

预付式消费陷阱多?

新规出台,市场监管部门教市民这样维权

□本报记者张苑 通讯员莫嘉瑜

曾经顾客盈门的店铺,突然人去楼空,消费者高额的预付卡退款无门;新店开业,面对各种诱惑,消费者一时冲动购买预付卡,事后想退却遭拒绝……类似关于预付式消费的种种“尴尬”你是否也遭遇过?预付式消费频频“爆雷”,消费者该如何应对?

为遏制预付式消费乱象,最高人民法院于2025年3月14日发布《关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》(以下简称《解释》),并于2025年5月1日起正式施行。《解释》就适用范围,责任主体认定,合同的解释、效力和解除,预付款的返还和赔偿责任,以及“卷款跑路”的责任等问题作出了规定。

“如今,预付式消费维权有了新招式,消费者维权也有了新的‘利器’。”桂林市市场监管局相关人士介绍,近年来,预付式消费成为消费者投诉的热点之一。因具有“先付费,后兑现”、消费周期长、消费不连续等特点,预付式消费容易被不良商家利用,商家跑路的也不少,很多消费者因此吃了“哑巴亏”。

近日,桂林市市场监管局针对《解释》中的相关条款,并结合投诉举报热点中的具体案例,发布相关消费提示,手把手教消费者如何维权。



▲预付卡充值,应选择规模较大信誉度好的商家,充值金额不要过大,并及时消费。(资料图片)

公园里的社区文艺演出 让游客看嗨了



▲幼儿园孩子们在表演篮球操。

本报讯(记者陈静 文/摄)“走!去訾洲公园看免费演出。”近日,七星区东江街道社山桥社区把“小舞台 大梦想”系列公益演出舞台搬到了訾洲公园,穿上壮锦服饰的居民们在桂林山水间载歌载舞,引得游客纷纷驻足拍照。这是该社区“小舞台 大梦想”公益演出的第26场,首次将舞台搬进景区,“草根文艺”与桂林山水来了一次完美邂逅,让游客都看嗨了。

舞台上,银发太极队刚柔并济的功夫扇表演赢得阵阵喝彩,幼儿园萌娃们活力四射的篮球操让人忍俊不禁。最热闹的要数节目《欢迎你到壮乡来》,绣球翻飞间,不少游客自发加入舞蹈队伍,现场变成欢乐的海洋。“以江对面的象鼻山为背景跳舞,这个机

会太难得了!”65岁的表演者李阿姨兴奋地说。据了解,这场演出是七星区委宣传部指导的“文化惠民”新尝试。“‘小舞台 大梦想’是我们群众文化品牌的创新实践,通过政府搭台、百姓唱戏的模式,让社区文艺成为城市文旅的鲜活名片。”社山桥社区书记周翠花介绍,自2022年启动以来,该活动每月围绕特定主题开展,本次专场演出的主题是借助景区舞台展现“桂林山水里的社区生活”。

据悉,该系列演出将继续践行“百姓演、百姓看”的理念,计划将舞台扩展至漓江码头、乡村驿站等更多公共空间,持续打造“山里的百姓剧场”。

“不退不换”“禁止转卡”“丢卡不办”有效吗?

案例回顾:

2024年5月,刘女士在我市某儿童摄影机构充值1000元办理了会员,充值时与商家签订的合同里有“不退不换”“本公司享有最终解释权”等内容。但在使用过程中,刘女士发现商家未对各套餐项目进行明码标价,同样的套餐价格明显比网上的价格高出几百元,购买会员充值后反而不能享受同样

的优惠力度,于是刘女士要求商家退还剩余的充值金额。但商家以合同中约定“不退不换”为由拒绝退款。

维权指南:

《解释》第九条规定,收款不退、丢卡不补、限制转卡、约定经营者有单方面变更合同实质性内容、约定解决争议方法不合理增加消费者维权成本、免除经营者的赔偿

责任等合同格式条款应依法认定为无效。

因此,市场监管人员提醒:消费者在预付式消费时,应与经营者签订书面合同,要勇于对合同中一些排除或限制消费者权利、减轻或免除经营者责任、加重消费者责任等不公平、不合理的条款说“不”,积极主张自身的合法权益。

刚办的卡还没用,能退吗?

案例回顾:

今年4月,蒋女士在某洗车行充值200元办理了会员,商家表示会员卡在所有连锁店均可使用,但未告知充值款能否退回。办卡次日,蒋女士向商家提出退卡退费,并表示该会员卡未使用过,但商家拒绝退费,双方协商无果。

维权指南:

《解释》第十四条规定,消费者自付款之日起七日内有权请求经营者返还预付卡本金,消费者订立预付式消费合同时已获得过相同商品或者服务的,不能要求七日无理由退款。

市场监管人员提示:此规定是为了解决

消费者与经营者之间信息不对称的问题,规制经营者过度劝诱、欺诈营销的行为,但消费者也不要掉以轻心,切勿随意办卡充值,很少或者偶尔消费的项目尽量不要办卡,降低财产损失的风险。

退钱按优惠折扣算,还是按原价算?

