

# 预付式消费维权难,你遇到过吗?

“卡还在,商家没了”“活动很划算,商家不兑现”“办卡容易,退卡无门”……近年来,涉及美容美发、娱乐健身、餐饮服务、教育培训等领域的预付式消费成为投诉热点。2023年,内蒙古12315平台共接收消费者投诉、举报、咨询374817件,其中,预付卡投诉9848件,预付式消费在带来实惠和便利的同时,也伴随“退款难”“追讨难”等现象的发生,给消费者权益带来极大损害。

## 卡里剩余2000多元 商家突然关门

预付式消费是消费者提前充值一定的金额,在固定场所或约定时间内进行的消费。这种形式,不仅消费者可以享受一定优惠,经营者也可以通过让利提前收取费用,获得稳定客源。本来是一举两得的事情,然而,消费者办完预付卡后,有时却会遭遇种种烦心事。

3月11日,呼和浩特市民郝先生吐槽自己办理预付卡后的经历。2023年初,他充值1500元,在新城海拉尔东街的汤泉洗浴汗蒸馆办理了一张会员卡。当年8月19日,他和家人来到汗蒸馆消费时,却发现店门上贴着封条。“办卡充值时,商家有赠送部分金额,卡里剩余2000多元未消费,可没想到,汗蒸馆关门了,我完全不知道发生了什么事。”郝先生无法联系到商家,只好向呼和浩特市消费者协会投诉。

“后来,这家店又重新开业,我担心商家再次闭店,带着家人将剩余费用快速消费完。”郝先生说,这样的事情在他和家人的身上还发生过多起,他曾在多个儿童游乐场为孩子办过游玩次卡,结果还没消费完,就有两家游乐场提前关门。这些事情发生后,他在办理预付卡时更加谨慎。郝先生说,虽然办卡时消费者能享受到一定优惠和折扣,可办卡后,如果发生商家闭店跑路等情况,经济损失将更大。

## 游泳健身馆倒闭 消费者退费难

采访中,有不少市民在游泳健身馆办卡后,遭遇商家关门、倒闭,造成退费难问题。

消费者陈先生在呼和浩特市东河院子小区附近的游泳馆缴费1980元办理了两年的会员卡,2023年10月到期。然而,会员卡尚未到期,游泳馆却提前关了门,虽然将此事投诉至消费者协会,但由于无法联系到负责人,退费困难。

像陈先生这样遭遇游泳健身馆倒闭、跑路后,退费维权难的事



件并不少见。市民陈女士说,2022年,她和朋友在一家国奥运动综合馆花1000多元办理了一张游泳卡,没想到游了几次后,运动馆突然关门,负责人也失联,卡内剩余费用打了水漂。市民姚女士在一家爱儿乐儿童游泳馆,花999元为孩子办理了一张26次的游泳卡,仅仅使用了11次,这家游泳馆就关门且联系不上负责人,退费无门。

记者随机采访中,不少消费者都表示,自己和家人曾因为店家推出形式多样的优惠活动,办理过美容美发、儿童游乐、游泳健身、餐饮等多种预付卡,办卡后,一些商家因为经营不善等原因突然停业闭店,导致消费者预付的费用难以退回且维权无门。为避免预付式消费纠纷,有消费者表示,他们在充值消费时会更加谨慎,除了注重店家的品牌信用,也更倾向于选择价格相对低的充值活动。

还有消费者吐槽,有的商家明明经营不善,撑不下去,却还在大力促销,吸引更多消费者办卡,导

致消费者落入“陷阱”,希望有关部门加强监管,对有违法经营、关门“跑路”、敛财诈骗等行为的经营者,加大执法力度,大幅度提高失信违法成本,帮助消费者避开这些“陷阱”,保护消费者合法权益。

## 经营者逃避预付款退还成主因

采访中记者了解到,预付卡消费主要涉及游泳健身、教育培训、美容美发、洗浴、餐饮、食品、商场超市、洗车服务等,主要问题是经营者擅自改变服务内容和场所等合同约定事项。

“办卡时承诺得特别好,优惠力度也大,消费一段时间后,商家就关门闭店了。卡内余额迟迟无法退还,投诉多次后才得以解决。”3月12日,消费者何女士说,自己花费1000元在呼和浩特市新城区乌兰察布路一家甜铺店办理了会员卡,消费数日后,该甜铺店突然关门歇业,卡内余额还有230多元,几次寻找仍联系不到商家。无奈下,她拨打



了12315投诉平台进行维权,希望相关部门能协助处理退费问题。

“多次协商处理后,商家已经将余额全部退还,我对处理结果较为满意。”何女士说,虽然自己较幸运地拿到了余款,但对于预付卡消费还是让她很担忧。

记者从投诉案例中发现,消费者在办理预付卡后“店铺易主”“付款容易退款难”等现象常见,不少商家在经营过程中出现困难,关门停业或者跑路,却不对已交预付款的消费者进行妥善安排处理。在预付卡消费陷阱中,经营者停业后逃避预付款退还成为主要原因。

## 金额过大的预付式消费需谨慎

针对预付卡消费“踩坑”现象,内蒙古自治区消费者协会面向社会公开征集预付式消费侵害消费者合法权益的相关线索,主要征集因商家停业、歇业或变更经营场所,退款遭拒、无法联系到商家的行为;商家存在虚假宣传、诱导消费者办理预付卡等行为;未经与消费者协商一致的情况下,商家涨价或变相涨价等行为。针对预付卡消费问题,内蒙古消协将开展针对性调查,涉嫌刑事违法犯罪行为将移送公安机关处理,全面推动全区预付式消费规范发展。

那么,消费者在预付式消费中如何选择?自治区市场监督管理局提醒:在选择预付式消费时,多做比较,选择规模大、证照齐全、经营状况较好、诚信度较高的商家。消费者在办理存费时,预存金额不宜过多,谨慎选择金额过大、服务周期过长的预付式消费。同时,最好与商家签订书面合同或协议,在合同或协议中详细约定预付卡或服务的使用范围、期限、项目、退款条件、违约责任等,特别注意终止服务、转让等限制性约定。

除此之外,消费者选择预付式消费后,一定要妥善保存预付凭证、合同协议、发票等证据,以备日后发生消费维权时有据可依。

**文·摄影/草原全媒·北方新报  
记者 刘睿 刘惠**