

中消協在京發佈《預付式消費輿情報告》

推出四項舉措應對消費痛點

2019-03-15 中國消費者協會

2019年3月15日，中消協發佈了由人民網輿情資料中心協助整理的《預付式消費輿情報告》。分析了近年來預付式消費領域存在的主要問題、預付式消費領域的新變化、預付式消費維權難的原因，並介紹了2016年-2018年來預付式消費熱點輿情話題。

輿情報告顯示，預付式消費領域存在的主要問題：經營者不與消費者簽訂書面合同，虛假承諾隨意降低商品或服務品質，設置不公平格式條款，關店失聯、頻現跑路，消費者個人資訊遭洩露等。

預付式消費領域的新變化：隱蔽性（預付費與金融信貸捆綁）、惡劣性（惡意詐騙行為屢現）、群體性（消費糾紛群體化）。

預付式消費維權難的原因：法律不完善、資訊不對稱、監管存漏洞、失信成本低。

預付式消費熱點輿情話題 TOP10：

表格 1 預付式消費熱點輿情話題 TOP10

序號	話題	媒體	時間	輿論熱度
1	連鎖店突現“關店潮”： 辦卡套路深儲值需謹慎	《經濟日報》	2018/6/20	89.8
2	健身房倒閉調查：預付款 消費模式留下一地雞毛	中國新聞網	2018/8/3	85.5
3	“租金貸”風險多地爆發 租客“被貸款”苦於維權	《經濟參考報》	2018/11/15	82.8
4	旅遊部門提醒：旅遊預售 卡風險大購買需謹慎	新華社	2017/1/23	79.2
5	天津數百名大學生落入變 相培訓貸連環坑	《中國青年報》	2018/10/19	68.0

6	培訓機構預付費亂象：留學培訓最高一次預付 20 萬元	《北京青年報》	2017/11/20	56.0
7	學個英語背上十幾萬貸款？“校園貸”藏身華爾街英語	《北京青年報》	2018/12/20	54.3
8	尚未手術已欠下巨額債務 “整形貸”背後的坑需警惕	《法制日報》	2017/11/16	50.7
9	強制消費？超六成受訪者承認曾被理髮店“坑”過	《中國青年報》	2017/12/28	43.3
10	中消協：超半數預付款商戶不簽合同 僅有口頭約定	《人民日報》	2017/6/2	38.7

注：統計時間：2016/1/1-2018/12/31；資料來源：人民網輿情資料中心；輿情熱度由新聞、論壇、博客、App、微信的信息量加權得出；輿情熱度=新聞*0.3+論壇*0.15+博客*0.15+App*0.2+微信*0.2

根據人民網輿情資料中心的統計顯示，2016-2018 年期間，預付式消費領域熱度較高的話題集中在：生活服務門店儲值預付卡退款難與“套路貸”等方面。由此可見，除傳統“辦卡消費”外，預付式消費出現與金融信貸緊密結合的新業態模式發展，並且後者更加受到輿論的關注和警惕。

根據輿情熱度和影響範圍，報告還梳理了二十則預付式消費領域的典型案例，包括近三年來該領域出現的重大群體性維權事件、司法判例、消協組織調解案例等，涵蓋培訓、餐飲、租房、網約車、裝修、健身、美容、娛樂、加油卡、手機通訊、家政、旅遊、婚慶等領域。

2019 年，中消協和各地消協將重點推出四項舉措，努力化解預付式消費難點：

一、加強法律理論研究，推動預付式消費立法。中消協將積極開展專題研究，立足各地消費維權實踐，彙集專家和社會各方面智慧，研究提出立法建議，推動完善相關法律制度，加強對消費者整體利益的維護。

二、促進強化行業自律，增強消費後評價約束。中消協將重點關注消費者反映突出的預付式消費領域，加強與相關行業組織溝通，推動制定合同示範文本或行業自律公約，探索建立行業黑名單制度，督促企業誠信守法經營，不斷提升消費者滿意度。

三、披露經營者失信行為，強化責任人違法追究。通過探索建立消費投訴公示制度，加快向政府有關部門推送經營者失信資訊，及時向社會發佈消費預警，充分發揮信用對經營者的約束作用。

四、關注重大、典型案件，推動開展支持訴訟工作。中消協和地方消協將積極推動預付式消費領域支援訴訟工作，為受害消費者提供法律援助和支援，幫助消費者依法維權，追究不法經營者責任，通過法律手段，加強對失信行為的制裁和遏制，切實保護消費者合法權益。