

预付式消费维权难 究竟难在哪？



央视网
央广网

“违规办卡、变相涨价、办卡容易退费难……”近年来,预付式消费火爆的同时也带来了不少乱象,如何更好地保护消费者权益、规范预付式消费市场等成为社会各界关注的话题。

3月12日,中国消费者协会发布《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》。鉴于当前预付式消费领域立法存在的粗放、零散、差异化问题,建议进一步完善相关立法。首先,通过修改《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)或制定专项立法的方式,全面、系统地规范预付式消费;其次,推动建立预付式消费诉讼中的举证责任倒置制度。

“办卡容易退费难”问题尤为显著

针对预付式消费问题,此次《报告》明确提出,主要集中体现为经营者违规办卡、经营者拒绝开具消费凭证、经营者服务承诺兑现差及变相涨价、消费者办卡容易退费难、经营者跑路消费者挽回损失难、消费者维权难度大六个方面。

记者注意到,其中消费者办卡容易退费难的问题尤为凸显。

《报告》指出,实践中,经营者往往在收取消费者预付资金后先经营一段时间,然后便在原经营场所的基础上通过变更企业名称、

店铺标识、法定代表人等方式,对消费者声称因经营者变动导致原预付资金不能继续在本店消费,或需要按其要求另行充值才可使用。有的经营者以此种方式连续变更,导致消费者不仅无法按照经营者原先承诺进行消费,而且难以找到“原经营者”要求退款退费。

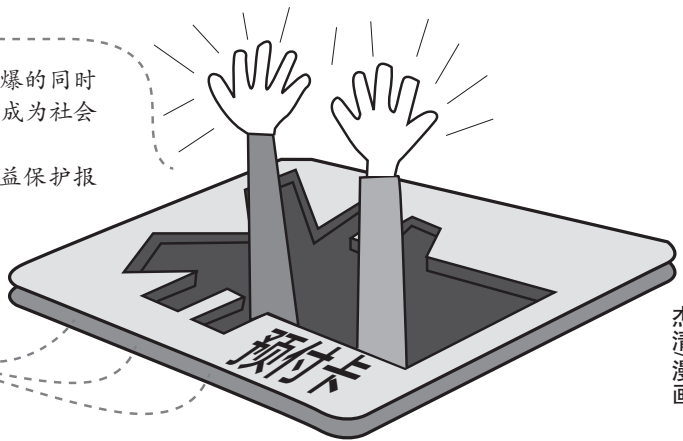
此外,经营者违约或单方面作出重大变更但拒不退款退费。有的消费者未达到经营者承诺的减肥或美容效果,要求退款但遭拒绝;有的经营者搬迁至较远的经营场所,导致消费者再

去消费非常不便,由此提出退款退费请求却遭拒绝;有的消费者基于办卡前的培训、健身指导体验良好而办理了预付卡,但之后经营者却另行安排他人提供培训或健身指导服务,在消费者不满后者服务要求退款退费时却不予配合。

经营者为退款设定不合理条件。据悉,有的经营者虽然同意为预付式消费者退还预付余额,但却要求消费者承担高额违约金,或支付其他不合理费用后才肯退款。而这些违约金或不合理费用的相关规定,消

费者起初并不知晓,直至其要求退款时经营者才提出。

经营者不按规定向消费者退还预付款利息及相关合理费用。按照《消法》第五十三条的规定,经营者向消费者退回预付款时,还应当承担预付款的利息及消费者必须支付的合理费用。但预付式消费者常因缺乏相关法律知识,在与经营者发生纠纷时往往只要求经营者退还预付资金的消费余额,很少要求其退还预付款利息及合理费用。以及经营者因强制执行等原因导致退款退费存在困难。



杰清漫画

权益保护需多方同步发力

对于预付费式消费存在的主要问题,中消协建议,要完善预付费式消费相关立法,细化各环节规定。推动建立预付费式消费诉讼中的举证责任倒置制度,从“消费者举证”,变成“经营者举证”。简单来说就是,商家是不是侵害了消费者权益,不是消费者拿证据,而是要商家自己证明。

中消协政研部曲畅说:“在预付费式消费中,经营者往往不与消费者订立书面合同;在消费过程中,经营者往往不将消费信息、预付款余额告知消费者,因此存在消费者举证困难的情况。有必要在未来预付费式消费立法中规定举证责任倒置制度,即由经营者承担其已按约履行义务或其向消费者提供商品或服务中并未侵犯消费者合法权益的相关举证责任,降低消费者维权难度。”

在北京社科院副研究

员王鹏看来,对预付式消费领域消费者的权益保护,立法、行政、司法和社会保护都非常重要,它们相互补充、共同构成了消费者权益保护的完整体系。

知名经济学者盘和林表示,由于经营者较为零散,举证难度大,监管机制滞后,存在法律救济难以触达等问题,主要治理方式是疏通投诉和诉讼渠道,市场监管部门加大监管力度,甚至可以考虑让预付款进入监管账户等措施。

付建指出,立法保护是基础,通过制定和完善相关法律法规,为消费者的权益提供法律保障;行政保护是关键,政府部门需要加强对市场的监管,打击违法行为;司法保护是保障,法院需要公正审理相关案件,维护消费者的合法权益;社会保护是补充,通过社会组织和舆论的力量,对商家进行监督和约束。

