



两会圆桌会

商家“卷款跑路”频发 预付式消费如何拧紧安全阀？

圆桌嘉宾

充值可享受折扣优惠、预付款可额外赠送礼物、健身卡包年可加赠锻炼时间……近年来，预付式消费常见于各行各业，对消费者来说本是一件好事，但由于先付款后消费、时间跨度长等特点，风险隐患也伴随而生。部分消费者甚至因此遭遇退费难、退卡难、商家“卷款跑路”等情况。

如何拧紧预付式消费安全阀，保障消费者合法权益？今年省两会期间，华西都市报、封面新闻记者采访了省人大代表、四川瀛领禾石律师事务所律师曾文忠，省人大代表、西南财经大学法学院教授李毅，省人大代表、成都老房子餐饮管理有限公司总裁王眉潮，就上述问题展开了讨论。



曾文忠

省人大代表、四川瀛领禾石律师事务所律师 秦怡 摄



李毅

省人大代表、西南财经大学法学院教授 秦怡 摄



王眉潮

省人大代表、成都老房子餐饮管理有限公司总裁 图据成都市商务局微信公众号

先付款后消费 预付式消费监管难

近年来，预付式消费已成大家生活中十分常见的消费方式。但预付式消费先付款后消费、时间跨度长等特点，也导致了消费者无法及时掌握商家在经营中出现的变故。仅封面新闻2023年《追踪到底》栏目，就推出了193篇关于预付式消费纠纷的报道，涉及培训机构、健身房、口腔门诊、网络平台和餐饮等领域。

“针对预付式消费，商务部曾出台过相关文件。”王眉潮说，商务部此前针对预付式消费发布了《单用途商业预付卡管理办法（试行）》等政策法规。根据规定，单张记名卡限额不得超过5000元，单张不记名卡限额不得超过1000元。

但实际上，要实现预付式消费的监管，难度不小。“预付式消费监管存在收费不知情、动态监管难等痛点。”曾文忠说。

增加失信成本 加大“卷款跑路”惩治力度

去年，成都市郫都区委政法委会同相关行业主管部门，引导行业协会共同打造四川首个预付式消费信用监管平台。

该平台由商户端、消费者端、银行端、政府端组成。商户入驻时，平台通过与国家市场监督管理总局“电子营业执照”系统对接，验证经营商户的合法性和发卡资格。消费者在充值时，与商户在线签署规范的制式合同，减少合同纠纷。充值费用由银行对账户余额进行动态监管。

在曾文忠看来，该平台实现了对预付式消费的事前、事中监管。此外，他认为，还可以加强对预付式消费的事后监管，加大对“卷款跑路”等行为的执法力度。

目前，失信惩戒体系尚未在规范预付式消费方面发挥较强的制约作用，预付式消费的失信成本较低，也导致失信行为时有发生。曾文忠建议，可以对商

家“卷款逃跑”的主观意图进行分析，判断其是否故意为之。“以活动吸引消费者预存，过几天就‘跑路’，这种行为已构成诈骗。”他补充道，如果商家经营不善，则另当别论；如果商家故意“卷款跑路”，则构成诈骗，建议从刑法角度给予严厉打击。

增强维权意识 主动维护自身合法权益

事实上，当商家推出预付式消费时，商家和消费者就达成了协议：一方面，商家让渡了部分利润，另一方面，消费者提前支付了费用。

王眉潮认为，消费者在面对商家推出的优惠活动时，应当“擦亮眼睛”。“如果优惠力度都让你觉得商家赚不到钱了，那就需要警惕，不要上当。”他说。

同时，针对多数经营不善带来预付式消费退费难的问题，王眉潮建议，商家在推出优惠活动时应量力而行，切勿盲目。

在李毅看来，要保障消费者合法权益，消费者自身也可发挥重要作用。他提到，完善的监管制度可以对预付式消费监管起到一定作用，但如果商家因经营不善导致关门等情况，消费者则需要拿起“法律武器”维护自己的合法权益。

