

案例剖析“預付式消費”並發佈消費提醒

19-01-2021 福建省消費者權益保護委員會

預付式消費侵權亂像是老生常談的話題，也是越演越烈的頑疾。從昨天發佈的我省消委會系統消費投訴資料分析報告中可以看出，新冠肺炎疫情發生後，預付式消費糾紛更是明顯增多。福建省消委會再次提醒廣大消費者，不輕信廣告宣傳，要理性消費。

【案例】

消費者梁先生向廈門市思明區消保委投訴稱其於 2019 年 12 月 16 日通過廈門俠侶網旅遊服務有限公司（簡稱“俠侶網”）預訂廣東佛山某酒店住宿服務，預付款 3500 元，受疫情影響，取消行程，要求給予退款。

【處理經過及結果】

針對“俠侶網”公司的合同退訂投訴問題，廈門思明區消保委聯合思明梧村市場監督管理所指導“俠侶網”於 2020 年 1 月 24 日發佈《退改服務保障》措施，並通過平臺商城、官方微信公眾號、使用者中心訂單系統、微博、社群等多個管道進行告知。退改服務措施包括：1.針對旅遊度假類產品，使用日期為 1 月 22 日至 2 月 29 日的景區及活動門票，如因活動或展覽取消的，俠侶網啟動自動退款通道，並在 5 至 7 個工作日內實現退款；如因活動改期舉辦的，支持用戶免費退訂或延期使用。2.針對酒店類產品，1 月 22 至 2 月 29 日期間入住的訂單，俠侶網通過及時與合作酒店進行溝通協調，確保 95% 以上的酒店可以實現免費退訂或延期使用；針對不能免費退訂的酒店，俠侶網也積極配合用戶持續進行溝通協調解決。

福建省消委會宣導消費者理性消費

一是選擇證照齊全的商家。消費者在購買預付式消費卡時，要先通過多方瞭解經營者的經營狀況和信譽。儘量選擇規模大、證照齊全、經營狀況較好、服務品質佳、誠信度好的商家，不要輕信商家廣告宣傳和優惠幅度大而忽視了潛在風險，使自己權益受到損害。

二是辦卡金額不宜過大。消費者在辦理預付卡時應根據自己的實際需求充值，不要被商家宣傳優惠折扣而衝動消費，儘量不要一次充值過多金額，以免商家停業走人、攜款潛逃導致損失。

三是細化約定服務內容。在辦理預付卡時，消費者要仔細瞭解和閱讀辦卡說明，不要圖方便或輕信商家的口頭承諾，最好與商家簽訂書面合同，在合同中詳細約定預付卡的使用範圍、有效期限、服務專案、退款條件、違約責任等條款，同時要特別注意終止服務、轉讓等限制性約定，以免日後發生糾紛無據給維權帶來困難。

四是妥善保留憑證，及時維權。消費者選擇了預付費式消費後，一定要注意妥善保存好預付憑證、合同或協議、宣傳單、發票等證據，以備日後發生消費糾紛時維權有據，對於金額大的消費卡，要做好備份，每次消費後注意核對餘額動態，以防卡內餘額缺失。當發現商家有異常情況時，要及時向有關部門諮詢、投訴或舉報，有效維護自身的合法權益。

為創新預付卡治理新辦法、新舉措，更好地規範各行業“預付式”消費，2019年，福建省消委會美容化妝品行業專業委員會以美容美髮行業為試點，指導福建省美容化妝品產業商會成立“美業預付卡消費誠信聯盟”，以規範行業市場，將預付卡的資金風險降到最低。2020年，福建省消委會聯合相關單位共同開展預付式消費專題研究，探尋擬對預付式消費的行業實行資金協力廠商存管制度，通過控制支付結算，掘出安全隔離牆。