

# 美容院电子屏滚动播出“没有跑路”

## 商家做法

### 有折扣还能办延期 健身房频出招揽客

根据中消协公布的今年前两个月消费者投诉情况,受疫情影响,合同类纠纷增多,培训服务类预付费纠纷成为投诉热点。家政、健身、教育培训等预付费类消费场所不能正常营业,导致相关纠纷增加。

3月17日下午,新快报记者走访了广州多家健身运动场所,有的大门紧闭,有的尽管开着门,店内也只有工作人员驻场,顾客寥寥。

地王广场一家运动馆内灯火通明,工作人员告诉新快报记者,运动馆已经停业两个多月了,目前还没营业,平时只有员工来打扫下卫生。她无奈地说:“现在就算开业了,也很少有顾客会来。近200平方米的店面月租金需要4万多元,加上员工工资、住宿和水电开支,一个月的开支大概是9万元。也在跟商场谈减租的问题,还没谈下来。现在资金只出不进,压力非常大,最多再撑2个月了。”

### 开试听课降低学费 线下教育转至线上

疫情期间,很多家庭为孩子报的兴趣培训班也没法上了。广州番禺区王女士的儿子硬笔字兴趣班已经有2年多了,原本是每个周末上一节课。受疫情影响,只能由线下转为线上授课。

为了让学生适应新的学习方式,这家培训机构让学生试上一个月的网课,再由家长决定是否报名。同时每节课的费用由原来的148元降为36元,原先预付费没上完的线下课则延期,改为疫情之后继续上。

王女士说:“当面对课的时候,老师可以现场指导,及时纠正孩子的坐姿、握笔的姿势和字体笔画、结构方面的问题。线上教学的话,就是老师录好了讲解视频,孩子对着练习之后提交作业,老师只能对着作业的成品批改,效果没有面

### 美容店装修惹人惊 急撇清打出“没跑路”

“各位小主,疫情期间,趁小主不便外出之时,内部防水补修。请大家别误会,我们没有跑路,没有跑路,没有跑路,我们是诚信经营哈!”近两周来,位于天河区华景北路,的唯一皮肤管理中心,店门口电子屏上滚动播放的内容,时不时引得路人驻足观看。

3月23日,记者来到该店,发现其装修工程已经进入尾声,店员们正在店内进行清扫,并准备搬入毛巾等美容用品。

“刚开始装修时,有天晚上听到路过的人说‘这家也要关门了’,没办法才想出了LED屏滚动说明‘没有跑路’这一招。”该店店员表示,这家店已经开了五六年,目前有10

尽管经营困难重重,但她表示,疫情发生以来,运动馆主动为300多名顾客的会员卡延期一个月,并会根据疫情的情况决定是否继续延期。店里还推出了半折充值的优惠,期望吸引更多顾客,解决目前的资金困境。她表示,顾客也比较理解店里的难处,遇到什么问题都能相互协商解决。

另一家健身房的工作人员也表示,受疫情影响,年卡会员可以延期3个月,其他的课程会根据实际情况相应调整,但是课程或会籍一经购买不予退款,目前还没有遇到顾客要求退费的情况。

3月24日,天河区一家连锁健身房工作人员说,这两天正在筹备重新营业,也开始通知顾客了,“年前已在线上为会员办理了会员期限暂停,暂停期间不计入会员卡期限,也就是往后延期。”

对面授课好。”她也表示,毕竟孩子练习了这么久,不能轻易放弃,目前的价格比较合理,所以她也能接受这样的调整。

部分家长也表达了对转变授课方式的理解。一位家长认为,这属于非常时期的非常选择,差别肯定是有,教与学的效果都会打折扣,还会受到网络状况的影响,但总比上不了课强。

与此同时,部分知名的教育机构的线上课程维持了原先的价格,也有机构尚无开课通知。一些涉及到考级的项目,比如钢琴、小提琴,考虑到时限,即使效果打了折扣,家长也不得不为孩子选择线上课程。也有一位给孩子报了小提琴网课的家长透露:“效果不理想,上了一个月就停掉了。”

名员工,会员顾客多达几百人。原本,店里打算年后开始进行大规模装修,“设计图纸半年前就出来了,无奈2月底回来找不到工人,只能花一个多星期简单翻修一下。”

“最近店面更换得挺多的,这条街上就有三四家店关了。”该店员说,同一条街上的店铺租金每月均超过2万元,一旦停业,对规模小的店影响将越大。“我们也停了接近两个月。”她表示,过几天将正式恢复营业。店里会主动给办理年卡、季卡等有时限的会员客户延期,将疫情期间这两个月的时间进行顺延,“都是老顾客了,到目前为止没有顾客提出要退费。”

## 专家建议

### 健全信用信息发布平台 引入商家相互监督机制

一名消费维权领域的资深人士告诉新快报记者,越来越多行业开展预付式消费,但并不规范,“要么没有备案,要么没有缴纳存管资金。”该业内人士建议消费者要对预付式消费保持理性。

广州市社会科学院现代市场研究所所长何江指出,预付式消费存在一定的风险,消费者付款后便处于被动的地位,一些商家可能携款跑路,或因经营不善关门歇业,消费者的预付款很难追讨。另外,有些商家在推销预付式消费卡时进行夸大或虚假宣传,而实际提供的服务质量与所承诺的质量存在较大差距。

“目前,预付式消费存在的最大问题是侵害消费者权益的现象频现,种种乱象反映预付式消费在缺乏有效制度制约的条件下存在不小的漏洞。”何江表示,2012年,商务部

曾出台了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》。但总体来说,在监管资源有限的条件下,很难实现对预付式消费的全方位全覆盖监管,“而且预付式消费涉及范围极广,各个业态、各个领域都可能出现,加上商家类型非常多样、诚信水平和实力参差不齐,更增加了监管的难度。”何江说。

对此,何江建议,除政府监管与行业自律外,还应引入商家相互监督机制,建立健全多方参与的监管机制。“开店的商家总要依赖特定的商业载体开展经营,商业载体的管理者或业主应当承担起监督商家诚信经营的责任。”

此外,他建议深入推进消费领域信用体系建设,“信用是预付消费模式存在的前提和基础,为此应继续完善消费投诉或评价信息反馈渠道,进一步健全信用信息发布平台,加大处罚和信用惩戒力度。”

## 法院提醒

### 明确约定退转卡条件等 避免一次性预付太多钱

新快报记者从广东高院了解到,预付式消费纠纷的诉讼案件也越来越多,常见于教育培训、美容、健身、家政等热门消费领域。

消费者向经营者先预付一定费用,之后按期或按次接受经营者的服务并结算,这种消费模式风险极大,其中诱骗消费、霸王条款、终止消费退钱难、维权举证难等损害消费者权益的问题突出,导致交易显失公平。

广东高院表示,有不少经营者在预付式消费合同中约定“不予退款”的格式条款,使其处于无论服务是否到位,都能获得全部报酬的有利地位。然而这一条款限制了消费者

的自主选择权、合同解除权、合同救济权,加重了消费者的责任,属于无效的格式条款。

荔湾区人民法院法官付瑾提醒,在办理健身卡、美容卡等长期性预付服务卡时,要注意消费风险。消费者在办卡前要尽量了解、核实经营者的资质、经营状况等情况。要根据自己的实际情况选购服务,切莫贪图便宜,避免一次性预付款项投入太多,以致得不偿失。同时,明确约定服务有效期、地点、服务内容、退转卡条件等,一旦出现纠纷才更有利于维护自身合法权益。