媒体中心/成姣兰 通讯员/肖玲 罗润球 肖冠华

**新区**  
市场监管  
服务新区发展 / 严守安全底线

今日是3·15消费者权益保护日。过去这一年度,消费领域你踩过最大的坑是什么?

“预付式消费,交5万元定金便宜2万元,最后钱交了一年多,现在商家关门了。”蔡女士说。近日,天元区市场监督管理局梳理上一年度消费维权案例发现,预付式消费纠纷虽有缓和,但仍占据着上一年度维权热点榜单。

今日,天元区市场监管局特发布预付式消费典型案例和消费警示,教您如何在预付式消费遍布的当下避免“踩坑”。

### 案例1 交5万元定金便宜近2万元 预付套路难挡住

近日,天元区市场监管局接到多起消费者维权案例。其中一群消费者反映,他们在天元区湘山路一统国际家居株洲天元店(以下简称一统家居)预交定金后,迟迟收不到货,目前店铺大门紧闭,疑似跑路,请求维权。

其中一位消费者蔡女士告诉记者,因新房在2021年6月就要交房,2020年12月,她在一家家居门店选购了定制家具共计9万元,并分两次交付定金5万元。“我当时也不敢交,但交5万元定金可便宜2万元,最后还是没挡住诱惑。”蔡女士后悔道。

去年11月,蔡女士要求对方送货时,才发现不对劲。“先答复说年前(1月15日前)到货,后又说要年后。”蔡女士说,等她年后去到店才发现,门店早已关闭,所有业务员已离职,区域负责人则处于失联状态。

蔡女士说,这时她才想起,12月份前往门店协商提货事宜时,听到员工在闹。“说几个月都没发工资了。”当时她认为,门店有两三层,不至于跑路。

记者了解到,在其维权群最近的统计里,像蔡女士这样交了钱却收不到货的消费者有

20余位,初步统计,涉案金额高达40万余元,其中不包括尚未进群的人员。

收到集中投诉后,天元区市场监管局立即调取了门店的登记信息,发现公司法人已无法联系,其中一位中层干部表示,公司新任的区域负责人已经解散了员工群,目前处于失联状态。次日,多番联系未果后,该局将其列入了经营异常。

记者了解到,一统家居总部位于北京,可否联系北京总部解决呢?从株洲公司营业执照上看,无法看出株洲店与北京总部的关系,我们也无法通过其他途径获得其实际控制人信息,只能建议消费者向法院起诉,通过司法途径解决。“天元区市场监管局嵩山市场监管所所长罗润球表示。

在法院的帮助下,目前,北京总部已派人联络消费者,处理相关事宜。“他们表示,货已经下单在做,但不包送货和安装,也拒绝退款。”蔡女士说,有人到货后自己拖回来花了600元,安装花了2000元,这些费用找谁要,他们希望,市场监管部门能持续跟进。

3月11日,罗润球表示,他们将再次出面协调,尽最大努力保证消费者权益不受损害。

### 案例2 退款消费者源源不断 蹦床老板最后选择失联

大金额预付款一旦跑路还能集体维权,小金额预付款跑路,除市场监管部门协调解决外,多数消费者只能认账。

近日,神农城一楼反弹蹦床公园非正常撤离,也引发了一波投诉潮。截至目前,天元区市场监管局已收到投诉20余起,此前,市场管理方已联系处理投诉100余起。

记者了解到,投诉人剩余消费款少则两三百,多则七八百。泰山市场监管所工作人员梁华介绍,该店于去年年底关门,当时在门口贴有退费通知,后来通知被人撕毁,才引发了投诉。

接到投诉后,市场监管部门当即联系商家,重新粘贴了退费通知。商家承诺,只要提

供会员号核实了具体金额,会配合退费。

此类消费者往往数量大且分散,面对源源不断的后续投诉者,老板会不会玩消失?梁华特意加了老板微信。然而,3月8日,他果然接到了老板失联的投诉。投诉人黄先生向他反映,他一共充值1000元,目前还剩800元,多次联系老板都拒接电话。

接到该投诉后,梁华再次联系老板,打电话、发微信、发短信,都石沉大海。“我们只能协调,现在他没实体店,我们无相关强制措施和手段,目前消费者挽回损失,只能走司法途径解决。”梁华表示,目前,他们已将该蹦床公园列入经营异常。



▲两个月来,一统国际家居店大门紧闭,员工解散,留下一群无助的消费者。  
株洲晚报融媒体中心/成姣兰 摄

### 以诚信创建倒逼预付式消费规范化

从事基层消费调解20余年,被问到预付式消费如何避坑,嵩山市场监管所所长罗润球也表示无解。

他介绍,在高档服务场所和美容美发领域,预付式消费纠纷尤其突出。据他了解,一个理发店一年预付式充值可高达五六百万元,这对一个个体经营户来说,如经营不善,很容易出现预付式消费纠纷。

