

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》7月1日实施 预付式消费有了“紧箍咒”

民情 热线 23602777 面对面

■本报记者 房志勇 赵煜 文/摄

预付式消费,本来是一种“会员享优惠,商家客源稳”双赢的消费模式,然而这几年,经营者跑路,预付卡余额打水漂现象频出,预付式消费领域违法行为持续猛增。尤其是教培、健身以及美容等几大领域,成为消费者投诉的重灾区。

即将于2024年7月1日实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》),针对以上问题,会有哪些具体措施?能否堵住预付式消费漏洞、完善消费合同、落实违约责任主体呢?

投诉1: 克丽缇娜美容院(上谷店)关门 预付余额不能退 只能换店消费

市民韩女士近日向本报热线23602777反映,2020年底,她在克丽缇娜美容院(上谷店)充值5000元。2022年8月份,她接到克丽缇娜(霞光道店)通知,称已经接手了韩女士后续的美容服务。韩女士不想换店,希望退卡,但被克丽缇娜(霞光道店)拒绝,表示只能继续给会员提供美容服务,不能退款。

采访中,韩女士告诉记者,“克丽缇娜(上谷店)关店时并没通知我,直接将后续美容服务转给别的店。我开始不同意,但霞光道店负责人说美容师没变化,服务水平也一样。”退钱无望,韩女士抱着试试看的心态到店做了美容,但美容师与之前不同,而且服务中不停推销产品,“我感觉整个美容过程就是推销。我再次要求退还剩余充值费用或将剩余费用转换成相应产品,但该店负责人告诉我,退费不可能,继续提供服务才是最好结果。”

记者随后联系了为韩女士提供服务的美容院,该店铺工作人员表示,“我们只是一家加盟店,用了霞光道的店铺,并负责维护霞光道和上谷两家店的客户,与顾客不存在合同关系,所以退卡或变现产品都不可以。”

投诉2: 天津忆江南足疗店(南开二店)关张 预付卡需升级 一半余额得买水

无独有偶,与韩女士遭遇相似的还有家住南开区格调春天小区的市民张先生。张先生前几年在家门口的天津忆江南足疗店(南开二店)购买一张5000元的VIP足疗会员卡,目前,该足疗店已停业,但是张先生卡内还有余额3800元之多,该店经营人让其去其他店铺消费。张先生按照卡上的电话与天津忆江南足疗店其他分店联系后,发现除了西青区津门湖商业街上的一家分店还在营业外,其他店铺均已关停。“我从南开区到西青区做足疗,路程远不说,关键是津门湖店消费还有门槛,必须提前一天预约。我提出退款,被告知等候。”

记者与张先生来到天津忆江南津门湖店,发现该店铺门前已重新装修并更换了店名,但内部装修和家具等物品大部分还是之前忆江南足疗店的,很多工作人员也都有在忆江南足疗店的工作经历。“忆江南足疗店没



有了,我们这家是新店,接收他们的会员,就是为了积攒人气,看看有没有回头客再次充值消费。您想要使用忆江南会员卡,需要打电话预约。如果想要和本店会员享受一样的服务标准,要给忆江南会员卡充值升级,保留老卡余额一半,另一半换商品。”采访中,新店铺工作人员指着门口的矿泉水告诉张先生和记者,按照其卡内剩余3000多元计算,张先生需再充3000元,老卡余额折抵1500元,送1500元矿泉水。

“这水市场售价13元一瓶。”对这种折价方式,张先生表示不认同。

记者调查: 关店不通知 预付没合同 新《条例》明确规定 以上都不行

记者查阅即将实施的《条例》,发现第二十一条明确规定,经营者决定停业或者迁移服务场所的,应当提前30日在其经营场所、网站、网店首页等的醒目位置公告经营者的有效联系方式等信息。该条例的实施,将有利于消费者拥有知情权。而本报接到的上述两起投诉,均是经营人“先斩后奏”,没有提前告知。

那么《条例》实施后,消费者付款前应注意哪些问题呢?根据《条例》,经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的,应当与消费者订立书面合同,约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项。这些规定明确指出,当经营者出现重大经营风险,影响合同约定或者交易习惯提供商品或服务之时,消费者维权有法可依。

本文案例中,韩女士拨打12345热线反映预付卡问题,得到的回复仍是只能为韩女士继续提供原服务项目,不能处理退款事宜,拒绝调解。“依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定:被投诉方不接受调解的情形终止调解。建议您通过司法诉讼途径继续维权。”南开区体育中心街市场监管所工作人员称。

