



# 预付式消费？ 如何才能放心“冲”？

吴益丹 孙宇卓 史米可

## 三大“陷阱”，如何破局？

**主持人：**概括起来，预付式消费有三大“陷阱”，即充值容易退钱难、消费维权举证难、商家跑路追款难。徐律师能否从法律专业视角，阐述一下您认为该如何治理？

**徐虹：**在法律层面，《消费者权益保护法》已对相关问题作出了明确规定。消费者自身应熟知这些法律条文，才能依法维护自身权益。而对于相关监管部门而言，同样能够依据法律规定实施处罚措施，务必充分运用这些法律手段。

**主持人：**您对现行法律法规针对此类行为的处罚力度作何评价？

**徐虹：**自2024年7月1日起施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》明确规定，针对经营者以预收款方式提供商品或服务，若未及时履行相应服务义务的情形，应当依法退还消费者款项，没收违法所得，并处以50万元以下罚款。情节严重的，甚至可对相关企业予以吊销营业执照、责令停业整顿等处罚。此次规定在内容上更为详实、具体，处罚力度也较大。

**主持人：**从消费者的角度出发，提高违法成本无疑是促使商家不敢肆意违法的关键因素。您认为当前的处罚力度是否还有进一步加大的空间？

**徐虹：**确实仍存在多种可采取的手段。刚才所提及的处罚主要是基于行政违法层面。但在实际情况中，存在一些极为恶劣的情形，部分商家并非以正常经

营为目的，而是妄图通过出售预付卡骗取消费者的资金。针对此类情况，完全可以借助刑事手段予以追究。民众可向公安机关举报，由公安机关对其是否构成刑事犯罪展开侦查。一旦认定为刑事犯罪，便可依法判处刑罚，届时处罚力度将大幅提升。

若涉及诈骗行为，除行政处罚外，还需承担刑事犯罪的相应处罚。但是，若商家将骗取的款项挥霍一空，即便处以50万元以下罚款，其也无从支付，如此一来，消费者的维权之路恐依旧艰难。所以，从法律角度深入剖析，我们不仅要明晰法律针对此类现象的具体规定，也要知晓消费者依法维权的途径与可能获得的处罚结果，包括通过民事协商、民事诉讼等民事手段，以及行政处罚、刑事处罚等结果。不过，若要从根本上杜绝此类现象的发生，恐怕还需探索其他更为有效的预防措施。

**主持人：**由此可见，当前在预付式消费领域，商家的违法成本相对较低，法律法规的威慑力略显不足。王代表，您对此有何见解？

**王彩萍：**诚然，法律已对相关事宜作出了详尽规定。但从消费者立场审视，消费者在遇到此类问题时，应当增强防范意识与维权意识。与此同时，政府相关部门也有必要强化监管力度，为消费者提供切实有效的帮助。例如，是否可以建立企业信誉红黑榜制度？政府能否构建一

套预警机制，当商家存在被消费者投诉的记录时，及时向消费者预警，使消费者能够提高警惕、谨慎防范？

**主持人：**作为消费者，我们在购物时往往期望获得更多实惠。在充值预付卡时，若能在关键时刻得到有效提醒，便可抑制消费冲动，促使我们审慎评估该企业是否值得信任、是否值得充值。倘若消费者查看榜单后发现某企业风险较高，或许便会放弃充值；反之，若榜单显示商家信誉良好，消费者可能会更加放心地进行预付式消费。当然，相关部门还需进一步提高监管的频率与强度，切实保障消费者的合法权益。

**王彩萍：**我认为徐律师提出的建议十分有建设性。对于广大消费者而言，大家都期望在2025年能拥有一个更好的消费环境和氛围。

**主持人：**消费非小事，放心是关键。可见，全面治理预付式消费“陷阱”，需要监管部门、商家及消费者携手合作，共同努力，使预付卡回归预付式消费的初心，让群众真正放心消费。

## 消费者热议预付式消费 若不取消 请加强监管并好好完善

现状：不少人遭遇过储值卡退款难题

在宁波文化广场、天一广场、鼓楼沿等商业街区，记者随机采访了40多名市民，不少人表示自己遭遇过储值卡退款难题。

李先生是一位年轻的爸爸，他在不少地方办理过储值卡，遇到跑路的有一家。“那是给孩子在一家游乐场办理的，充了200元，主要是为了方便，而且充值的优惠力度也很吸引人，没想到后来突然关门了，也联系不上店家。当时卡里还剩几十元，就没再追究。”李先生还提到，部分商场内的商家在关闭前会提前一个月进行公示，并办理退款，但仍有不少消费者因未及时发现而面临无法退款的困境。