由于预付卡消费涉及的行业多为消费领域，在发生相关纠纷时，普遍呈现“涉及人数众多、单个案件金额较小、涉案总额较大”的特点，单个消费者往往因为缺乏维权途径或维权成本过高而放弃。即使坚持投诉，往往又因为涉案金额较小，难以引起相关部门的重视，这更加助长了个别不良商家的违约行为。

李毅表示，消费者应该形成一股力量，增强维权意识，当商家诚信出现问题时，给予市场的惩戒，以此形成舆论监督，提升商家的失信成本，从而减少失信行为的产生。与此同时，可以打造一个反映商家诚信的平台，形成无形中的约束。

华西都市报-封面新闻记者 秦怡

“消费促进年”，四川如何发力？

圆桌嘉宾

增强消费能力、创新消费场景、优化消费环境、壮大新型消费……在2024年四川省政府工作报告中，消费成为高频词。

四川如何促进消费？怎样才能避免“剃头挑子一头热”？消费背后的逻辑是什么？1月23日，华西都市报、封面新闻记者对话省政协委员、致公党四川省委委员、致公党成都市委会副主委、邛崃市副市长（挂职）、四川大学建筑与环境学院副院长李运璋，省人大代表、民盟省委副主委、西南交通大学教授高增安，省人大代表、成都彩虹电器（集团）股份有限公司销售部大区经理甘立全，听听他们对此的建议。

“消费意愿人人都有，但大家的消费能力却不一样，扩大消费，除了不断推进供给侧改革创新，还必须高度重视提升消费能力。”高增安说，激发广大农村地区的消费活力不容忽视。“但要把真正把农村消费市场激活，很大程度上还取决于农民的‘钱袋子’是否能鼓起来。”他说，提高农民收入的前提条件是要有充分的就业。

政府工作报告中提出，拓展跨境支付场景，提升外籍人士在川消费支付便利度。

“四川应从服务端做好准备，尤其是在成都致力于打造国际消费中心城市，深入实施国家服务业扩大开放综合试点的情况下，更应该进一步恢复和提振消费上迈出更大的步伐。”高增安



李运璋

省政协委员、邛崃市副市长（挂职）、四川大学建筑与环境学院副院长



高增安

省人大代表、西南交通大学教授



甘立全

省人大代表、成都彩虹电器（集团）股份有限公司销售部大区经理

说，一方面，四川要加快恢复更多国际直达航线，另一方面，四川要“敢试，敢创新”，把高水平对外开放真正落细落小、做实做优。

政府工作报告中提出，着力挖掘和释放内需潜力，形成消费和投资相互促进的良性循环。其中，关于今年全国各地都在“卷”的文旅市场，政府工作报告提出，全面提升旅游服务品质，更好满足游客各种消费需求，大幅提高旅游综合收入。

“四川的文旅市场还没被充分激发。我们有‘好东西’，但还未能提供与之匹配的服务。”李运璋说，如今，人民

群众对旅游消费的需求日益旺盛。“成都市常住人口超过2100万，有到周边旅游需求的市民量级起码能达到百万级。特别是在旅游旺季，四川各地的接待能力都有待加强，服务品质都有待提升。”他说。

对于网红流量，李运璋表示，网红流量稍纵即逝，浮于表面，要让流量变“留量”，需要对当地文化进行深度挖掘。以古镇为例，很多古镇的同质化现象非常严重，其背后的文化价值有待深度挖掘和包装。在这个挖掘的过程中，要舍得下“慢功夫”“笨功夫”和“真功夫”。

“我们2023年的销量有所提升，不

仅体现在国内市场，我们还进军了海外市场，专门成立了海外事业部，主攻欧洲市场。”甘立全所在的民营企业发展势头很好。作为一名行业资深人士，他对促进消费深有感触。

“作为民营企业，一定要研究消费者的消费习惯和消费趋势，紧跟着变化做调整。”甘立全说，民营企业是促进消费供应端的“生力军”，必须不断提升商业敏锐性，从市场营销、产品迭代到包装升级等，每个细节都必须紧贴市场最新需求，满足甚至引领消费。

华西都市报-封面新闻记者 刘秋凤
图片由受访者提供