

315 追踪到底 3·15云投诉主题报道

预付卡如何不再“卡”消费？省消委副秘书长肖勇： 川渝地区首个预付卡消费服务平台已建立

健身卡、美容美发卡、早教课……你是否也办了各种各样的预付卡？

最近几年，预付式消费在深入人们生活的同时，也成为消费投诉热点之一。预付卡如何不再“卡”消费？3月15日，在封面新闻、华西都市报举办的“提振信心 安心消费”3·15主题活动中，省保护消费者权益委员会副秘书长肖勇分享了四川消委组织在破解预付消费消费难点问题上的一些尝试。

多方共同参与 让消费处于全流程监管中

在宜宾，川渝地区首个预付卡消费服务平台已建立。

该平台由政府主管部门、资金存管银行、平台承建方及运营方等多方共同参与，以预付式消费业务和数据的全流程监管为核心，运用云计算、大数据、区块链等技术手段，实现“预付消费”事前资质审查、发卡报备、事中全过程记录并可信存证、事后维权的监管闭环。同时，该平台引入银行实现资金存管，有效防范预付费用的损失风险。

“这一切都以我们熟悉的‘码’来呈现。”肖勇说，该平台有一套完整的赋码



省保护消费者权益委员会副秘书长肖勇

机制，根据商户在监管平台上完成的等级设置不同颜色。消费者可直观地了解商家预付式消费的经营情况，这样一来，就真正实现了“信用监管”，有助于形成消费透明公开安全的预付式消费环境。

在德阳，相关的探索也在积极开展。德阳市消委与多部门联合在绵竹试点“预付式监管”平台。该平台统筹15个部门，重点监管26个行业。截至2月，绵阳本地3家银行积极接入平台，已有洋洋百货、上美广场、爱达乐、安弘驾校等30家大型商户入驻。肖勇透露，预计年底该平台入驻商户可达300家。

投诉信息公示 让消费者明白消费

当投诉信息直接贴在商家大门口，甚至出现在了地铁上、电梯里，会收到怎样的效果？

去年，多名消费者投诉成都南三集粹餐饮有限公司突然闭店停业，消费者预存费用无法退还，有人预存费用高达5万余元。而该公司既不配合省消委调查，且逾期提交的书面处理意见无实质性退款举措。在此情况下，成都高新区消协直接在“南三集粹”门口张贴公告征集受损消费者，形成公告压力。最终，历时3个月，22名消费者全部收到了退款。

通过消费投诉公示，倒逼商家履责。自2019年9月起，成都高新区消协定期或不定期向社会公示消费投诉量较大、调解成功率较低的企业。

目前，投诉信息公示渠道已从政府门户网站、微信公众号、成都高新区各媒体、高新区各级政务服务中心等拓展至地铁沿线各站点，高新区环球中心等55个商业楼宇、综合体，住宅小区及社区广场。“目前，已累计开展14个季度的定期公示，对预付式消费进行专项公

示，取得了很好的效果。”肖勇说。

多元化解纠纷机制 让消费维权更加便捷

一些消费纠纷，如果消委组织介入也无法协商解决怎么办？肖勇表示，为进一步提升消费者权益司法保护质效，加大消费者权益保护力度，优化消费维权法治环境，2022年，省消委、省高院、省检察院联合下发《加强消费者权益保护协作工作机制》文件，在消费纠纷多元化解、诉调对接、消费民事公益诉讼等方面建立协作机制。

在此之后，遂宁、乐山、泸州、广安、内江等地消委也与当地相关司法和行政监管部门建立了加强消费者权益保护工作协作机制。

宜宾市采取支持消费者集体诉讼的方式，解决了宜宾市星悦健身房突然停业且重新转让第三人，导致消费者预付资金无法退还的问题；由自贡市消委会、市场监管局协同法院、司法等部门成立的“自贡市消费纠纷溯源治理服务中心”，2022年以来解决预付式消费纠纷94件，调解成功率达90%。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清

购物遇到缺斤少两怎么办？

“督哥”做客封面新闻、华西都市报3·15主题活动教你避“坑”

3月15日，由封面新闻、华西都市报主办的“提振信心 安心消费”3·15主题活动在四川日报报业集团大厦举行。在社交平台拥有数百万粉丝的“督哥”——成都市市场监管局工作人员景赢来到活动现场，分享了成都市市场监管局推出的网络执法短视频节目“你点我查”背后的故事，同时他也通过一段活泼有趣的“脱口秀”，向广大消费者介绍在消费过程中如何避免纠纷，维护自身权益。