吴女士告诉记者，她办理过饭店储值卡、美容美发卡等，金额都不高，主要是看重其优惠力度。其间，也遇到过商家突然闭店的情况。“卡内余额不多，所以就自认倒霉了。”吴女士无奈地说。

相比之下，陈先生在选择预付式消费时更加谨慎，他更倾向于向知名度高、规模较大的商家办理充值。“我觉得这样更有保障，目前也确实还没遇到过商家跑路的情况。”陈先生说道。

然而，并非所有消费者都能像陈先生一样幸运。王女士向记者讲述了她的遭遇：“我曾在永琪、TC等美容美发机构，以及九田家等连锁餐饮店充值，但无一例外都未能用完卡内余额。”一旁的张先生提到，他之前也在东部银泰九田家连锁餐饮店充值了2000元，没想到才消费了一次，商家便关门了，且其他连锁店均不接受该储值卡的后续消费。他也尝试通过多个渠道投诉，至今仍未追回损失。“实在是不知道哪个部门能管管这种现象。即使报警，警方对商家跑路导致卡内余额无法追回的情况也是束手无策。”张先生无奈地表示。

在网络上，网友对预付式消费“陷阱”的讨论同样热烈。网友“GYM”表示，她是爱家月子中心的受害者之一，已经付了两万元，没想到还没入住商家就跑路了。网友“用户KWvhkhwx”表达了对该消费模式的担忧：“办预付卡消费，一旦有事，吃亏的总是消费者。即使为了维权打官司，也要耗费不少精力。”网友“多多2002”直言：“这种畸形的消费方式本就不该存在，把商家风险全部转嫁到消费者身上是不应该的。”

对于维权困境，不少市民和网友提出了自己的建议。

### 建议一：加强资金监管

赵女士建议政府部门设立专门管理预付卡的机构，以便消费者在商家跑路时知道去哪里投诉并追回款项。她希望无论金额大小，消费者都能方便地追回损失。

孔先生则提出了加强监管的期望。他认为政府部门应出台保障措施，以弥补顾客损失。例如，商家需按收取的储值金额向政府部门缴纳押金，或者由银行、支付宝等机构代管储值金，等消费发生后再逐笔划给商家。若店铺关门，余额就能直接退还给消费者。

网友“宁波老吴”说：“预付式消费应

### 建议二：提高违法成本，推出晾晒机制

网友“Mr.张”提出了提高违法成本和建立企业信誉红黑榜的建议。他认为，提高违法成本本能有震慑不良商家，建立企业信誉红黑榜有助于消费者“擦亮双眼”，以此治理预付式消费“陷阱”能规范市场秩序，保障消费者权益，促进消费市场健康发展，让消费者放心消费。

还有网友指出，应完善相关法律法规，从源头上预防类似事件的发生。

### 采访手记

#### 期待“放心充”加强覆盖 让消费者放心“冲”

不管是网上的热议，还是线下的吐槽，都可以看出公众对破解预付式消费维权难题的热切期盼。宁波在打造“放心充”平台方面已经迈出了重要一步，但如何让更多商家和消费者知晓，并充分发挥利用好这一平台，仍是一个亟待解决的问题，且有较大潜力可挖。此外，加强市场监管、提高商家违法成本、建立企业信誉红黑榜等

措施，也将有助于规范市场秩序、保障消费者权益。相信在多方共同努力下，这一问题一定能逐步得到解决，为消费者创造一个更加安全、放心的消费环境。

不过，在相关政策法规和消费环境未完善的情况下，记者在此也还是不得不提醒广大消费者，要提高警惕、防范风险、理性消费，保护好自身权益。

(仇龙杰 钟海雄)



访谈现场。(史米可 摄)

美容卡、健身卡、理发卡……大家手头上肯定都有那么一两张充值消费卡。办卡时，商家承诺各种优惠，退卡退费时却难上加难，商家不给退、乱扣费，甚至直接卷款跑路！还有一些不法分子假借办理预付卡或预付消费的名义，进行非法集资活动。近年来，预付式消费成为消费者投诉的“重灾区”。

