预付消费竟成“吸金利器”

办卡容易退卡难 新变种新风险不断滋生

“刚充钱没多久，商家就关门跑路了。”家住北京的赵女士告诉记者，自己光顾多年的一家温泉酒店春节前已经“人去楼空”。和赵女士有着同样遭遇的消费者还有很多，在预付消费时代，虚假宣传、霸王条款、手续不规范等乱象频出，相关纠纷呈现快速上升趋势。

记者调研采访数月发现，自去年下半年以来，浩沙健身等多家知名连锁机构被曝关店跑路、经营者失联，多地消费者反映“办卡容易退卡近乎无门”，预付资金“打了水漂”。值得警惕的是，预付消费出现了一些新型的违规变种：不少商家将预付卡作为吸金手段违规开展信贷平台业务，预付消费与金融信贷捆绑衍生的新风险不断攀升。

新冠肺炎疫情暴发后，健身房、美容美发、教育培训等实体店消费按下“暂停键”，使得商家现金流承压。业内指出，须警惕现金流压力成为“催化剂”“导火索”，加剧原本就存在的乱象风险。

资料图片

机构跑路频发 “预付资金”打水漂

“天冷了，本来想带全家人去昌平泡温泉，结果到了地方发现大门被蓝色铁皮给围起来了。”家住北京的赵女士怎么也想不到，自己光顾了好几年的四海合利温泉商务酒店在春节前已经“人去楼空”。

赵女士告诉记者，最近五六年，几乎每到冬天都会来这里泡温泉。2016 年年底，她购买了该酒店的 VIP 卡并充值 5000 元，2017 年“双十一”活动期间又充值了 2000 元，现在卡里约 3000 元未消费金额打了水漂。记者通过企查查搜寻“北京四海合利商务酒店有限公司”发现，该公司已被法院列为失信被执行企业。

遭遇类似经历的班女士则损失了上万元。2018 年 8 月，家住北京丰台区的班女士在家附近的浩沙健身（方庄店）办理了一张健身年卡，并在店员推荐下购买了私教课程，总计花费一万余元，而在浩沙健身崩盘之际，其购买的大部分课程均未消费。“我是通过私教才了解到（方庄店）停业了，停业之后，我从来没有得到过来自浩沙健身方面的任何回应。”班女士告诉记者。据她了解，她的私教王某带的 50 多个学员都碰到相同的情况，大部分学员购买的私教课程在万元以上。

赵女士和班女士“踩”的均是预付式消费的“坑”。所谓预付式消费，是指消费者预先向预付卡的发行者支付一定的资金，获得消费凭证，按次或按期获得商品或服务的消费方式，消费者从中享受一定的优惠。

近年来，预付式消费乱象层出不穷，尤其是去年以来，国内多家知名健身、培训和早教机构频现跑路，将备受诟病的预付式消费再次推上舆论的风口浪尖。

去年 10 月，在国内有着上百家分店的儿童早教品牌爱乐乐享被曝出在北京、南京等地的门店关闭，让不少预缴了上万元课程费的消费者颇感意外。去年 11 月，外语培训机构韦博英语在北京、上海、成都等地的连锁实体店相继停业关门，数千名学员缴纳的学费无处追讨。

值得注意的是，预付卡在健身房、美容美发、婴儿游泳、洗车、餐饮住宿、教育培训等业态几乎已无处不在，预付资金总规模也在不断攀升。然而，预付消费模式在给消费者和经营者带来便利的同时，由于相关法律法规建设不完善、监管体系不健全等原因，侵害消费者权益问题时有发生。

上海市长宁区法院此前发布的《2015—2018 年涉单用途预付消费卡纠纷案件司法审判白皮书》显示，2015 年至 2018 年，其受理涉单用途预付消费卡纠纷案件数量分别为 2015 年 175 件、2016 年 59 件、2017 年 58 件和 2018 年 315 件，呈现集中爆发态势。报告称，究其原因，与预付消费卡经营公司突然关闭停业无法提供正常服务、消费者集中维权密切相关。

预付卡领域乱象丛生 成为不法商家“吸金利器”

近年来预付消费卡的起充金额、续费规模都在不断攀升，业内估计，全国预付式消费的资金总规模应该是“天量级”。

记者采访了解到，在北京、上海等一线城市，健身、美容美发、早教等预付卡起充金额往往以万元计，而且设置了类似“卡内余额少于多少就不能再享受折扣必须续费”“卡片升级需要再多续费才能享受原有折扣”等不成文的规定，提高了充值门槛。