记者与忆江南足疗店的运营方天津忆江南企业管理咨询服务有限公司相关负责人取得联系,提到退费一事,该负责人表示,需要查询充值记录后协商解决。截至发稿前,该店铺对退费一事还没有回应。

无论是办美容卡的韩女士,还是拿着足疗卡的张先生,都没有和经营人签署过任何协议甚至是合同。“别说合同了,我连卡都没有,就和商家有个5000元的充值记录,每次就是刷脸或者报手机号消费。”“啥合同约定都没有,就

是说充值5000元有返利,给了我一个会员卡,每次刷卡消费,充值前啥约定都没提过。”

观点: 新规出台 能否妥善解决预付式消费投诉 还需积极推进 监督落实

《条例》今年实施以后,针对以上预付式消费问题,是否可以保证消费者权益呢?记者随后采访了相关专业人士。

天津师范大学法学院教授焦艳玲认为,预付式消费方式存在合同义务履行不同步的问题,消费者尚未获得产品和服务就已经交付款项,一旦经营者诈欺或者营业状况出现危机,消费者权益极容易受到侵害。《条例》这次针对预付式消费中的常见问题进行了规定,以此来强化对消费者权益的保护。比如要求经营者和消费者签订书面合同,要求经营者按照约定提供服务,经营者出现重大经营风险应当停止收取预付款,经营者决定停业或者迁移服务场所的,应当提前30日告知消费者,一旦提供不了服务,需要对未提供服务的部分进行退款等。不过在条例实施的过程中,还需要主管部门严格监管,才能使条例的制度功效落到实处。

北京中闻(天津)律师事务所律师杨世春表示,《条例》是对预付卡管理的重大改进。新的条例明确了发卡机构的责任,加强了消费者权益保护,并加大了违规行为的处罚力度。这一变化为预付式消费市场的规范化提供了有力支持,有助于维护市场秩序和消费者权益。

然而,要想真正落实到具体实施的相关单位及市场监管部门,还需要行政机关的积极推进和跟进落实。行政机关应加强对发卡机构的监管力度,定期开展检查和评估,确保其遵守相关法规和标准。同时,行政机关还应加强对消费者的宣传教育,提高他们的维权意识和能力。此外,行政机关还应与其他部门建立联动机制,共同打击非法发卡行为。

记者从天津消协公众号上看到一篇文章《新消保条例,怎样规范消费索赔行为!》,其中提到各级人民政府应当加强对消费者权益保护工作的指导,组织、协调、督促有关行政部门落实消费者权益保护工作职责。有关行政部门应当及时处理消费投诉、举报,开展消费预警和风险提示,加大监督检查和执法力度,及时查处侵害消费者合法权益的行为,更是强化了预付式消费经营者的义务。

龙湾城景观湖水黑又臭 地下排水管道跑漏所致

■本报记者 高立红

近日,武清区下朱庄街龙湾城居住区景观湖水突然变黑发臭,水中的鱼大量死亡,臭味熏得周边小区居民苦不堪言。因为龙湾城片区的水都连在一起,居民们担心如果不及时治理,将对整个龙湾城片区的水体造成污染。

龙湾城是近年来入住的居民区,其北部和东南部分别是两个湖,以河相连。龙湾城健身主题公园位于东南部的湖水旁,龙湾城几个小区就分布在湖周围。记者在现场看到,湖水呈黑灰色,散发着臭味,沿湖边行走,可见死鱼漂浮在水面。附近居民说,大约十几天前,这里的水突然变得浑浊,而且水位一直在涨,大家怀疑是有污水排入。水体污染引发周边几个小区居民不满,不但被臭味熏得头疼,居民还担心水被污染后,影响健康。

现场的环卫工告诉记者,他们只负责岸上的保洁服务,水环境由相关部门负责,“几天前刚有人打捞了死鱼。”

记者在现场看到,几乎所有的龙湾城景观水体都黑乎乎的,但是臭味主要自龙湾城影视城附近的湖水散出。

武清区河长制事务中心工作人员闻讯赶到现场介绍,此前已接到反映,初步分析是地下排水管道跑漏所致。治理方案是先将污水抽出来,处理干净后再输送回龙湾城水系,抽水的同时进行排查,一旦查到跑漏点,立即修补,避免再次跑漏。记者随后在工作人员带领下看到附近架设的几台抽水泵,正在抽水。

