

疫情发生以来,有商家暂停营业,有的关停门店,也有—— 健身房主动为客户办理延期消费

近日,广州“星期八小镇”突然停业,消费者的充值卡难以退还引起关注,五号停机坪购物中心表示会推出相应的政策对已经购买预售卡的顾客进行善后处理。

这也暴露出预付式消费的风险。预付式消费作为一种新兴的消费模式,在商业领域广泛运用,却是消费者投诉的“重灾区”。

有的商家因为疫情暂停营业,或者关停跑路了,消费者该如何维护自己的合法权益?是否有更好的方案妥善解决这一困境?

就此,新快报记者通过多方采访消费者、商家,发现机构“突然关门”后,消费者一两万元的课程费难以要回,为此有法律人士再次提醒预付式消费存在的风险。



■天河区某美容店的电子显示屏打出“没有跑路,诚信经营”。■3月23日,天河区某教育培训机构仍处于“闭门”状态。



遭遇

新买的课一节都还没上 店就关门了钱也没有退

3月16日上午8点,趣动旅程对外发布一则《趣动旅程致全体学员和员工的一封信》,宣告所有的门店均无法开业,何时开业及开业后的收入情况也无法预测,公司的现金流枯竭,已有高管和员工离职。目前已聘请了专业律师团队,通过破产重整寻求各种可能的机会。

据趣动旅程官网介绍,趣动旅程是北京趣动旅程体育发展有限公司旗下专注于儿童体能培训的品牌,成立于2015年,在2017年完成了1.2亿元A轮融资。

这封公开信让不少家长慌了。“有教练告诉我公司公众号发了通知,我才知道公司关门了。”深圳一名妈妈胡女士告诉新快报记者,她在3月16日下午5点多得知了这个情况。

2019年2月,她在趣动旅程深圳建安店花了1.9万多元给自己的4岁大宝买了96节课时,目前只上了60节,还没上完,而在双十一时,趣动旅程搞优惠活动,可以买年卡,一年内任意上课。

“当时说可以等我二宝满2岁,才开始上课。”胡女士觉得很优惠,遂花了1.2万多元给二宝购买了年卡,可小孩今年5月才满2岁,“一节课都还没上,公司就关门了。”

没办法之下,她选择向消费投诉平台投诉。在采访时,她对新快报记者说,深圳建安店就有100多个家长,到目前为止,公司没有任何人跟她们商量过,关于退费问题也没有明确的说法。

陆女士表示,她也买了96节课,只上了20节课,“之前因为疫情,一直收不到开课的通知,没想到公司关门了,钱也不知道找谁要。”有消费者还反映,春节前还在促销优惠卖课,如今突然宣布经营不下去,课程费用也没有退还。

据消费投诉平台客服经理称,截至3月17日已累计收到关于趣动旅程的投诉1150件。

新快报记者从趣动旅程方面获悉,趣动旅程称天津已有家长联合接手门店,也有商场主动给门店免除了三个月的租金,疫情之后可以继续上课,员工可以继续工作。此外,与德柏教育科技有限公司达成《合作备忘录》,由德柏教育整体托管趣动旅程现有门店及会员服务。

担忧

提早交了一万多托育费 若机构“跑路”钱难追

趣动旅程的“突然关门”,消费者购买的年卡难以退还,这透露出预付式消费的风险——企业一旦出现问题,消费者维权难度陡增,这也是预付式消费一直是投诉热点的原因。

3月22日,记者来到天河区太阳新天地商场,发现其中的教育培训机构、健身机构仍处于“闭门”状态。位于5楼的极致健身,门上贴着一张“暂停营业公告”,上面写道为响应政府防疫工作,由即日起预计至2月8日(农历正月十五),广州极致健身各门店将暂停营业,后续营业时间调整或恢复将再进一步通知。与此同时,公告还表示,在这一期间,会员可网络联系门店教练,获取专业的线上健身指导。

受疫情影响以及防控措施的需要,不少行业只能“闭门”暂停营业,有消费者则担心自己交了钱的机构会悄悄“跑路”。

从去年起,家住越秀区的林迪(化名)将两岁的女儿送进了家附近的一间私人托育机构。在去年12月底,她就交了2020年春季学期(从2月开学至暑假前)的托育费用共一万多元。因疫情原因,原本2月开学的孩子一直待在家中。“的确会担心这家私人托育机构是否会跑路。”林迪说,机构老师表示此前所交的托育费用可以延期,但不能取消退款。

“就算恢复上学后,机构明确可以开始接受托管,我们也不敢把孩子送过去。”林迪进一步表示其担忧——100多平方米的房子聚集十多名幼儿,再加上多名老师,如何消毒防疫,怎样保障和监管都是问题。对于恢复托管后,不送孩子去是算“旷课”还是能继续延期,她尚未与机构老师商量这一问题。

“当时也没有签订合同,有的只是微信转账记录,跑路的话也只能认栽了。”林迪说,像她这样的家长并不少,希望有关部门能出台相关的应对措施和正确的维权引导。

现象

纠纷主要表现为五大类 向教育培训等领域发展

在疫情期间,预付式消费纠纷主要有哪些问题?

据媒体报道,北京阳光消费大数据研究院联合消费者网对此类纠纷做了汇总分析,发现集中在疫情期间暂停营业退费纠纷、服务方式变更、使用期限受限以及商家关停并转或跑路4个方面。

而在今年年初,中国消费者协会公布了《2019年全国消协组织受理投诉情况分析》报告,指出在2019年预付式消费问题愈演愈烈,已经从健身、美发美容、洗车、餐饮向装饰装修、教育培训等单个消费金额较大的领域发展,与之联系紧密的另外一个词则为“跑路”,成为维权老大难。

报告提到,教育培训服务投诉量增幅显著,预付式消费方式风险大,经营者停业闭店,消费者追讨费用难度陡增。

报告显示,消费纠纷主要表现为:一是商家尚未取得合法经营资格便先行发放预付卡或招募充值会员,若无法开张营业,消费者的合法权益将受到侵害;二是承诺不兑现,未履行事先约定提供商品或服务约定,拒绝给消费者退款或扣除消费者高额违约金;三是经营者利用不公平格式条款多方限制消费者的权利,减轻、逃避自身责任;四是经营场所发生关门、歇业、易主、变更经营场所时,债权债务不做妥善处理就自行终止服务;五是部分商家涉嫌诈骗,以办卡优惠条件为诱饵诈骗钱财,一旦得手就卷款走人。

视角从全国转到广州,预付式消费问题也并未好转。在3月15日广州市政府新闻办举行的新闻通气会上,广州市消费者委员会负责人张开仕告诉新快报记者,2019年广州市消委会系统全年共受理消费者投诉和咨询15.26万件,其中预付式消费问题一直是消费纠纷热点,除了美容、美发和健身等传统行业外,还扩展到线上加油卡、车辆租赁、订购生鲜和外卖餐饮等生活服务领域。

“2019年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。”张开仕说。

