



追踪到底 3·15云投诉主题报道

预付式消费 如何化解“信任危机”？

四川多地试点建立监管平台,有效防范预付费用的损失风险

消费者提前向商家支付一定的费用,而后再享受服务,这种预付式消费眼下十分流行。但是,预付式消费也存在缴费容易退款难、一些不良商家“跑路”等问题。近年来,各地预付式消费维权事件频发,在大众视野中,这种消费方式已然出现了“信任危机”。

对此,四川做了哪些努力和尝试?又有哪些尝试的方向?预付式消费要如何化解“信任危机”?记者采访了相关人士。

案例

“闭店”“暂停营业” 多家培训机构人去楼空

最近,知名机器人编程教育机构四川贝尔教育科技有限公司(简称贝尔教育)因遭遇高强度资金压力,四川数十家门店一夜关门。而在此前,该机构以“折扣”“新课程”“买教具”等为由,让家长缴纳费用,金额从一千元到数万元不等。前脚刚缴费,后脚商家发布一则通告后消失不见,不少家长慌了神。记者了解到,针对此事,成都多个区县目前已成立工作专班协调处置。

同样,近期成都一家托育机构突然“闭店”谢客,机构虽然还保留有玩具、书本、桌椅等,但有家长反映,在该机构闭店前一个月左右,还让家长缴费一万多元,闭店后既不安排后续课程问题,也不退费。

幸运的是,在相关部门的协调下,该机构同意按照协商的方案退款。

除开教育培训,美容美发、体育健身等行业,甚至包括婚纱租赁,消费者交钱后都会遇到“跑路”“闭店”“暂停营业”……

“先付钱,再消费”这种消费模式往往会用大幅的优惠力度吸引消费者。有家长表示,集中买课优惠力度的确不小,但是确实不敢一口气充值几万元,“需要、动心,但不敢买”。

声音

与事后维权相比 事前防范成本更低效果更好

为什么预付式消费成为消费者投诉热点、治理难点在哪?对此,记者采访了西南财经大学教授、西财智库首席经济学家汤继强。

他分析,预付式消费之所以成为投诉热点,主要原因在于:预付式消费涉及领域较广,涵盖日常生活方方面面,涉及的大都是民生领域;预付式消费往往涉及的资金量大,动辄成千上万、上百万;绝大多数商家和消费者之间没有合同、发票等有效证据协议;在预付式消费中,消费者属于信息弱势一方,对商家的实际背景、经营能力、营业情况等信

息了解较少;由于相关法律法规不健全,约束力较弱,预付式消费侵权成本低。

“由于提供预付式消费的商户中,小微企业、个体工商户占比较大,与事



成都市青羊区一托育机构在关门还让家长缴费一万多元。



成都贝尔机器人突然闭店停止营业。

今天下午的晴天霹雳,从孩子3岁就在上的贝尔机器人乐高课突然通知停止营业了,一搜才知道早些时候就有很多人退费退不了了,这还是上了白名单的大型机构,说关就关,金额巨大,有几万的也有几千的,被家长人数有好几千人。我也还有99节课时没上呢,孩子还挺喜欢的。。没想到这种事被自己遇上了,光天化日,朗朗乾坤,上了白名单的教培机构!希望有关部门能管一管,这应该也算重大诈骗了吧。已经加入了维权群,第一步先查找到合同,收据,缴费凭证(找到什么就提供什么)第二步去门店所在管辖派出所填表报案交资料,可以组队一起去第三步打12345和12315求助,还有网络理政平台

说点什么...

19

4

60

网友反映贝尔机器人收钱后突然停止营业。

后维权相比,事前防范成本更低,效果更好。”汤继强表示,对于预付式消费的监管首先是对商家资质的监管,应通过资质审核或设置准入门槛等方式,筛选出信誉好、资质佳、风险小的商家推行这种消费模式。其次,对预付资金加强监管,可以引入第三方金融机构,例如银行、保险等平台对资金进行监管,提高预付资金的透明度,防止卷款跑路的

现象出现。“除此之外,提高企业的法律意识、社会责任也是十分必要的。”汤继强说。

尝试

多方共同参与 让消费处于全流程监管中

四川省保护消费者权益委员会副秘书长肖勇表示,近年来,四川消委在破解预付式消费难点方面做了一些努力和尝试。他介绍,在宜宾,川渝地区

首个预付卡消费服务平台已经建立。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,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,平台有一整套的赋码机制,根据商户在监管平台上完成的等级设置不同的颜色,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。

