

商场商户突然“撤店” 预付费消费陷阱咋这么多？

□文/半岛记者 文鸿飞
图/本报资料图片

近日，鱼乐贝贝加盟商“跑路”的事儿尚未了结，韦博英语又被爆出大面积“崩盘”。预付费消费近年来一直是消费者投诉的重灾区。据全国消协组织受理投诉情况统计，2018年上半年，生活、社会服务类投诉共44787件，主要集中在预付费消费较多的娱乐健身、美容美发、餐饮住宿、修理服务等服务行业。有关媒体统计则显示，八成以上的预付费使用者都“掉过坑”。预付费这种表面看似双赢的消费模式，有些其实从一开始就埋下了消费的陷阱。今年青岛发生的几件影响面较大的跑路事件现在处理得怎样？有没有好的办法可以预防？为何跑路事件高发？近日，记者进行了相关采访和调查。

事件回顾： 商家跑路前常毫无征兆 消费者措手不及

预付式消费俗称储值消费，是当下不少商家采取的一种快速回款的经营方式，但由于部分经营者诚信意识差、经营不善或者心存恶意等原因，商家跑路现象常有发生，让消费者承担难以挽回的损失，给监管部门造成执法困扰。

李沧万达一家琴行停摆，学生退费遥遥无期

10月27日晚，李沧区万达广场的琴咖1号公馆门口聚集了很多孩子家长，有几位家长与商场工作人员吵得面红耳赤。为啥？因为已经缴纳了费用的家长们来上课时却发现，虽然琴咖1号公馆每天都开着门，但因为老师罢课已无法正常上课。老师罢课了，家长们想退费。琴咖1号公馆的负责人葛先生虽表示，近期会前来处理此事，但对于退费周期的问题，葛先生表示无法妥协，且家长手中的协议里面并未明确退费的流程和时间。无奈之下，家长们不得不求助于市场监管部门。

刚交完钱，大拇指广场跆拳道馆就突然关门

今年8月25日，市民吕女士拨打本报热线电话反映称，崂山区大拇指广场的迈菲克跆拳道馆8月21日还正常营业，很多学员还到那里去上课，更有不少家长还缴纳了考试费用。但第二天再去时却发现里边已经停电，大门紧闭，而此时她剩余的课时大概有1万元，更有一些家长办理终身会员。不知所措的家长们立即拨打负责



大拇指广场的迈菲克跆拳道馆。



李沧区万达广场琴咖1号公馆。

人的电话，但一直都联系不上。记者接到线索后拨通其工作人员石女士的电话，得到的回复是，他们并没有跑路，关门停课是因为馆内停电。至于为何事先没有通知家长，她表示工作人员也不清楚。当记者继续追问什么时间或以什么方式让学员们继续上课，她表示这个需要等老板的通知，随后便以自己很忙为由挂断了电话。不久就爆出了该跆拳道馆已被市场监督管理局列入异常名单。

百丽广场喜悦滑冰场关门，几经周折拿到退费

名列今年9月份青岛市大数据局向社会发布的第二批预收款消费投诉“黑名单”中的“青岛喜悦体育有限公司”，被爆出时引发的影响也不小。作为岛城首家室内滑冰场，位于百丽广场负一层的喜悦滑冰场开业时曾火爆一时。但在2018年8月，这家滑冰场却突然关门停业。滑冰场关了，很多消费者卡里的钱却没用完，市民王女士就是其中一位。据介绍，市民王女士于2012年时先后在这里充值1.3万元续办了两张卡。后来因为孩子忙于高考，好几年时间就没有再去过。因为卡上还有上万元余额，得知滑冰场关门的消息后，王女士赶紧给孩子以前的教练打电话，而教练告诉她，自己已跳槽到其他冰场，这个冰场已经转到西海岸新区的万达MALL了。于是，王女士又打通喜悦滑冰场万达MALL店的客服电话，但被以查询不到当时百丽的系统、百丽店跟万达店没有任何关系，不是一个公司等为由挡了回来。最后，几经协调和周旋，才拿到了10634元退款。

商家回应： 迈菲克相关问题正推进解决 百丽广场则无人接听电话

以上三起事件目前是否已经处理完毕妥当，记者分别采访了李沧万达广场、大拇指广场、百丽广场等三家商场。“到目前为止，我没有收到任何关于琴咖1号公馆不正常经营或者是不经营的状况，据我所知，这家琴行负责人跟老师有矛盾，没有给老师发工资，老师觉得不接受所以就罢课了。目前，琴行老板已经答应于10月31日到店跟我们就此事进行交流与沟通，且已经联合了相关部门一起沟通。”李沧万达广场运营部主管于海玉告诉记者。至于在招商阶段，有没有对该商家的信用、资质和相关的证件执照进行过考察和考评，于海玉表示，自己刚来不久，不太清楚。当记者接着询问，有没有对此比较熟悉的同事时，她表示自己刚来不久，不知道谁对此比较熟悉。