不久,记者得到武清水务局回复,经过寻根溯源,龙湾城水体污染确系地下污水管道老化跑漏所致,已对漏点进行填补。关于水体治理,采取两方面措施,其一是将污水导入附近污水处理厂,其二是在现场设置三台一体化污水处理设施,两项措施同时进行。目前,龙湾城水系的水质已得到明显改善。

记者3月27日再次来到现场看到,臭味基本清除,水位也有明显下降,但是个别区域仍显黑灰浑浊。

物业公司撤出数月 占据配套用房不还 咋办



■本报记者 韩爱青 文/摄

前物业公司撤走3个多月,却以业主拖欠物业费和装修花费较多为由,占用小区配套用房不还,业主委员会成员多次讨要无果,“所有权为全体业主的配套用房,物业公司凭什么强占?”

事情发生在津南区咸水沽镇惠苑里小区。这是一个建成将近20年的老旧小区,共有21栋楼,居民1130户。小区业委会成员乔先生告诉记者,他这一届业委会是2022年12月份成立的。2019年年底,因当时没有业委会,由居委会代签合同,选聘天津茂汇物业管理有限公司入驻小区为居民们服务。2023年年底,新成立的业委会与天津茂汇物业管理有限公司解除合同,重新选聘了新的物业公司。可当初小区有一处配套用房,产权归属为全体业主所有,老物业公司撤出,理应将配套用房归还给业主,“可原物业公司一直强占着房子,就是不肯还给我们。”

乔先生告诉记者,他们为此报过警,向咸水沽镇人民政

府、居委会都反映过,政府也组织过协调会,但天津茂汇物业管理有限公司负责人以业主拖欠物业费、装修这处房子他们花了不少钱、“镇里领导口头承诺他们可以使用这处房子”为由,拒不归还房子。目前该房处于锁门未使用状态。不久前,有业主通知业委会,说有人在使用房子,乔先生等人赶到发现,里面装修的布局像是一间茶社,一楼有摆放茶叶的展柜,当时有几个人在里面。在业委会成员的干预下,这几人离开。

3月26日,记者来到了惠苑里小区,小区地处繁华地段,周围都是商户。这处配套用房位于小区11号楼7门旁边,是一栋临街的小二楼。记者看到,小二楼大门紧闭,窗帘拉着,看不到内部的情况。记者在乔先生处看到了这栋小二楼在天津市不动产登记系统内的查询结果,上面写明“房屋面积为159.08平方米,权利人为‘惠苑里全体业主共同所有’”。

记者采访到了天津茂汇物业管理有限公司的负责人,他介绍,这处小二楼原本是一处公厕,后被社会闲散人员占用。2019年12月底他们接手惠苑里小区管理时,咸水沽镇当时的一位领导要求他们把房屋收回,口头承诺这处房屋可以给他们使用。他们用了很多办法把房屋收回后,对房屋进行了装修改造。该公司退出小区后,也一直在与业委会积极协商房屋归还的问题。在他们管理小区的几年里,有七八成业主不交物业费,装修房屋也花了不少钱,他们曾提出把这些费用折合成租金,业委会把房屋以出租的形式给该公司使用,但不用来经营,直到相关费用抵消,但被业委会拒绝。该公司后又提了几个方案,业委会都不同意,只是要求他们无条件归还房屋,他们不能接受。“业主拖欠物业费您可以去起诉,但房屋确实属于全体业主共有,是否归还房屋?”对记者的提问,该负责人表示,走法律途径向业主追讨物业费过程比较麻烦,还需要在法院排期。“究竟是镇里哪位领导的口头承诺?”记者问。“他已经调离,不方便提名字,何况这个承诺也确实没有落在纸面上。”该负责人回答。

就此事,记者也联系了咸水沽镇人民政府,工作人员表示,此事属实,镇里多次沟通协调,没有结果。该镇也曾就此事上报津南区住房和建设委员会寻求解决办法,得到的答复是按照现行法律,没有法条支持可以采取强制措施让物业公司归还房屋。针对目前情况,建议惠苑里小区业委会通过司法途径解决此事。

