

“冷静期”能否遏制冲动消费?

株洲日报记者 邓伟勇

健身卡没办多久,却遭遇健身房“跑路”,不少消费者遭遇类似负面消费体验。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”,在一段时间“冷静期”内可予退费。

一石激起千层浪,预付卡“冷静期”受到不少人欢迎,认为能够避免冲动消费。但也有人认为,此举治标不治本,要更好保护消费者权益,还需不断完善预付卡消费监管机制。本期“天台话吧”即关注此话题。

观点1

让我“静一静”,冲动消费或可避免

荷塘区财富小区居民:刘佳

健身卡、美发卡、洗衣卡等,这类储值卡、预付卡通常享有商家承诺的优惠额度,看起来消费时更划算,这在我们的生活中十分普遍。然而个别商家服务水平与承诺不符,此时消费者要求退费会有一些的难度。有的商家甚至出现关店跑路等现象,使消费者的钱款无法追回,维权困难。

以健身房为例,目前市面上大部分健身房的会员服务合同并没有统一的形式,但其中大都含有不退卡、不退费等不合理规定。甚至有的健身房合同中还明确表示,即使发生不可抗力因素,消费者也不得主张退费或其他赔偿、补偿。消费者冲动办完大额健身卡,却因个人原因无法继续训练的,只能将自己

的健身卡和私教课低价放到二手交易平台转卖。此外,还有因健身房撤店“跑路”引发预付卡费用纠纷。

在教育培训领域,类似的预付卡行为也普遍存在,我曾经给孩子报名了一家舞蹈培训机构,当时一次性缴纳了一年的学费3000元,但几天后孩子表示不想去上了,只得协商退款,中间也经过了一番争执。

对很多消费者来说,办卡时通常是在商家的优惠诱惑下冲动消费的,那如果给这个冲动消费设置一个“消费冷静期”,消费者可以在付款后一定时间内未消费无理由退费,就可以避免消费纠纷,也可以更有效地保护消费者权益。

观点2

既是“冷静期”,更是“体验期”

新媒体从业者:陈柱

在市场竞争日益激烈的当下,预付卡“退款冷静期”与网购商品“七天无理由退款”制度有相似之处。

当前,预付卡以购物券、会员卡等形式深入现代人生活的各个领域,一次付费就可享受折扣、减少支付次数等麻烦,商家各种推销让你觉得:“不办卡我就亏了!”于是,我们的钱包里出现越来越多的卡,我们成了很多商家的“会员”。

我觉得,“退款冷静期”不仅仅是消费者的“后悔权”,更是“体验期”。各类预付卡一般金额较大,消费持续时间较长,与普通商品相比,

更需要亲自体验才有更深入的了解。冷静期的制度设计未尝不可,商家诚信经营,反而会得到更多忠实客户。

随着快捷便利成为消费常态,冷静期还应该向其他场景推广,比如直播打赏冷静期、购房冷静期等。当更多消费场景有了冷静和缓冲,就能为消费者“止血”,还能对变相融资、非法集资等违法行为进行常态化监管。

与此同时,冷静期本身也需要冷思考。目前大部分体验式消费都可能造成一定的成本损失,因此在规范商家行为的同时也应探讨成本分担机制,对后悔、冷静做出合理的限制等。



制图:王玺

观点3

“冷静期”虽好但不能一刀切

个体商户:谭发来

“冷静期”这一政策概念,公众并不陌生。在网购方面,新《消法》早已规定消费者具有后悔权,推出“七日无理由退货”,再如,为了保护婚姻的来之不易,离婚“冷静期”应运而生。随着网红直播打赏乱象丛生,设置“冷静期”的呼声也越来越强烈。

毫无疑问,线下消费领域设置“冷静期”这一方法如果真正落地实施,将会对不法商家、蓄意敛财的商家形成震慑。但与此同时,也要兼顾买卖双方利益。

设置一个“冷静期”,可以更好地保护消费者的利益。“消费者也可以获得价格选择上的时间优势,在“冷静期”内,如果发现价格更优惠的同类商品,买家则会滥用“冷静期”,侵犯卖家的利益。

