

# 美容院电子屏滚动播出“没有跑路”



■3月23日,天河区一家教育培训结构尚未恢复营业。

## 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上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:“当面授课的时候,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、结构等方面的问题。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伊皮肤管理中心,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

#### 专家建议

#### 健全信用信息发布平台

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

#### 法院提醒

#### 明确约定退转卡条件等

新快报记者了解到,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

#### 引入商家相互监督机制

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。”

#### 避免一次性预付太多钱

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。