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线、津云新媒体(政民零距离)栏目与天津日报社会部合办

天津帮办

帮办热线 23602777
http://ms.enorth.com.cn/zmlj/



别克新车 显示屏出问题

■本报记者 赵煜

市民钟先生花数十万元买了辆车,提车仅几天,显示屏就出现闪屏、黑屏等问题,钟先生找到4S店要求换车,4S店却称是软件问题,只能等待升级。

钟先生告诉记者,2023年10月,他在中北镇别克4S店以519900元的价格(不含税及保险)购买了一辆别克世纪7座车。提车当日,显示屏提示胎压不足,经查验胎压没有问题,调试后显示屏胎压提示消失。之后第3天,显示屏又显示发动机故障,返回4S店后证实发动机没有问题,还是显示的毛病。在后续使用过程中,车辆出现了黑屏、无法上网等问题。“提车几天,显示屏不时会出现闪屏、黑屏的情况,须强制重启中控,屏幕才得以正常使用。而且这种现象越来越频繁。”其间去过几次4S店,电脑也升级到最新版本,依然无法解决问题。今年2月27日车到4S店保养后,发动机又再次显示故障,于是又只能送回店里。“新车来回修,4S店一直说是软件更新问题,但已经升级两三次了,现在还要软件升级,可是这次升级后再出现问题怎么办,4S店也不给任何保证。”

记者联系了中北镇别克4S店,售后工作人员回复称,世纪这款车是去年刚出的,出现卡屏、黑屏问题的也不只这一辆车,现在已经向厂家汇报,寄来新软件,再次升级后就可已了。至于车主说的保证,4S店确实没有办法出具,也没法保证不再出现问题,如果车辆再次出现问题只能再次维修。

钟先生表示,现在对这个品牌很失望。

订购家具 有色差给换了

■本报记者 韩爱青

外地消费者通过微信订购了我市一家公司生产的家具,可到货后才发现颜色不对,提出换货遭拒。

聂先生家住内蒙古,他从抖音直播平台关注到天津市保菲特家具有限公司,并通过微信与销售人员订购了一个天然蓝色的大理石茶几和一套墨绿色皮沙发,总价为18000元。送货到家后,他发现茶几大理石是黑色的,沙发也是黑色,与定制的颜色不符。聂先生要求商家更换,但商家称产生这种情况是照片与实际光线下的家具存在色差所致,并非质量问题。聂先生对商家的说法不认可,于是投诉到宝坻区市场监督管理局。

方庄镇市场监督管理所工作人员从聂先生处取证后,前往天津市保菲特家具有限公司实地查看同款产品及原料。该公司提供了与聂先生的聊天记录、家具生产和出库记录,显示双方通过照片确定了大理石颜色及皮料颜色。该公司表示,销售给聂先生的家具完全按照双方微信沟通的大理石型号和皮号制作,聂先生反映的问题系图片色差造成的。工作人员多次组织双方调解,释法说理,鉴于聂先生所购茶几为定制尺寸,沙发为标准尺寸,最终双方达成一致,商家为聂先生更换茶几大理石台面及整套沙发。同时,执法人员要求商家在销售家具产品的过程中要将产品样式、尺寸、颜色等重要信息在销售合同中重点标明,不能简单通过微信聊天确认,防止出现理解上的分歧及消费纠纷。

工作人员提醒消费者,购买商品时,如果确实不能去现场选购,可通过邮寄原材料小样等方式进行产品确认,并签订正式的购货合同,防止出现因为色差以及理解偏差等产生的消费纠纷,切实维护自身权益。

闸杆砸人 游客鼻梁骨遭殃



■本报记者 房志勇 文/摄

动物园停车场闸杆突然落下,砸中从此经过的游客面部,造成被砸女子鼻梁骨骨折。

2月下旬,市民王女士一家前往天津市动物园。“当天多,担心停车场没有车位,我们就想先下车去找找车位。”王女士告诉记者,因为孩子有点晕车,所以她就带着两个孩子下车了。“当时停车场出口进出车辆很多,并没有看见道闸杆。两个孩子走过去之后,我正要通过,道闸杆突然落下,砸中我的面部,鼻梁处一阵剧痛。”王女士这才发现,原来道闸杆一直在旁边立着。她第一反应就是后怕,如果当时砸中的是孩子,后果不堪设想。“因为道闸杆一直抬着,确实没有看到。而且出口也没有警示牌提醒行人该从哪里通过。”

王女士对于停车场道闸杆的设置方向也有疑问,“当时是下午,逆光,杆子立起时,有视觉盲区,无法看清,所以造成此次事故。”

据了解,被砸游客已经与动物园管理处取得联系,园方表示,“对游客出现的意外情况,园方深表同情,具体补偿情况还是走相关程序予以裁定。”动物园停车场2023年8月在交管部门和区停车办均已做过备案,符合运营标准,停车场的泊车设施都是从正规厂商采购,符合市场监管部门和交管部门要求。

动物园停车场作为公共场所,是否应设立安全警示提示,动物园管理方表示会做考虑。