不少消费者反映，很多商家设置的霸王条款使得“办卡容易退卡近乎无门”“交钱容易退钱难于登天”。

消费者曹女士对记者说，她此前在自家小区地下车库的洗车行办了一张洗车卡，预存 1000 元，但洗了没几次就被洗车行告知卡片即将到期，如果想继续使用余额就需要再存入 1000 元重新激活卡片。“我之前还有好几百没花完，就又让我再充钱，太不合理了。”她说。

业内指出，不少商家急于扩张规模需要资金开店，还有的商家甚至以预付款为借口进行欺诈，或是吸收大量资金再以民间借贷等方式赚取利润，并不具备发放预付凭证的资质。在此背景下，“预付卡”俨然沦为部分不法商家“吸金”工具。近些年，预付式消费领域的恶意诈骗行为屡次出现。

中消协投诉部相关负责人对记者表示，一些经营者利用低价折扣、特别优惠诱导消费者支付高额预付款，消费者未带足够费用，经营者甚至主动跟随上门取钱。其后在不事先告知消费者的情况下突然关门停业、失联跑路，这些人中有的是因为经营不善、资金链断裂，深陷财务危机，有的则是故设圈套、蓄意骗取消费者钱财。

近年来，预付式消费领域除原有问题外，租房贷、装修贷、美容贷、培训贷等“套路贷”，成为预付式消费的新变种，无形中放大了资金风险。

“我之前在一家亲子游泳中心报了体验课程，本来觉得挺好的，但被告知买课最少 48 课时起，算下来要交近 15000 元，我表示一下子交的钱太多了，对方就开始极力推荐它和一家互联网金融平台合作推出的分期贷款产品。”家住北京市朝阳区的李先生表示。

据中消协介绍，总体而言，当前预付式消费呈现隐蔽性、恶劣性、群体性三大新特点。所谓“隐蔽性”，是指预付费与金融信贷捆绑。2018 年全国消协组织受理投诉情况显示，预付式消费与金融信贷捆绑叠加侵害消费者权益成为 2018 年消费者投诉的新特点。在装修房屋、美容整形、教育培训等消费领域，一些经营者在宣传时，有意淡化贷款的压力，甚至以无息贷款作为吸引。消费者通过经营者推荐的金融机构贷款、预付高额费用后，往往难以察觉相关风险，直到商家不履行承诺、服务缩水、甚至关门跑路时，才发现金融信贷条约中含有各种高额违约条款，消费者对服务不满或者享受不到服务时，仍需继续偿还金融贷款，造成消费者维权困难，权益受损。

维权难度大成本高 “赢了官司却拿不回钱”

记者在采访中了解到，部分权益受损的消费者往往最终选择通过诉讼的方式来解决纠纷，但是由于预付卡消费普遍存在手续不规范等问题，致使维权之路困难重重。

据班女士介绍，她认识的很多浩沙健身会员手中并没有完整的合同或是付款凭证。办理预付卡的时候，浩沙健身（方庄店）仅仅针对收费相对较低的年卡，与会员签订合同；而收费相对较高的私教课程则仅向会员提供了简单收据。“很多会员还反映说，当时浩沙健身（方庄店）表示年卡合同只有一份，需要公司留存。也就是说，很多人手中根本没有合同。”班女士表示。

北京市房山区人民法院法官刘宁在接受记者采访时表示，部分经营者在销售预付消费卡时，仅提供一张卡片，在其自身系统内登记一些简单信息，甚至只是留一个手机号等，并未与消费者订立有明确条款的书面合同。由于缺乏证据，消费者仅凭自身描述很难对最初商家的承诺予以举证证明。

此外，在目前的司法实践中，很多这类案件还面临着“赢了官司拿不回钱”的尴尬局面。

蔡女士于 2016 年办了一张某婴儿游泳中心玉泉路店的年卡，直接交了 16600 元。可是，仅仅上了六节课后，蔡女士就接到了玉泉路店停业的消息。在索要退费无果的情况下，蔡女士等八位客户一起委托律师，经律师查询，该公司股东为了逃避债务，在未经清算的情况下将公司恶意注销。蔡女士等八人将玉泉路店所属公司的股东诉讼至北京市西城区人民法院。该案在 2019 年 9 月 11 日已经判决，被告需偿还原告相关款项及利息。不过，据蔡女士的代理律师张妍介绍，至今被告未主动偿还相关款项，蔡女士等八人已向法院申请强制执行。“如果被执行人故意转移财产，那么执行起来就比较困难。”张妍说。

