



一把“监管锁”锁不住预付消费

预付消费 馅饼和陷阱同在

洗浴中心搬家未通知 消费者投诉闹乌龙 多头管理让预付卡沉睡两年

■ 记者 韩爱青

市民辛女士两年前办理的洗浴预付卡,因商家突然关门而石沉大海。两年后,已放弃追讨的辛女士却意外得知,商家只是搬到新址。那么当年回复她投诉的河西区相关部门,为什么没有告知其搬家一事,却让她通过诉讼解决?

2023年12月,辛女士在河西区黄浦南路的清怡洗浴中心办理了一张1000元预付卡。2024年6月,她发现洗浴中心大门紧闭,大众点评网上显示“歇业”,商家电话无法接通。辛女士的预付卡里还有近800元余额。2024年9月,辛女士通过天津12345政务服务便民热线投诉,河西区的回复是“建议通过诉讼或仲裁等法律途径解决”。

就在辛女士放弃投诉近两年后,事情迎来戏剧性反转。记者就预付卡问题采访河西区商务局,提到该案例后工作人员称:“这家店没有跑路,只是搬家了。”新址距离原店仅2公里多,仍在河西区范围内。经区商务局协调,辛女士很快联系上商家,对方表示卡内余额可继续在新店使用。

问题虽已解决,但新的疑问随之而来,消费者明明拨打了12345热线,为何没有得到商家搬家的准确回复?对此,河西区商务局解释称,这源于预付费消费管理的多头性和信息流转的滞后。预付卡投诉按行业分类处理,其中居民生活服务类归商务局。12345在接单后,该投诉件可能未被分派至区商务局,而是转到了其他部门。另外一种可能是,辛女士投诉时,商务局的调查结果尚未出炉,导致信息未能及时反馈给消费者。

一超市预付消费监管失灵

北辰区商务局:企业没有主动备案

■ 记者 高立红

近日,市民张女士反映,北辰区辰悦广场内的黄雀仓储硬折扣超市春节前突然搬离,导致大量持有预付卡的消费者无法正常使用卡内余额。本应纳入预付消费监管的企业,在该区经营一年多竟未备案。

2025年11月起,该超市多次举办低价促销活动,吸引消费者办理预付卡。马年春节后,消费者发现超市已易主,原卡无法使用。记者前往现场,新商家的店员告知,原超市已搬迁至北辰区大通绿岛小区底商。虽然现场留有通知,写明了原超市负责人的电话,但记者多次拨打均无人接听。

北辰区商务局调查后回复称,辰悦广场超市运营方天津黄之雀仓储有限公司成立于2025年年初,属于《单用途商业预付卡管理办法(试行)》监管范围。但该公司目前已将地址变更至东丽区,不在北辰区管辖范围。现位于大通绿岛底商的店铺为个体工商户,不适用预付消费备案规定。

针对该超市在北辰区经营一年多未纳入监管的问题,北辰区商务局解释称,该局按照天津市商务局安排和推送名单开展检查工作,结合投诉线索督促企业备案。由于该企业未主动备案,且未接到相关投诉反映,因此未能及时发现并进行监管。

“熊小米”学员可转课不能退费

等待破产清算

■ 记者 赵煜

近日,南开区熊小米儿童游泳馆突然闭店,包括范女士在内的百余名家长预付的课时费无法退还。

记者在现场看到,游泳馆玻璃大门已锁,门上贴有两份公告:场馆发布的停业公告称“资金链彻底断裂,自3月10日起停止教学,经营者累计负债超100万元,已无力继续运营”,房屋管理公司的《告知函》则写明“运营方拖欠水电费,已解除租赁合同”。透过玻璃门看到,前台散落着纸张杂物,墙上还挂着“青少年体能等级考评基地”的牌匾。

范女士向记者出示的缴费收据显示,去年10月,她支付5399元购买了“30课时赠3课时”水育拓展课。“刚买半年就闭店,没上几节课,和我一起去要求退费的家长有百余人。”

记者从熊小米工作人员处了解到,企业并未跑路,但退费需等待法院破产清算程序完成,现阶段仅能提供转课分流方案,无法直接退费。

针对此次事件,水上公园街市场监督管理所相关负责人表示,市场监管部门不直接监管商户资金账户,目前该区已确定由体育局牵头处理。南开区体育局工作人员介绍,已启动联动处置机制,确认企业负责人未失联,正督促其拿出善后方案。目前企业已通过微信等渠道发布初步的转课方案。对于家长的退费诉求,该局可以帮助协调,或引导家长通过法律途径解决问题。