记者10月30日上午，就迈菲克跆拳道馆致电崂山区大拇指广场的相关工作人员时，得到的答复是正在推进解决中。该工作人员表示，他们会尽力协调，希望此事有个合理合法的解决途径。他们同时也正在联系相关的主管部门，希望能出台相关的法规法律。至于该跆拳道馆进驻前，他们作为商场方有无考察考评其资质和信用，该工作人员表示，当时提供的证件都是齐全的，而且已经开了五六家了，运行都很正常，也没有产生过类似的纠纷。当记者要求其出示当时考察考评的留存资料时，她表示，记者可以登录天眼查自行查询。随后，记者登录天眼查后输入“迈菲克跆拳道馆”进行查询时，只显示出一家名为城阳区迈菲克跆拳道用品店，但显示已注销。

记者10月30日和31日多次致电百丽广场办公室，就喜悦滑冰场后续处理

事宜进行采访，但截止到记者发稿前，都没有人接听电话。

专家说法： 法律法规并不完善 要保留凭证及时维权

为什么预付式消费会成为投诉多发领域？资深业内人士刘先生认为，与相关法律法规还不完善有很大的关系。虽然早在2012年9月，商务部便公布了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》(以下简称《办法》)，并于2012年11月1日起施行。该《办法》中，对于预付卡的备案、发行、资金管理等方面均有相应规定，要求发卡企业在开展单用途卡业务之日起30日内前往各级商务主管部门备案。但《办法》到目前为止还处于试行阶段，也仅仅是部门规章，缺乏强制力，备不备案基本靠企业自愿自律，而且对“其他企业”的发卡资金存管和业务情况上报制度并没有做出规定。也就是说，数量众多、规模较小的发卡企业，如个体工商户，其预收资金和业务经营情况是没有监管措施的。

那么，消费者如何维护自己的权益呢？青岛市市场监管局提醒，消费者在预付式消费中要注重商家信誉。同时，消费时要记得索取并保留消费凭证，以便于消费出现问题及时进行投诉。另外，店铺出租者应履行监督义务。柜台出租者、场地出租者应当核验以预付式方式提供商品和服务经营者的营业执照、许可证件等资料，并监督其履行标明真实身份信息的义务。提倡和鼓励柜台出租者、场地出租者通过建立保证金制度实行消费投诉先行赔付。

喝好水 健康又长寿 赶快测测吧！



你必须知道： 身体内的水多久更新一次

喝进体内的水，先是胃肠吸收，进入血液，然后肾脏过滤，排出体外，每隔5至13天循环更新一次。在人体组成的成分中，水占到体重的70%左右，喝好水才能少得病，健康又长寿。另外，红细胞、白血球每10天更新一次；肝脏、胃黏膜上层细胞每隔两三天几乎要全部更新一次；脑中的蛋白质不到1个月就更新一次；更重要的就是你肝脏的细胞每16天要全部更新一次。科学测定：人可以30天不吃饭，但72小时不进水将危及生命，导致死亡。

水是生命之源，健康之本，时刻离不开。现代人都知道水质的重要性，开始重视水，因为喝什么样的水就拥有什么样的体质。据了解，国外的高加索，国内的广西巴马地区，长寿老人比比皆是，最重要的因素就是水质好，所以一定要重视平时的饮水，尤其是抗病能力较弱的妇女、儿童和老人。

3块钱一吨的普通水与3块钱一瓶的优质水质量肯定不一样。问题是：看似清澈透明的两杯水，用肉眼观察和舌头品尝的方式都是不正确的。水质检测数据有106项，只有通过专业的仪器设备检测出来，然而大型水质检测仪器不可能进入家庭。

良心企业特别捐赠的智能水质检测笔正在全国范围内发放，能够快速准确的将家中自来水、大桶水、山泉水、净化水等进行科学检测。现在早已不是十几年前的水质了，喝水是关系到全家人健康的大事情，千万不要马虎大意。

该智能水质检测笔市场零售价239元，现在只送不卖。精密仪器，稳妥安全送达，快递费15元自行承担。数量有限，赠完为止，没有领到的读者敬请谅解。



请拨打全国咨询热线
免费领取
400-666-9092