



先埋单,后消费,“预付”已成为近年来消费的一股新潮流。

这些年,预付式消费一路风靡,从美容、美发、健身等传统行业,扩展到教育培训、车辆租赁、订购生鲜和外卖餐饮等生活服务领域。不仅适用领域逐渐扩大,预付的单笔消费金额亦呈上升趋势,装饰装修、教育培训等预付款时常一掷就上万元。

然而,由于市场覆盖面广、进入门槛低、从业流动性大、资金监管难等原因,预付式消费亦成为这几年来部分消费者的“心头恨”。

根据《2019年全国消协组织受理投诉情况分析》,预付式消费已成为2019年全国消费投诉的突出问题之一——办卡容易退卡难、实际与宣传“货不对板”、经营不善老板“跑路”、恶意诈骗卷款走人,这些“先买单、后消费”所产生的“坑”,一次次地挑

动着消费者的神经。

聚焦到广州,3月上旬广州市消费者委员会亦披露,2019年全市消委会系统受理的预付式消费投诉明显上升,尤其在5月份后,存在大量消费者投诉预付卡无法兑现和要求退款遭拒的现象。

无疑,预付式消费问题已成为维权老大难。

而今年1月,一场突如其来的疫情,让原本悬着一颗心提前埋单的消费者,变得更为敏感。消费者“宅”在家中无法消费,经营者响应抗疫措施暂停营业,预付式消费两端的“停摆”,无疑增大了相关纠纷产生的风险。以至于在这一特殊时期,广州一家美容店装修,都不得不已在门口电子屏上滚动“没有跑路”,以安抚会员顾客的“小心脏”。

面对手中持有的提前消费凭证——或

是一份合同,或仅是转账记录,在各类消费逐渐恢复正常之时,消费者仍如坐针毡:一方面担心这笔“隐形财产”因商家关张大吉而化为泡影;另一方面亦忧心若转换服务内容,如培训课程从线下转为线上,这中间的质量、效果“差价”该怎么算?

与此同时,商家亦在努力消费这些“预付”。例如,疫情期间将服务从线下转至线上、主动提出给预付消费的期限延期等,但其中亦不乏“只接受延期、不接受退费”等“霸王式”说辞。

“受疫情影响,我的会员卡能不能延期?”“上网课效果不如线下课堂,能否退差价?”当预付式消费遇上疫情这一无可抗力因素,消费者该如何更好地维护自身权益?新快报记者针对走访调查中了解到的普遍问题,采访多位法律专家,以期提供一份实用的疫情期间预付式消费“避坑指南”。