足疗店关停 会员被转移

储值卡不好用 预付费用不完

■ 记者 房志勇

足疗连锁机构南开店关停,会员被转移到西青店后店铺再次转让更名,造成大量预付卡停摆。虽经市场监管部门查找沟通,预付卡余额可以继续消费,但是2年过去了,几千元余额因为“不好用”而始终“用不完”。

市民滕先生生日向本报反映,自己在忆江南足疗连锁机构(南开区西市店)购买了一张5000元的会员卡,店铺关停后,工作人员安排其到西青区津门湖店继续消费。

滕先生告诉记者,2023年刚转到津门湖店还能正常使用,可不久后工作人员告知需要预约消费,但是滕先生每次预约都被告知已满,一直无法履约。“2年了,卡内还有2000多元没用完。”

记者现场走访发现,原忆江南足疗津门湖店已改成其他品牌。新店工作人员告知,原忆江南足疗的会员卡余额不退,可继续使用;“分两种情况使用。第一,老会员更换该店新卡,同时按照卡内留存金额等额充值,可不预约消费;不愿充值的老会员,如果用卡消费只能预约。”

记者从西青区有关部门了解到,忆江南足疗津门湖店原址新开的店铺与忆江南系列店铺并无关联,会员卡不通用,但是有工作人员留守,为在津门湖店办理会员卡但未完成消费的会员提供服务。为切实解决退费需求,建议通过司法诉讼途径维护自身权益。

编者按:

在健身、教培、美容、餐饮等生活消费领域,预付消费已成为标配。从“办卡时笑脸相迎”到“退费时人间蒸发”,预付消费信任基石正在崩塌。商家卷款跑路、服务缩水、退款无门——这类投诉常年占据消费者维权榜单前列,成为名副其实的“重灾区”。

为破解这一难题,各部门纷纷推出预付资金监管账户制度,试图为消费者的“钱袋子”加一把锁。然而“理想很丰满,现实很骨感”,监管账户推出多年,却陷入消费者不知其存在、商家不愿主动推介、设立者埋怨增加工作负担、监管者粗心导致监管不力的尴尬境地。一把好锁,却鲜有人用,最终沦为摆设。

监管账户存在但推行不利 家长缴费可用却贪图省事

“校外培训机构家长端”处境尴尬

事件

■ 记者 黄萱

作为国内少儿编程领域的头部机构,童程童美少儿编程在2025年年初陷入严重的经营危机,全国多地校区突然停课,家长预付的数万元课时费瞬间“打水漂”。

缴费时:

有人选择监管账户
有人图省事直接扫码

“那天我从网上看到机构倒闭的

消息后,立刻赶到童程童美鲁能城校区,里面已经挤满了家长。”刘女士回忆说,“大家都在问交了钱的课程还能否继续,但现场工作人员的回复都是‘不知道’‘不清楚’。”

刘女士的孩子已在童程童美少儿编程上了两年多的课,2024年年底“双十二”大促,想着反正还会继续上课,不如买个课包划算,便决定一次性缴纳22900元课时费。

缴费时,虽然收费老师强调选择“校外培训机构家长端”App(监管账户)支付太繁琐,不如扫码支付省时省事,但刘女士当时需要在机构等待孩子下课,正闲极无聊,便不怕麻烦地操作起

来。下载App,按照要求在App上填写家长及孩子的信息,同时填写机构提供的一份监管账户缴费通知单。由于监管账户的单笔缴费上限为5000元,刘女士需要分5次完成支付(前4次每次5000元,最后一次2900元)。每交一笔,都要反复确认信息、填写短信验证码,整套流程下来,花了近半个小时。正是这近半个小时的操作救了刘女士。

“周围很多家长都是直接扫店内支付码完成缴费的,尤其是那些爷爷奶奶带着上课的,他们手机操作不熟练,扫码不到5分钟就完成了缴费。”刘女士回忆道。机构“暴雷”后,那些扫码支付的家长“肠子都悔青了”。

“暴雷”后:

监管账户得以全额退款
扫码支付者妥协继续上课

机构“暴雷”,家长们四处投诉,他们找到各区教育局、科技局、市场监督管理局甚至公安局,但得到的回复一次次让他们失望。

经历三个月等待,家长们终于得到消息,在教育部门和科技部门的协调下,童程童美天津校区更换新名称后,在原址继续经营。在机构扫码缴费的家长只能选择继续在新机构上课,但接盘的机构刚注册十多天,原来的班主任和任课老师都已离职,家长们对新机构的教学质量心存怀疑。更让他们心有不甘的是,继续上课每课时需要补缴20元到40元不等的费用。