案例回顾:

2024年6月,卢女士在我市某琴行充值6950元为孩子购买了50节钢琴培训课,每节课费用为139元。一个月后,商家在未提前告知的情况下擅自给孩子更换了老师,且新老师的教学效果不佳。卢女士不想让孩子继续在琴行学习,向商家提出终止教学并退还剩余费用。但商家要求按照每节课250元的标准扣费,陆女士认为不合

理,要求按照充值时约定的每节课139元的标准扣除费用,双方迟迟协商不下。

维权指南:

《解释》第十五条至第十九条规定,退款需区分是消费者原因还是经营者原因导致的,如因经营者原因退款的,应按照折扣价、约定的优惠比例计算并扣除已兑付商品或者提供服务的价款,并按照合同成立时中国人民银行公布的一年期贷款市场报价利率计算利息;如因消费者原因退款的,应按照

打折前的价格计算并扣除已兑付商品或者提供服务的价款,并按照合同成立时中国人民银行公布的一年定期存款基准利率计算利息。

市场监管人员提示,《解释》根据不同情况分别对经营者和消费者作出了有利规定,这就需要双方在合同中明确约定商品或者服务的具体内容、价格、退款金额计算、违约责任等事项,遵守契约精神,哪方若违反合同约定,就应当承担不利影响。

“关门跑路了”就没办法了吗?

案例回顾:

去年12月,常女士在某美发机构充值了1000元,但办卡充值后一直未使用,直至今年2月,常女士发现该美容机构关门停止营业,也无法联系上负责人。常女士因此陷入无奈中。

维权指南:

《解释》第七条和第二十三条规定,经

营者因经营困难不能按照合同约定兑付商品或者服务的,应当及时依法清算,未及时清算并造成消费者损失的,清算义务人应当承担责任。经营者终止营业,既不按照约定兑付商品或者提供服务又恶意逃避消费者申请退款,构成欺诈的,应当承担惩罚性赔偿责任;涉嫌刑事犯罪的,还需依法追究其刑事责任。

市场监管人员提醒:消费者尽量不要

选择一些规模小、信用度较差、开业时间不长的经营机构充值办卡。根据实际需求确实要办卡的,充值金额也不要过大,充值后尽快消费,经常留意消费卡的余额及有效期限,一旦发现商家的经营状况异常、有“卷款跑路”苗头的,应及时向相关部门投诉举报;涉嫌刑事犯罪的,及时向公安部门报案。

灌阳“茶乡警务” 护航春茶飘香茶农致富

□本报记者陈静 通讯员蒋欣

骤雨初霁,灌阳县黄关镇正江村的千亩茶园吐露新芽。前不久,第二届灌阳县油茶茶叶开园采茶会举办,茶农们指尖翻飞采摘春茶,茶商们闻香而至洽谈收购,一幅乡村振兴的生动图景在青山绿水间铺展。

在热闹的茶园里,一抹“藏蓝”身影穿梭其间。他们或是在茶园小道上发放宣传单,或是在茶棚里调解纠纷。“我们推行‘茶乡警务’,就是要让民警走进茶园,零距离服务茶农。”灌阳县公安局相关负责人介绍道。

灌阳县是广西重要的茶叶产区。近年来,灌阳县公安局创新推行“茶乡警务”模式,通过强化交通整治、组建“警司合署”调解队、开展“送法上门”等服务,实现警务前移、服务前伸,切实为茶产业发展注入平安动能。据统计,今年以来,灌阳县茶区刑事和治安案件实现零发案,涉茶警情同比下降45.5%。

“咱们山区的路弯多坡陡,骑摩托车一定要戴头盔,运茶的车别超载!”在正江村茶园的空地上,县交警大队民警拿着交通事故案例展板向茶农们讲解交通安全知识。采茶季节,茶农们早出晚归运输鲜叶,交通安全风险增加。为此,灌阳公安采取“分散宣传+集中检查”的方式,一边在茶园开设“马路课堂”,用真实案例警示茶农;一边在主干道设卡检查,纠正交通违法行为,通过“宣传+检查”双向发力的方式筑牢茶农的交通安全意识,护好茶季“平安路”。今年以来,灌阳县交警大队累计排查茶园及周边的护栏缺损、标识牌模糊、山体滑坡等隐患23处,处置率达100%,茶园周边车辆通行效率提升,整治成效显著。

春茶上市,茶叶交易频繁,小摩擦也时



▲灌阳县公安局交警走进茶园向茶农们发放交通安全宣传单,提醒茶农注意出行安全。(市公安局供图)

有发生。4月底,正江村茶叶收购点,一名茶农因插队称重与茶企人员发生争执。接到报警后,驻村的“警司合署”调解小组迅速赶到,就地支起“流动调解桌”,从情理法多角度耐心劝解。不到半小时,双方达成和解,茶农老李连连道谢:“多亏你们调解,不然耽误卖茶,损失就大了!”

为守护好“致富叶”,灌阳县公安局结合辖区实际,推动警务、服务前移,坚持“警务围绕茶园、民警服务茶农”,组织“警司合署”调解小组常态化进茶企、茶园

走访,指导企业开展隐患排查,有效解决茶农和企业的困难和问题。自3月份以来,灌阳公安已成功调解涉茶纠纷12起,调处率达100%,有力确保了茶叶采收、交易顺畅进行。

“采茶莫带火种进山,接到退税电话要警惕……”茶园里,民警将法律知识编成顺口溜,通过大喇叭循环播放。民警走进茶园,利用茶农休息间隙,与茶农们唠家常,用通俗易懂的语言讲解森林防火、防范电信诈骗、禁毒等知识。