日前，爱家月子中心因经营不善造成全国性闭店，在宁波的三家门店也人去楼空，有的人花钱预定的月子服务“打了水漂”，有的产妇和婴儿已经进入住却无人问津。目前，市、区两级均已成立工作专班，正在研究处置方案。

去年底的中央经济工作会议将“大力提振消费”放在今年重点任务第一位。今年浙江政府工作报告也提出，提振和扩大消费，切实增强消费促发展基础性作用。如何治理预付式消费“陷阱”，促进消费市场健康发展，让群众放心消费？上周，甬派携手宁波日报、宁波民生e点通推出的《e眼问政·e起聊》两会特别节目邀请省人大代表、省律师协会常务理事、浙江波宁律师事务所副主任徐虹，省人大代表、浙江万里学院文化与传播学院教授王彩萍一起关注预付式消费困局。

#### 预付式消费，如何才能放心“冲”？欢迎您提出宝贵建议：

1. 拨打热线81850000；
2. 打开甬派App，在下方“问政”板块留言；
3. 微信搜索“nb81850”，关注后直接留言；
4. 打开中国宁波网，登录宁波民生e点通群众留言板发帖。

套预警机制，当商家存在被消费者投诉的记录时，及时向消费者预警，使消费者能够提高警惕、谨慎防范？

**主持人：**作为消费者，我们在购物时往往期望获得更多实惠。在充值预付卡时，若能在关键时刻得到有效提醒，便可抑制消费冲动，促使我们审慎评估

企业是否值得信任、是否值得充值。倘若消费者查看榜单后发现某企业风险较高，或许便会放弃充值；反之，若榜单显示商家信誉良好，消费者可能会更加放心地进行预付式消费。当然，相关部门还需进一步提高监管的频率与强度，切实保障消费者的合法权益。

消费模式侵害消费者权益乱象的建议，希望引起相关部门的高度重视，进一步加强对这一领域的监管。

**王彩萍：**我认为徐律师提出的建议十分有建设性。对于广大消费者而言，大家都期望在2025年能拥有一个更好的消费环境和氛围。

**主持人：**消费非小事，放心是关键。可见，全面治理预付式消费“陷阱”，需要监管部门、商家及消费者携手合作，共同努力，使预付卡回归预付式消费的初心，让群众真正放心消费。

近日，甬派、宁波民生e点通推出的《e眼问政·e起聊》两会特别节目聚焦预付式消费痛点，如充值容易退钱难、消费维权举证难、商家跑路追款难等，结合近期发生的爱家月子中心连锁店相继闭店等情况，引发广大网友热烈讨论。记者于1月20日、21日走上街头，与市民面对面交流，倾听他们关于预付式消费的亲身经历与相关权益保障的建议。

## 公益活动

### “城市超人”有个“热水心愿”

东部新城星安路上有一处公共厕所，它不仅解决行人“三急”，也是解决户外劳动者“吃饭难、喝水难、休息难”的工会驿站。

昨天下午，这个小小的驿站里发生了一个关于“热水心愿”的感人故事。

驿站内聚集了15位辛勤工作的保洁员，他们围坐在一起，分享着各自的故事。宁波市住建局市容环境管理处负责人易玲媛和宁波市海员建设工会委员会主席杨真照在一旁听得认真。

吴大哥的声音中带着一丝自豪：“记得孩子读小学二年级时，我们一家就来到了宁波。如今，孙子已经是小学五年级的学生了。”

秦洪分则动情地说：“你们总是感谢我为宁波付出，其实我更要感谢宁波。20多年前，没文化的我来到这座城市，是宁波接纳了我，给了我一个家。”她的言语间流露出对宁波无尽的感激之情。

于桂平负责管理这个公厕。到她分享时，她提出了一

个“热水心愿”：“经常有外卖小哥、保洁员等来驿站吃饭、洗澡，可是水龙头里只出冷水，有点冷。如果能解决这个问题，那就太好了。”

易玲媛和杨真照一合计，当即作出承诺：“你的心愿我们听到了。请放心，我们会尽快解决热水的问题，让每一个来这里的人都能感受到家的温暖。”这份承诺，如同一颗定心丸，让于桂平的脸上露出欣喜的笑容。