刘女士果断选择退费,因为她当初将费用交到了监管账户内,所以一个月后收到了全额退款。而当初选择扫码支付的家长无奈只能继续让孩子上课。

多头管理有点乱 商家开通有点慢 用户操作有点难 普及推广有点烦

预付监管账户推行受阻的四重困境

调查

■ 记者 黄萱 韩爱青

预付资金监管账户制度,被寄予守护资金安全的厚望。然而记者调查发现,这把旨在保护群众钱袋子的“监管锁”在落地过程中,却暴露出“锁不住商家”“锁不准资金”的尴尬现状。其原因并非单一症结,而是交织在监管、商家、消费者与社会认知四个层面的结构性矛盾。

监管:

“九龙治水”多头管理权责模糊

预付消费监管的首要难题,在于管理体制的“碎片化”。当前,预付消费涉及市场监管、商务、教育、体育等多个部门,形成“分段管理”模式——权责不仅分割于行业之间,更渗透在具体监管环节中。

行业主管部门横向分割,责任边界模糊。健身归体育局,教培归教育局,美容美发归商务局。一旦发生纠纷,消费者找商务局,被推给体育局,找体育局,又被指注册信息归市场监管。这种“各管一段”的现状,使得监管账户由谁主推,出了问题由谁兜底,从一开始就缺乏明确的顶层设计。

具体到单一机构,监管链条被人为切分。以教培机构为例,办学资质归教育部门,科技类课程涉及科技局,注册

登记和日常巡查归市场监管。条块分割之下,教育部门清楚机构有无资质,但不掌握资金流向;市场监管能看到经营异常,却无法冻结预付资金。当风险发生,“谁都沾边,谁都不全”的格局,极易演变为相互推诿的真空地带。

更深层的矛盾在于权责错位,行业主管部门承担“准金融监管”职责,却缺乏执法权与信息源。记者采访发现,商务部门常处于“事后救火”的被动局面。一家企业,从注册到跑路,商务部门全程存在信息盲区,风险预判无从谈起,调查还需依赖市场监管或公安机关。将预付卡管理划归商务局,本意是遵循“行业管理”,但实际上,既不掌握源头信息,也缺乏执法权,却要承担风险监管职责,这种权责不匹配,已成为制度性难题。

制度建设滞后,让监管手段跟不上风险演变。目前,我市普遍缺乏对预付资金的强制性存管规定与实时预警机制。商家正常经营时,无法要求其开立监管账户,消费者扫码付款,系统也无法拦截资金流入非监管账户。商家出现经营异常,监管部门只能依靠事后投诉察觉,监管账户的设立严重滞后于商家变动速度,本该前置的“防火墙”,沦为确认损失后的“马后炮”。

更值得警惕的是,制度覆盖存在先天盲区。2012年商务部《单用途商业预付卡管理办法(试行)》主要针对企业法人,且备案仅为“应备尽备”。备案企业需将预收资金的20%存入监管账户,用于经

营异常时优先赔付。然而,目前我市按此备案的企业仅50家。河西区居民生活服务类市场主体几万家,其中绝大多数是个体工商户——健身房老板、理发店店主、洗车行经营者,这些占预付消费市场主体的经营者,从一开始就游离于监管体系之外。

商家:

开通监管账户缺乏内在动力

对于商家而言,是否接入监管账户,本质上是一场关于“现金流支配权”的利益博弈。当前制度设计的核心症结在于监管对商家只有约束、没有激励,导致其缺乏主动接受备案监管的内在动力。

预付资金对于中小商户而言,是维系日常经营的“活水”——房租要交、工资要发、货款要还,这些都需要靠提前回笼的现金流来周转。而监管账户的核心机制是“保护资金、按消费进度释放”,这意味着商家将预付款存入账户后,无法自由支配。在商家看来,这与吸纳预付资金的初衷背道而驰,原本是为了“用明天的钱办今天的事”,现在却变成了“钱进了池子,看得见摸不着”。当监管无法带来任何实惠,商家的积极性自然无从谈起。

以教培机构为例,记者采访中发现,即便是机构已经被纳入监管,在利益驱动下,部分机构仍采取规避策略,用各种优惠引导消费者将资金存入非监管账户。虽然教培领域有“培训机构向消费者收取的学费,不能一次性超过3个月,或者不能超过60个课时,所收取的费用金额不能超过5000

元”的规定,但一些培训机构“5000元纳入监管账户,剩余部分扫码给机构”的操作,让监管账户沦为应付检查的“空壳”。

消费者:

操作繁琐想用却难用

即便商家已纳入监管,消费者也知道监管账户的存在,这把“监管锁”仍可能因“不好用”而被弃用。

消费者长期形成的消费习惯是“扫码即付”,关注点集中在折扣力度、赠品多少,对资金安全风险的警惕性不高。从传统的便捷支付转向通过特定监管账户缴费,往往需要使用陌生的小程序或额外下载App、绑定银行卡、填写一堆资料,对于一些中老年消费者来说,流程相对复杂。当“保护安全”需要以牺牲“便捷体验”为代价时,这把“锁”就容易被消费者主动放弃。

社会认知:

普及度不高知晓率不足

如果说监管是“顶层设计”,商家是“执行主体”,消费者是“使用终端”,那么社会认知便是滋养这一切的土壤。然而现实是,这项资金安全保障机制的社会知晓度和认可度尚处于低位,形成了一道无形的“认知鸿沟”。

由于缺乏常态化的社会面宣传,多数消费者对预付式消费的风险警惕性不足,对监管账户的功能、优势乃至存在本身都知之甚少,又缺乏主动查询的意识。

对于本就缺乏动力的商家而言,社会层面的低知晓率恰恰成了他们“继续隐瞒”的保护色。当一把“锁”的存在本身都淹没在社会认知的水面之下时,它便难以获得公众的信任与支持,更无法发挥守护财产安全的实效。

化风险共担,即商家按预付总额的一定比例购买保险,一旦发现问题,由保险公司向未消费的消费者赔付。相较于全额冻结资金的监管账户,保险制对商家现金流占用更小,接受度更高。对消费者而言,赔付依据消费事实而非账户余额,维权路径更清晰。

保险业内人士建议,可将保险制与监管账户结合使用——高信用商家选择“保险+部分监管”,新兴或高风险商家则实行全额监管,实现风险防控与市场活力的平衡。

此外,李轶认为法律层面的配套不可或缺,在商家破产清算时,应通过立法明确消费者预付资金的优先受偿权,使其债权顺位优先于一般债权人。当“保险兜底”与“法律优先”双轨并行,消费者的权益才能真正从纸面走向现实。

从行政命令的单向推动,转向激活商户动力,引入专业力量,构建市场防线的系统破局,预付资金监管才能真正走出“叫好不叫座”的困境,在商家、消费者与监管者之间重建可持续的信任。

激活商户 专业托管 保险兜底

三策并举 或可为预付资金监管破局

支招

■ 记者 黄萱 韩爱青

预付资金监管的良性发展,不能仅靠自上而下的强制推行,更需激发市场主体的内生动力。记者综合多方建议发现,从提高商户积极性、下放管理权限,引入保险机制三个维度发力,或可为预付资金监管开辟良性发展的路径。

从“教育白名单”到“真实惠” 激活商户合规的内生动力

在现行监管框架下,商户往往视监管账户为资金流转的“枷锁”。要打破这一认知,关键在于让合规成为商户的竞争利器。各地试行的教育行业“白名单”制度已初见成效——被纳入资金监管的机构,天然多了一重信任背书。但要让商户从“被动接受”转向“主动拥抱”,还需将监管红利转化为“真实惠”。

行政主导加市场运作 让监管账户“轻装上阵”

目前监管账户推行受阻,部分原因在于,行政部门承担着风险防范的最终责任,但在面对海量小微商家时,单纯依靠行政力量包揽具体监管事务,既难以兼顾效率,也无法满足个性化需求。天津财经大学商学院市场营销学副教授穆琳建议,探索“行政主导、市场运作”的模式,在守住风险底线的前提下,将日常资金监管的具体事务适度剥离,

引入专业化力量协同治理。

具体操作上,可由行业主管部门通过招投标建立“白名单”托管机构库,明确准入门槛与监管标准;对大型连锁品牌,由入库银行提供定制化资金监管方案,兼顾资金安全与企业正常经营周转;对中小微商户,则可依托符合条件的第三方托管平台或具有法定公信力的机构(如公证处),通过技术手段实现交易流水实时监控、资金按比例冻结划拨,以市场化手段降低监管成本。专业机构的介入,不仅能缓解行政人手不足的压力,更能通过适度竞争提升服务质量。

探索保险保障 构建市场化风险兜底防线

无论监管账户设计得多严密,总难以覆盖所有角落,也总有经营不善导致的资金链断裂。对此,两位专家均提出,推广预付消费履约保证保险,是构建多层次风险防控体系的关键一环。

该模式将单一资金监管拓展为市场