刘宁表示，在其实际接触的案件中，不少发卡公司因为各种原因无法继续经营而停业，部分被告勉强应诉，但因能力问题而无法退款，有的被告则故意逃避退款义务。“即使消费者申请强制执行，但是很多被告已经无财产可供执行，消费者没法真正拿到退款的情形经常发生。”她说。

预付式消费乱象因何频频发生、屡禁不止？消费者维权因何难上加难？业内人士指出，预付卡乱象频发的主要原因在于法律不完善、信息不对称、监管存漏洞、失信低成本。专家呼吁，预付消费到了应引起高度重视的时候，整治乱象亟待有关部门出台“重典”，完善法律监管体制，避免让消费者再当“冤大头”。

（据《经济参考报》）

（上接A2-B2中缝）

序号	当事人/车牌	车型
197	王丽春	电动自行车
198	季秀青	电动自行车
199	江会宝	电动自行车
200	戴绍龙	电动自行车
201	夏友山	电动自行车
202	袁江勋	电动自行车
203	陶连青	电动自行车
204	黄任生	电动自行车
205	秦三华	人力三轮车
206	仉孝坤	电动自行车
207	余立明	电动自行车
208	三宅友亮	电动自行车
209	魏小彭	电动自行车
210	刘春兰	电动自行车
211	吴方亮	电动自行车
212	张德光	电动自行车
213	聂文彬	电动自行车
214	顾爱桂	轻便二轮摩托
215	林勇	电动自行车
216	杨继新	电动自行车
217	殷菊荣	电动自行车
218	张银全	电动自行车
219	徐昌根	电动自行车
220	杨昌才	电动自行车
221	程龙胜	人力三轮车
222	刘子艳	电动自行车
223	刘霞	电动自行车
224	朱坚平	自行车
225	吕立	人力三轮车
226	杨帅	电动自行车
227	闻凤义	人力三轮车
228	张永	正三轮摩托车
229	彩新英	电动自行车
230	李秀霞	人力三轮车
231	朱凤侠	人力三轮车
232	邱荣	电动自行车
233	屈良付	人力三轮车
234	聂庆发	电动自行车
235	朱为亮	电动自行车
236	陈全志	人力三轮车
237	张怀起	人力三轮车
238	法特	电动自行车
239	姚春山	电动自行车
240	焦平广	电动自行车
241	周建党	人力三轮车
242	余涛	电动自行车
243	李梅	电动自行车
244	苏东梅	电动自行车
245	林梦	电动自行车
246	冷松林	电动自行车
247	周明	电动自行车
248	季义亮	人力三轮车
249	张涛	电动自行车
250	赵艳	电动自行车
251	刘占英	自行车
252	汪新团	电动自行车
253	杨晓东	电动自行车
254	崔传师	电动自行车
255	沈顺芹	人力三轮车
256	彭师女	电动自行车
257	王福生	电动自行车
258	熊德玉	电动自行车
259	王胜益	电动自行车
260	亚团团	人力三轮车
261	孙炳银	人力三轮车
262	吴述先	电动自行车
263	韩金花	自行车
264	陆金艳	自行车
265	裴振柱	人力三轮车
266	王君朗	电动自行车
267	凌文豪	电动自行车
268	屈孝春	电动自行车
269	赵杰	电动自行车
270	王晓霞	电动自行车
271	胡毅	电动自行车
272	施福良	人力三轮车
273	樊义华	电动自行车
274	郑增旺	电动自行车
275	朱翠英	电动自行车
276	王忠龙	电动自行车
277	孙婷婷	电动自行车
278	李显明	人力三轮车
279	刘全香	人力三轮车
280	初长传	电动自行车
281	林士勤	电动自行车
282	邹安荣	电动自行车
283	刘红霞	电动自行车
284	肖光锋	人力三轮车
285	王勇	人力三轮车
286	刘艳	人力三轮车
287	鲍来以	人力三轮车
288	曹江宁	人力三轮车
289	顾正荣	电动自行车
290	王媛媛	电动自行车
291	黄秀荣	电动自行车
292	靳闯	电动自行车
293	王长青	电动自行车
294	张好龙	电动自行车
295	刘东杰	电动自行车
296	李云	电动自行车
297	廖华文	电动自行车
298	杨廷友	人力三轮车
299	马克思	电动自行车
300	李家平	人力三轮车
301	李涛	人力三轮车
302	李辉	电动自行车
303	陈俊杰	电动自行车
304	王正煊	人力三轮车
305	汪业树	人力三轮车
306	依莱	电动自行车

注：另有177辆车辆信息将刊登于之后出版的《上海法治报》中缝，敬请留意！