作为“你点我查”系列短视频中的“主角”，“督哥”景赢时常“突袭”餐厅后厨、奶茶店、咖啡店、农贸市场……进行食品安全检查，对存在问题的营业场所当场要求其整改。

遇到缺斤少两怎么办？

在活动现场，“督哥”以他的执法经历



成都市市场监管局工作人员景赢

为背景，向消费者展现如何避免被“坑”。

在执法过程中，“督哥”也遇到过“缺斤少两”的商家。“有一次我到一家羊肉店暗访，点了1000克羊肉，羊肉上桌后，我用自己带的秤称出只有827

克，并且商家竟是用两个粘在一起的盆子将羊肉端上桌。”“督哥”现场讲述了一个案例。

“平时买菜时，为了避免商家缺斤少两，消费者可以看商家的秤有没有做周期检定，检定标签上有没有超过有效期？农贸市场里都有公平秤，如果你觉得经营者的秤不准，可以把购买的东西放在公平秤上称一下。”“督哥”说。

现场，“督哥”也教大家一个小妙招：“生活中大家可以先称一下自己手机的重量，比如我的手机连壳有260克，可以以此为标准，检查秤是否有问题。”

被强制收取餐具费怎么办？

对于喜欢到店用餐的消费者，督哥也有话要说：“外出就餐，大家有没有看

过餐厅的食品安全信息公示栏？在公示栏里看什么？要看食品经营许可证与营业执照的主体信息是否一致，公示的许可及健康证有没有超过有效期。”

“督哥”提醒消费者，点餐时还需要注意强制收取餐具费的问题，“餐厅可以提供品质更好的收费餐具，但提供消费者就餐所必须的、免费且符合国家卫生规范的餐具是餐饮服务机构的义务。”

“我希望商家能够提升市场主体的责任意识，为消费者提供更加优质的食品或餐饮服务。也希望消费者能多渠道丰富自己的食品安全知识，多了解相关消费维权的法律法规。在遇到消费纠纷时，用法律捍卫自己的权益！”“督哥”说。

华西都市报-封面新闻记者 赵紫萱

省律协消专委主任王亮：

全面聚焦消费领域 为消费者保驾护航

“2022年，我们接到的投诉主要集中在民生相关领域。比如教培行业预付费纠纷、医疗美容纠纷等。”3月15日，在封面新闻、华西都市报举办的“提振信心 安心消费”3·15主题活动中，四川省律师协会消费者权益保护专业委员会（以下简称消专委）主任、北京安博（成都）律师事务所副主任王亮说，去年省律协消专委接到的消费投诉呈现三大特点：一是与民生相关的投诉居高不下；二是一些新的消费业态，问题已逐步凸显；三是消费者对品质的追求越来越高，由此引发的售后服务类投诉也逐渐成为热点。



省律师协会消费者权益保护专业委员会主任王亮

王亮介绍，随着经济全面复苏，各大商家营销方式也在推陈出新，因此也出现了不少“消费陷阱”。此外，预付式消费也是众多消费者关心的内容。“家长花费3万元或5万元，给孩子报了一个培训班，结果培训班突然关门了；去健身房办了一张上万元的健身卡，才用了两次商家就‘跑路’了。同时，纠纷发生后，商家总会找很多客观理由，让消费者维权变得困难。”他说。

针对这一困境，四川多地正在抓紧出台相关方案，创新机制对商家行为进行约束。据王亮介绍，德阳市消委与多部门联合，探索启动了“预付式监管平台”项

目，以资金监管为主线，对预付式消费进行事前、事中、事后全方位监管。“这意味着，消费者存的资金不是直接给到商家，而是放在平台监管，只有交易成功后，资金才会到商家的账户中。”他说。

2023年，省律协消专委还将分季度开展不同主题的消费维权活动，聚焦百姓关心的消费领域，为消费者保驾护航。王亮说：“比如5月，我们就计划以汽车行业维权为主题；9月，我们将针对旅游行业；春节前考虑到大家都要置办年货，我们将主要围绕食品安全和餐饮行业开展各类丰富的活动。”

华西都市报-封面新闻记者 于婷