针对预付式消费纠纷,市场监管部门主要依据《消费者权益保护法》第五十三条规定: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。

“这只在市场主体还存在的前提下,一旦跑路,市场监管部门无相关强制措施和手段,只能将其列入异常经营名录

或黑名单。”罗润球表示。

为有效遏制预付式消费纠纷,近几年,天元区市场监管局多渠道探索,一方面加大诚信体系建设和宣传,在全区创建诚信经营放心消费示范店100家、农贸市场10家、示范超市20家。另一方面,加大放心消费创建力度,发挥市场管理方和龙头企业作用,在全区建立ODR企业及消费维权站20个,将纠纷解决在一线,营造放心消费环境。同时,加强预付式消费警示,发布案例和警示10余次,有效遏制了预付式消费纠纷频发现象。

天元区市场监管局相关负责人提醒消费者,尽量不进行预付式消费,如要充值,也尽量选择小额充值并及时消费,保留好付款发票等相关凭证。如出现消费纠纷,可拨打12315请求维权。如老板已确认跑路无法联系,可迅速向当地法院起诉。

### 他山之石

#### 建立预收资金风险防控体系,降低恶意跑路风险

从2020年起,北京市重点整治预付式消费,利用法定职责和征信机制为消费者提前“排雷”,严重失信企业及其主要人员黑名单制度得到完善。仅当年上半年,该市累计锁定企业304户、主要人员564名,督促47户企业妥善解决遗留消费纠纷。

去年,北京市朝阳区市场监管局推出“朝阳预存宝”资金监管平台,440余家企业入驻平台,商家只能通过“朝阳预存宝”平台收取预付资金,并依托银行进行资金监管。无论消费者预存多少费用,商家只能自由支配消费者已实际消费的额度,未消费

的额度,商家不能随意支配,银行也不能随意支配,在一定程度上降低企业恶意卷钱跑路风险,消费者也不必担心商家挪用预付款作为其他用途。

经过近两年探索,去年12月,北京发布《北京市单用途预付卡管理办法》,建立了以各级政府为领导,市场监管部门统筹协调,各行业主管部门领域监管,公安、金融监管机构参与的综合管理体系,今年6月1日起执行。

除北京外,去年,江苏省也出台预付卡管理办法,将预付卡纳入了资金金融监管部门监管范畴,建立了预收资金风险防控体系,加强事中事后监管。

消费欺诈、诱导贷款、以次充好……

## 2021年度株洲十大消费维权案例出炉

株洲晚报融媒体中心/宋芋璇 通讯员/凌湘峰

3月14日,市市场监督管理局发布2021年度十大消费维权典型案例,旨在提升消费者自我保护意识,震慑不法经营。

### 1 擅用顾客美容前后对比照片做广告 美容院涉嫌侵权,退还全部美容款

2020年,市民何女士在市区某美容院做祛眼袋美容。2021年11月份,她发现自己的脸部手术前后对比图出现在该美容院的网站,以及多家美容院的微信平台的广告中,这让她感到很难堪。

**消费提示** 自然人享有肖像权,有权依法制作、使用、公开或者许可他人使用自己的肖像。未经他人同意,擅自使用他人肖像,如制作广告等,是侵犯肖像权的主要表现,当个人肖像权受侵犯时,一定要设法及时保留证据。

经市消委会工作人员调解,商家认识到该行为触犯了消费者的权益,主动删除了发布的图片,并向何女士道歉,退还了何女士全部的消费款一万多元,以示补偿。

### 2 家用燃气灶无熄火保护致爆炸伤人 多次协调,商家垫付10万元医药费

2020年7月13日,范女士家人一电器城某品牌专卖店购买了一台家用燃气灶单灶,在使用过程中发生爆炸,致使范女士受伤住院。

株洲市芦淞区市场监管局专业二所接诉后,调查了解到范女士使用的单眼燃气灶无熄火保护装置,存在

危险。随后,执法人员三次召集双方沟通调解,最终达成一致,商家先行垫付医疗费用10万元。

2021年6月30日,株洲市市场监管综合行政执法支队芦淞执法大队依法对商家销售不符合国家标准的家用燃气灶具的违法行为作出了行政处罚。

**消费提示** “熄火保护装置”能在燃气灶具出现意外熄火或未正常点燃时,及时关闭燃气通路,防止燃气泄漏等意外发生。根据国家强制性标准要求,没有熄火保护装置的燃气灶具属于国家明令禁止销售的产品。

### 3 预付式消费要慎重,贷款容易退费难

2019年,投诉人在芦淞区某整形医院修复鼻子,医院以诱导方式让其贷款后,预交了25000元。去年,投诉人的贷款已经还完,整形项目却未做。多次找医院协商退费未果,请