小驿站释放大温暖，小空间服务大民生。工会驿站，一个看似不起眼的角落，却以它独有的方式，为城市中的劳动者提供了最真挚的关怀与温暖。

杨真照说道：“在下一步的公厕驿站改造提升计划中，我们会多倾听公厕管理员、驿站使用者的意见，让这些驿站更便捷、更暖‘人心’。”当前，由市总工会联合宁波日报报业集团举办的“城市超人”之“温暖加倍”行动正在火热进行中。昨天，15位“城市超人”还收到了主办方提供的温暖礼包，内含帽子、围巾、热水袋等。

(张璐 仇龙杰)



“城市超人”收到帽子、手套等立马用上了。(张璐 摄)

## 部门回复精选

### 小区附近能飞无人机吗 侵犯隐私怎么办

网友“黄色的皮卡丘”：北仑东方港城附近可以飞无人机吗？无人机都飞上三十楼了，居家还有隐私可言吗？这样做是否合法合规？

市公安局北仑分局：根据《无人驾驶航空器飞行管理暂行条例》第三十一条第一款第(一)项规定，组织无人驾驶航空器实施下列飞行活动，无需向空中交通管理部门提出飞行活动申请：

(一)微型、轻型、小型无人驾驶航空器在适飞空域内的飞行活动；

但下列四种情形除外：

- (一)通过通信基站或者互联网进行无人驾驶航空器中继飞行；
- (二)运载危险品或者投放物品；
- (三)飞越集会人群上空；
- (四)在移动的交通工具上操控无人驾驶航空器；
- (五)实施分布式操作或者集群飞行。

微型、轻型无人驾驶航空器在适飞空域内飞行的，无需取得特殊通用航空飞行任务批准文件。

若确实存在侵犯隐私行为的，您可拨打辖区新碶派出所电话。

### 绿地率如何计算 与绿化率有什么区别

网友“懵懂小市民”：请问土拍要求的绿地率如何计算？绿地率和绿化率有什么区别？

市自然资源和规划局：绿地率是指用地范围内各类绿地的总面积与用地面积的比率。绿化率是指绿化垂直投影面积之和与用地面积的比率。两者相比，绿化率的范围更广泛，还包括了树的投影、屋顶绿化等。

### 儿子去上海看病 能否用我的医保账户资金

编号为“169079”的网友：我儿子要去上海看病，我的医保个人账户能共济给他使用吗？

市医保局：使用人(被授权人)参加宁波市基本医疗保险的：在支付定点医疗机构和定

点零售药店发生的医疗费个人负担部分时，先使用本人历年个账资金，在本人历年个账不足使用时，可以直接使用授权人的历年账户资金。您和孩子办理过历年账户家庭共济备案后，孩子在上海就医并使用社保卡或医保电子凭证结算时发生的医疗费个人负担部分，可以用您的历年账户资金。

### 关于空关房物业费减免 宁波有无规定

编号为“8183180”的网友：请问宁波市各区有无空关房物业费优惠政策？哪里可以查询到相关信息？

市住建局：我市未出台强制减免物业服务费的相关规定。

根据2022年4月出台的《宁波市住宅小区物业管理条例》第五十三条规定：“业主应当按照物业服务合同的约定，按时足额缴纳物业服务费、物业共用部位和共用设施设备水电分摊费、专用车位管理费等物业服务相关费用。按照规定或者物业服务合同约定应当由专业单位、物业服务企业承担物业共用部位、共用设施设备水电分摊费的除外。物业服务企业已经按照约定和有关规提供服务的，业主不得以未接受或者无需接受相关服务为由拒绝支付物业服务相关费用。”

物业服务合同可以对本小区的空关房认定条件和标准作出具体约定，空关房能否减免物业费，请查阅房屋所涉物业服务合同相关条款。

### 提取公积金用于异地购房 有什么要求

网友“hzw002”：我有两个问题：1.在宁波缴纳住房公积金，目前在长沙买了房子，是否可以在宁波提取公积金？2.非宁波市户籍，离职后停缴住房公积金，账户余额如何提取？

市住建局：1.根据《宁波市住房公积金提取管理暂行办法》规定，缴存职工在异地购房，需符合购房人或配偶在该地工作或系该地居民，或购房人父母、子女系该地居民条件之一的，才能申请提取住房公积金；2.离职离开宁波的非宁波市户籍职工，在住房公积金账户封存满六个月后，可登录“浙里办App”选择“与所在单位终止劳动关系未重新就业”项办理提取住房公积金业务。(张枫)