此外,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。平台统筹15个部门,重点监管26个行业。肖勇透露,预计年底,该平台入驻商户可达300家。

建议

发挥大数据优势 对商家信息进行多方面审核

“宜宾、德阳等地的探索,对保护消费者合法权益、规范市场经营有积极的意义。”汤继强表示。

“摆脱预付式消费信任危机的重点,在于让商家和消费者都没有后顾之忧。除了传统的事前预警防范、事中监管服务、事后联动处置的全链条监管和服务外,四川对预付式消费的监管还可以发挥大数据技术优势,将政府有关部门、市场管理、商家和消费者统筹起来。”汤继强说,例如,在审核商家资质时通过大数据技术审核工商、税务、司法等多部门的相关信息;在对预付资金监管的过程中可以使用区块链技术

等管理资金流向,及时发现异常等。

华西都市报-封面新闻记者 苟春

·知冷暖·

成都市区天气情况

今日



15-24℃

多云转阴
偏北风1-2级

明日



16-28℃

晴
偏北风1-2级

省内主要城市今明两日天气

马尔康	小雨	7-21℃	小雨转晴	4-24℃
康定	小雨	8-13℃	小雨转晴	7-19℃
西昌	多云转晴	16-30℃	小雨转多云	16-31℃
攀枝花	晴	22-37℃	多云转晴	22-36℃
广元	晴转阴	14-26℃	多云转晴	16-25℃
绵阳	多云转小雨	15-24℃	多云转晴	17-26℃
遂宁	多云	16-24℃	多云转晴	15-26℃
德阳	多云转小雨	15-23℃	多云转晴	16-26℃
雅安	多云	16-23℃	多云转晴	16-25℃
乐山	晴	16-25℃	晴转多云	17-26℃
眉山	晴转阴	16-24℃	晴	17-27℃
资阳	多云	16-24℃	多云转晴	17-26℃
内江	多云	15-26℃	多云	16-28℃
自贡	多云	16-23℃	晴转多云	16-26℃
宜宾	晴转多云	16-25℃	多云	17-29℃
泸州	多云	15-25℃	多云转晴	17-25℃
南充	多云转阴	16-23℃	阴转晴	17-24℃
广安	多云转阴	15-20℃	多云转晴	15-24℃
巴中	多云转阴	14-24℃	阴转晴	15-22℃
达州	多云转小雨	16-21℃	多云转晴	16-24℃

同呼吸

21日空气质量

成都(17时)

AQI指数 23 空气质量:优

22日空气质量预报

成都主城区

AQI指数 25—55

空气质量等级:优或良

成都平原部分城市为优或良;

川南部分及川东部分城市为优或良;

盆地其余城市为优或良;

攀西地区和川西高原大部城市为优或良;

全省首要污染物以PM2.5为主。

(数据来源:各地生态环境部门官网)

泸州纳溪长江大桥合龙 通车后过江仅需10分钟

华西都市报(记者 曹菲 徐庆)5月20日,由蜀道集团下属四川路桥集团大桥工程分公司承建的泸州纳溪长江大桥顺利合龙,标志着该工程施工进入收尾冲刺阶段。待大桥建成通车后,两岸居民过江时间将缩短到10分钟。

纳溪长江大桥全长1.545千米,起于泸州市纳溪区麒祥路与疏港路交汇路口中心,终点位于长江北岸江阳区方山镇,经白塔村村道与在建的G353泸州段相连接。其中主桥长936米,宽30.5米,为双塔双索面混合式结合梁斜拉桥,双向4车道,设计时速60公里。

纳溪长江大桥是当地的重要交通枢纽之一,也是一座极具“网红气质”的渡改桥。因其主跨520米,谐音“我爱你”,两座主墩为第13、14号,谐音“一生一世”,纳溪长江大桥又被称为“爱情桥”,且大桥与滨江美景相互映衬、融为一体,人与自然和谐发展,形成“公园式桥梁”。在建设期间,就吸引了不少居民前往拍照“打卡”。

“这座桥,白塔村几代人都在盼望。以前渡河出行很不安全,渡口取消后,坐公交车绕行到纳溪城区需要2个多小时,以后桥通了,10分钟就到了。”江阳区方山镇白塔村5组村民李克富说。