信息不对称 举证难度大

心理”,河南泽瑾律师事务所主任付建对记者表示,通过预付一定的金额,消费者可以享受特定服务或商品的价格优惠,同时也避免了每次交易时的繁琐过程。预付式消费的优势在于可以锁定消费者,提高商家的资金流动性,并帮助商家进行资金储备。然而,其问题也显而易见,如商家可能滥用消费者预付的资金,导致消费者权益受损;或者商家

因经营不善而倒闭,消费者的预付资金难以追回。

付建认为,预付式消费纠纷多、维权难的主要原因在于信息不对称和消费者举证困难,商家往往掌握更多的信息和资源,而消费者在维权时往往难以获取足够的证据。此外,相关法律法规的不完善也增加了维权难度。

中国裁判文书网公布的判决结果显示,在2022

年至2023年的多起预付式消费纠纷诉讼中,法官便因消费者无法提供相关证据而驳回其诉讼请求。另外,《报告》指出,维权成本也大。通常而言,消费者往往是在消费数次后因不满经营者提供的商品或服务才要求退还预付余额,但维权成本常高于预付余额,特别是在采取诉讼或仲裁方式维权的情况下。

分类信息

广告热线:13799377276

公告栏

厦门市湖里区巨野户外用品店遗失公章一枚,声明作废。

厦门秀钰金属制品有限公司遗失公章一枚,声明作废。

福建省金正建设工程有限公司厦门分公司不慎遗失公章一枚,声明作废。

漳浦县浮宫园艺场遗失公章一枚,声明作废。

莆田市何锦记食品有限公司遗失公章一枚,声明作废。

漳州市龙海区浮宫镇德源建材店遗失公章一枚,编码35060410005800声明作废。

将乐县农丰农业种植专业合作社遗失公章一枚,声明作废。

公告栏

厦门济葵贸易有限公司遗失公章一枚,声明作废。

厦门市摩莱科技有限公司遗失公章一枚,声明作废。

厦门市摩莱科技有限公司遗失思明区市场监督管理局核发的营业执照正副本,统一社会信用代码913502033030813704声明作废

厦门定制源商贸有限公司遗失财务章一枚,声明作废。

漳浦县黑桃漫咖啡馆遗失漳浦县市场监督管理局2022-01-13核发的食品经营许可证正本,编号JY23506230142103声明作废。

公告栏

连城盖君炎音乐工作室遗失公章,编码35080210107008声明作废。

厦门市鑫利诚人力资源有限公司遗失劳务派遣经营许可证正本,编号361026FJ20210029声明作废。

徐涛遗失武警警士证,证号士字第20210405371号(有效期至2026年9月1日),声明作废。

注销公告:福建好运福融物流有限公司,根据福建省通信管理局要求,注销中华人民共和国增值电信业务经营许可证,证书编号闽B2-20200218,已提交注销,特此公告

注销公告:好运神海联运物流(宁德)有限公司,根据福建省通信管理局要求,注销中华人民共和国增值电信业务经营许可证,证书编号闽B2-20200235,现已提交注销申请,特此公告

公告栏

厦门市已合建筑装饰工程有限公司遗失公章,财务章,声明作废。

福建省政府投资项目评审中心(福建省工程咨询中心)不慎遗失中共福建省政府投资项目评审中心(福建省工程咨询中心)机关总支部委员会开户许可证,核准号Z3910000636103,账号591902093110702,声明作废。

漳浦县亿直旺贸易商行不慎遗失食品经营许可证正副本,许可证号JY13506230159575,现声明作废。

上海自来水管线工程有限公司厦门分公司遗失公章一枚,声明作废。

厦门新拾体育文化有限公司遗失公章一枚,声明作废。

厦门德恩士科技有限公司遗失公章一枚,声明作废。

龙岩市土豆广告传媒有限公司遗失公章一枚,声明作废。

公告栏

公告

兹有仙国用2001148505使用权人吴斌忠(已故时间:2022年6月13日)现继承人:傅荔萍(身份证号码:35032219*****0063),幢房屋坐落于仙游县鲤城街道胜利路1031号,1031-1号,混合结构,层数:7层,东至:与王顺潘厝合墙以墙中线为界,西:与沈标厝合墙以墙中线为界,南:白墙为界,界外胜利北路,北:白墙为界,界外巷道。吴斌忠于2001年登记土地证号为:仙国用2001148505,现傅荔萍持原土地证档案材料(仙游县旧城改造拆迁协议书户主吴斌忠、吴茂德、吴玉麟)及仙游县旧城改造建房手续确认书,福建省代收行政罚款收据,申请办理国有建设用地使用权及房屋所有权首次登记。若有异议者,请在即日起十五个工作日内,向仙游县不动产登记中心申请复查手续,逾期无异议的,即认为上述公布权益生效将予以登记。

仙游县不动产登记中心

2024年3月12日

公告栏

环境影响评价报纸公示

福建省银球金属制品有限公司银球金属制品生产项目环境影响评价报告书征求意见稿,现已在福建环保网(<https://www.fjhb.org>)公示。

福建省银球金属制品有限公司

福建沃泰荣丰建筑工程有限公司遗失公章一枚,声明作废。

厦门正前乐屿文化传媒有限公司遗失财务章一枚,声明作废。

厦门星际多服饰有限公司遗失公章、财务章各一枚,声明作废。

厦门琪诚尚商贸有限公司遗失公章、财务章各一枚,声明作废。

厦门中汇欣投资管理合伙企业(有限合伙)遗失公章一枚,声明作废。

福建省龙岩市美丽华建筑涂料装饰工程有限公司遗失公章一枚,声明作废。