**消费提示** 消费时,消费者要提高风险防范意识,正确地认识自己的经济实力,理性消费。如果产生无法调解的纠纷,消费者应当保留好证据,依法维权。

求市场监督管理部门维权。在执法人员耐心的劝导和法律知识的讲解下,双方最终达成一致意见,投诉方扣除必要的人工损失,退还消费者19000元,双方签下《和解协议书》。

### 4 食品变质获赔1000元,消费者将赔偿全部捐出

2022年1月5日,投诉人杨女士在天元区某料理店吃饭时,发现虾类食品变质,商家态度蛮横无理。她随即向天元区市场监管局泰山所投

**消费提示** 就餐时,如发现食品变质或吃出异物,应该第一时间拍照保留证据,保存食物现状,及时与商家沟通,或被拨打12315维权热线举报。

诉。经过调解沟通,商家支付投诉人补偿款1000元。随后,投诉人将补偿款通过支付宝爱心捐赠渠道,全部捐赠至中国社会福利基金会。

### 5 女子买二手车却成了事故车 维权成功,获车款减免及延保

谭女士反映,2021年7月26日,她在某汽车专营店购买了一辆路虎越野车。购买时,她多次询问销售人员,“该车是否为事故车?”对方均给出否定答复。后经检查,该车确为事故车。

**消费提示** 《消费者权益保护法》第二十条第二款:“经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。”

接到投诉后,云龙执法大队马上召集双方进行调解。执法人员表示,被诉方工作人员存在误导行为,侵犯了消费者的知情权。最终,专营店减免谭女士购车款9500元,并提供延保保单。

### 6 羽绒服出现变色,市监调解助维权

2021年11月3日,投诉人李女士将羽绒服送到茶陵县炎帝中路某干洗店干洗,取回衣服后的第4天,李女士发现羽绒服的米白色内胆上出现部分变色,要求干洗店照价赔偿。

**消费提示** 《湖南省消费者权益保护条例》第三十四条:“洗烫经营者应当按照洗烫服务标准或者与消费者的约定提供服务。造成衣物损坏、串染色或者遗失的,应当退还收取的费用,并依法承担赔偿责任。”

凭证,干洗店主不愿赔偿,调解进程一度陷入胶着状态。经过执法人员调解,耐心劝说,最终双方达成一致意见;由干洗店负责重新干洗,并补偿500元。至此,双方的消费纠纷得以解决。

### 7 虚假宣传、三无产品 炎陵一网络平台商家受罚

2021年4月19日,消费者反映其在拼多多平台购买的炎陵县某店出售的红花黑糖是三无产品,并且其配料表含红花,属于普通食品添加有毒非食品原料的行为。

**消费提示** 在网购消费时,要选择经营规模较大的电商平台,挑选知名度高、信誉好的商家购买。交易中,要收集和保存好相关购物证据,如聊天记录、购物记录、商品页面截图、购物发票、快递单、发货单等。

经查,该食品的瓶装标签上名称为红花黑糖,配料为蔗糖汁,没有“红花”,其行为构成销售标签含有虚假内容食品的违法行为。执法机关依法对该商店作出罚没合计5180元的行政处罚。

### 8 酒店住宿,小孩意外摔伤 调解成功获赔25000元

2021年5月10日,一投诉人表示,他带小孩在株洲芦淞区某酒店居住期间,孩子曾摔倒。当时去医院没发现问题,回到凤凰后发现自己右腿已骨

**消费提示** 《消费者权益保护法》四十九条规定:经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。

折。酒店称其已离开株洲不予处理。经执法人员耐心调解劝说,双方签下《意外事故和解协议书》,投诉方得到补助25000元。

### 9 商家以次充好,消费者获加倍赔偿

2021年12月21日,有市民反映其在芦淞区青龙湾中心安置镇某不锈钢门面定制了一批防护栏,跟商家约定好了用304不锈钢。护栏装好后,却发现商家以假乱真,以次充好,还多算了10个平方的费用。

**消费提示** 《消费者权益保护法》第二十条:“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”

随后,芦淞区市场监管局执法人员现场调查、取证,发现门窗中掺杂了201不锈钢,存在以次充好行为。在执法人员的协商下,商家全额退还收取费用,并补偿消费者8000元。

### 10 付完婚车租赁费后,商家却迟迟不退押金

2021年10月5日,市民在与株洲市天元区某汽车租赁有限公司结清婚车租赁费用后,提前缴纳的5000元押金却只退了1500元。

**消费提示** 有租赁需要的消费者,要查看经营者有无资质和相关证照,最好去规模较大,且有资质的实体店进行租赁。消费过程中,保存好合同、收据等相关书面凭证,以便日后维权。

天元区市场监管局栗雨所执法人员立即开展调查。经查,该汽车租赁有限公司有侵占押金的嫌疑。执法人员要求其作出书面保证,并在最短时间内归还押金。最终,被诉人在保证期限到期前退还全部押金,投诉人从深圳寄来锦旗,对栗雨所表示感谢。