我认为,“冷静期”不应当一刀切,而应当根据商品的特点,让买家和卖家进行双向选择。“可以设置一个价格区间,来判断某件商品是不是适用于‘冷静期’;不同的价格档次,冷静期的长度也可以不同。这样,对于消费者和商家来说,都会方便很多。”同时,对于时间性很强的商品冷静期应该有特殊性,例如热门赛事门票,冷静期会给商家带来损失,因此在冷静期设置上应该有特殊性。

从另外一方面来说,“对于销售人员来说,在销售过程中付出了时间和精力,这对于商家来说都是成本。而7天无理由退卡,无疑是不顾商家成本的一种行为。”此时,消费者可以选择退卡,但应该扣除一定百分比的费用,这样会平衡双方利益。

观点4

常态化监管才是治本之策

律师事务所律师:胡年喜

商家跑路一方面是因为经营不善、资金断裂而关门,还有少数经营者将预付卡当成了融资渠道,蓄意欺诈消费者。通过目前广泛的普法教育,很多消费者能够意识到充值预付卡前要先签订合同,然而别有用心商家在与消费者签订的合同中往往明文注明了一经充值概不退款,不允许转卡等不平等规定,而很多消费者往往不会仔细阅读合同内容,使不法商家钻了空子。

在这种情况下,“冷静期”的设置无疑保护了消费者的合法权益。“冷静期”能够规避消费冲动所造成的风险,而且应该贯穿于预付卡消费的整个过程。为了使消费者免于商家跑路的风险,部分地区设置“冷静期”的征求意见稿中还要求商家发预付卡需要提供担保作了详细规定,并且提出建设统一的预付卡管理服务平台,依法为消费者和消费者提供预付卡信息归集、公示、查询和风险警示服务等。

引导买卖双方遵守契约精神,让不法商机付出应有代价。只有相关职能部门加强对预付卡内资金的监管,不断强化经营者在法律上的义务,消费者权益就能更加有效地得到保障。

网友热议

@蓝色阳光88:挺好,经常有人充了没去,想着后面有时间再去,然后等时间长了,健身房老板跑路了。

@一双球鞋走天下:很难不赞同,疫情前办了张卡,还没去过一次,商家跟我说会自动激活,结果碰上疫情和各种原因一次没去成,卡里的钱打水漂了。

@有态度的网友:我觉得7天冷静期没什么用,毕竟大家刚办完卡,热度最高。

@流浪人的生活:很好,希望冷静期可以推广到各类预付卡上,美容卡、美发卡、教育机构预付卡都给安排上。

快评

预付式消费还需“多一点理智”

跑路的美容院、倒闭的健身房……看媒体报道,“预付卡高折扣让利”的消费模式越来越多,但也因缺乏监管,“跑路”风险不断引发争议,部分预付卡成了众多消费者的“闹心卡”。

应当看到,现今“预付款”的模式已经是很多商家惯用的经营模式,商家多会通过“多充值、多优惠”的手段来吸引消费者充值大额会员卡。这种方式看起来优惠多多,实质上存在陷阱。

由于消费卡的消费周期较长,涉及金额较大,加上经营者和消费者之间的信息不对称,消费金额未完,经营者却卷款而逃,这类严重侵害消费者权益的事件在株洲时有发生。

鉴于此,在寄希望于政策上给予消费者更多“保护”之余,消费者不如将关口前移,对各种办卡诱惑保持定力,消费时“量力而行”,避免盲目充值,这样不至于等到上万元的健身卡“打折折”转让,上万元的培训课程退费无门,拍大腿,叹息悔不当初了。

2020株洲冬季

汽车博览会

年终钜惠 这次车展玩大了

时间: 2020年12月4日—12月7日

地点: 株洲市体育中心(奥林匹克大道)

够实惠: 百款热销车型 特惠到底

够意思: 四吨汽油 天天送不停

主办单位: 株洲市工业和信息化局、株洲市商务和粮食局
 承办单位: 株洲市汽车行业协会、株洲日报社
 执行单位: 株洲晚报

神秘汽车大奖 等你来抽

