

预付式消费:看清“陷阱”,不被忽悠



核心提示

□记者 龚娅丽 通讯员 张亚亚

如今,在美容、健身、游泳、洗浴等行业,消费者只要手持一张事先充值的会员卡,便可潇洒出入。由于预付式消费是“先收款,后服务”,加之一些商家的不诚信行为,造成了目前预付式消费的乱象丛生。记者请来市消费者协会工作人员,为您盘点预付式消费“重灾区”与常见“陷阱”。



绘图 焦雅琦

盘点

预付式消费“重灾区”与常见“陷阱”

“健身房、美容美发店,是预付式消费最流行的地方,也是产生纠纷最多的‘重灾区’。”市消费者协会工作人员表示,我市关于预付式消费的纠纷屡有发生,且投诉比例逐年增加,同时也是维权难点。预付式消费具有很大的诱惑力。例如美容行业,根据预付金额的多少,可以享受8折或7折甚至6折的消费优惠,顾客购买充值卡的为数不少,有的顾客一次充值数百元,由于数额不是很大,遇上不良商家溜之大吉,或者新店家不认账,往往自认倒霉。市消协工作人员对一些不良商家的“陷阱”作出“见招拆招”的建议,帮助您快乐消费。

消费者声音:商家玩“蒸发”,顾客“欲哭无门”

3月6日,网友“夏雨123”在商都网发帖抱怨称,在某美容院办了一张年卡,没用几次,店家跑了;在某连锁店办了一张卡,里面还有300多块钱,店家不知搬哪儿了,虽是连锁店,其他分店离家太远,不知该怎么跟他们交涉。

市消协支招:商家人去楼空,消费者可以向营业场地的出租者提出索赔。根据《消费者权益保护法》相关规定:“消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结

束或者柜台租赁期满后,也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。”

消费者如果认为确实有必要选择预付式消费,事先要认真考察经营者的信誉度和经营状况,选择规模比较大、证照齐全、信誉度高、经营状况好的企业,以免上当受骗。当消费者在发现商家经营情况异常时,就要引起警惕,及时向有关部门咨询或举报,一旦发生消费纠纷,应通过各种有效途径及时维权。

消费者声音:商家玩“霸王条款”,卡变了味

去年12月,杨小姐在位于体育场路上的某KTV办了一张“欢唱卡”,办这种“欢唱卡”需要在充值卡里预付500元,工作人员当时承诺:每次唱歌只要刷这张卡,就能享受8折的优惠。谁知,在今年春节前夕,杨小姐在该店准备刷卡消费,却被工作人员告知,可以刷“欢唱卡”,但是不能享受8折优惠,而是根据包房大小按照每小时N元的标准收费。杨小姐提出工作人员当初办卡时的承诺,工作人员一句“最终解释权归店方”让杨小姐彻底语塞。由于办卡时没有向商家索要合同,杨小姐倍感“有理说不清”。

市消协支招:现实生活中,大多数的预付式消费在消费者付费时,商家并未与其签署任何书面协议或合同。因此,消费者

在接受预付式消费时应该与经营者签订书面协议或合同,明确双方权利与义务,明确所接受商品和服务的范围、期限、退款条件、违约责任等相关事宜,特别要注意终止服务、转让等限制性条款。书面协议和合同最好一式两份,如果消费者拿不到纸质合同,至少也要对合同进行拍照取证,方便日后维权之用。

消费者声音:“会员卡”不是卡,“会员”当得悬

市消协工作人员告诉记者,不少前来投诉的消费者遭遇的商家比较“吝啬”,连正式的会员卡都没有发放给客户,只是在纸质笔记本上记下客户的姓名、电话、充值金额,然后每消费一次就人工记账一次。不良商家还有一些常设的“陷阱”:在预付式消费中,商家往往以夸大宣传、单面宣传诱使消费者办卡,待消费者持卡消费时却设置层层障碍,以有效期结束为由不退还卡里余额。

市消协支招:会员卡的好处在于,每个客户的充值金额、使用次数、每次使用金额、余额都能显示在商家的计算机系统里,方便统计和管理,也方便消费者维权。相反,若商家只在纸上记账,很容易产生假账、错账的现象,“阴阳”账本也是不良商家常用的伎俩。建议消费者选择商家时,最好选择发放正式会员卡的商家。

网购如何不被“钩”住



核心提示

□记者 龚娅丽 通讯员 凌军

如今,“网购”这一新兴购物方式获得了飞速发展。与传统购物方式相比,网购的实惠便捷对消费者产生了巨大吸引力。但是,消费者在网购时如何让网购不被不良商家“钩”住?记者请来洛阳工商网络市场监管大队相关负责人为大家来支招。

商家招数1:虚假备案

“我们在巡查含有‘洛阳’字样的网站时,发现了不少涉嫌违法的商务网站,这些网站在网页上挂着山寨的110网警和网络经营主体备案的图标。”洛阳工商网络市场监管大队相关负责人告诉记者,为指导帮助我市网络经营主体依法经营,该大队大力推行“网络经营主体备案制度”,对备案手续齐全的经营者发放网络备案工商电子证书,经过网络经营主体备案的网站会在首页挂出工商徽章的图标。

然而,一些涉嫌违法的商务网站学会“与时俱进”。古城科技网就是洛阳工商网络市场监管大队网络巡查时发现的一家“李鬼”网站。“用鼠标点击工商徽章和110网警的图标,根本不点开,于是我们去网站上公布的地址查

看,发现是一间民居,不是公司!”该负责人说。

支招:网监大队负责人表示,消费者在网购时,要积极采取自我保护措施:一是要在付款前对网站的真实性、可靠性进行分析,包括网址、地址、工商执照、网络经营主体备案,需要注意的是,点击网络经营主体备案的图标后,跳转出来的网页会显示这家网站的市场主题名称、经营者姓名、经营场所、经营范围、成立日期等信息;二是不要被某些网站上价格低廉的商品所迷惑,只有QQ、EMAIL、手机号码,没有固定电话和地址的网站,不要轻易与其交易;三是在确认网站真实并要支付钱款时,对于仅限定个人银行卡转账、不接受支付宝等第三方支付方式的,消费者也要保持谨慎。

商家招数2:“移形换影”

消费者实例:网友“jack-y33421”在洛阳信息港发帖称,他在今年1月底在某团购网团购了4张某影城电影兑换券,当时网站上的团购信息显示,团购券可兑换最高价值100元的电影票一张,2D/3D通兑。但是当他在影城想看《碟中谍4》,售票人员却说,这部片执行片方最低票价80元一张,用这种团购券换电影票,必须再付20元。

当时他就蒙了,当他回家再次登陆这家团购网,查看电影票兑换券的页面时,发现页面上的内容已经变成:可兑换最高票价60元的电影票1张。“jacky33421”贴出网页截图,只见原始宣传信息称:最高兑换价值100元电影票。“这

种无良商家,看到《碟中谍4》上映了,看的人多,立马就反悔,单方面修改合约。”“jacky33421”说。

支招:网监大队负责人表示,在他们接到的投诉中,大多数问题都聚焦在实际商品或服务与网站广告宣传不符、团购网站承诺的服务缩水等问题。该负责人提醒,要关注团购网站的口碑及品牌美誉度,参考其他消费者的点评,选择比较熟悉的网站购物,还须通过网页截图、QQ聊天记录等形式保留商家的原始宣传信息和交易记录,并索取售货凭证,借此保留维权证据。需要指出的是,消费者若想通过网页截图等证据,通过司法途径向商家提出诉讼,并提出赔偿要求,须通过公证处对网页截图进行公证。

商家招数3:服务打折扣

网友“莹85”在洛阳信息港发帖称,她参加了某团购网的自助晚餐的的团购,价格是39元,没有注明时间限制,但在备注里称:商家不接受预约,敬请谅解,建议您避开就餐高峰期消费。“莹85”打算在周日使用团购券,致电商家被告知,晚餐券不能在周六和周日使用,如要使用团购券,必须再付10元。

支招:网监大队负责人表示,团购商家服务打折扣的现象屡见不鲜,不少消费者持券消费,却被商家要求加付现金;在影楼团购的消费者,被商家以“近期客户排满了”为由延后拍摄期。作为消费者,

虽然团购券在大多数团购网站都能退款,但被商家“消遣”,总是影响消费心情的。因此,在团购前最好先致电商家,询问“需不需要再付钱”、“周六、周日、节假日能否使用团购券”等详细问题,再决定是否参加团购。

网监大队负责人提醒,目前,2折、1折、甚至0.1折的促销信息在团购网站上屡见不鲜,打折幅度较大的项目集中在保健养生、美容美发以及婚纱摄影等服务领域。一些团购网站为了吸引人气,对商家的信誉和资质疏于审核。因此,消费者在面折扣力度过大的商品和服务时,要多了解多比较再掏钱。

探讨

如何让预付式消费成为实惠“馅饼”

市消协工作人员表示,预付式消费作为一种新型营销模式,目前在全国各地已普遍盛行。这种模式在减少现钞使用、便于公众支付、刺激消费等方面发挥了一定作用,同时也存在监管不严、缺乏风险防范机制等问题。

那么,如何让预付式消费

真正成为实惠“馅饼”?市消协工作人员表示,要通过法律法规、制度多管齐下,发挥行政监管、行业自律、社会监督和消费者自身警惕性的提高相结合的综合效应,加强对预付卡的管理。“有关管理部门应建立对预付式消费票证发行机构的登记、申报制度,由

企业股东为企业发售预付式消费卡所引发的债务承担连带责任。”该人士说,还应定期对发卡机构进行检查,对违法违规行给予严厉制裁;对已收取的预付款进行严格监管,建立专门账户,防止因经营者抽逃资金、停业或破产等原因使消费者遭受损失。