



# 预付式消费投诉多,最不满“商家跑路”

## 省消委发布调查报告:消费者维权意识不强,建议推动相关地方立法

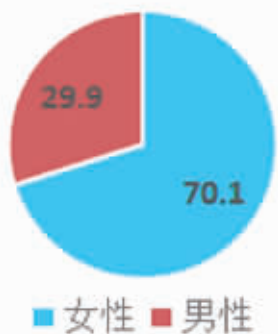
美容美发、用餐旅游、教育培训……近年来,充值、预付等消费方式越来越多地出现在各个消费行业中。在“大额充值=大力度优惠”的促销鼓动下,不少消费者选择一试。

然而,看起来很实惠的预付式消费,背后却存在着如“预付卡退款难”、“停业”、“暴露隐私”、“经营者暗中涨价”等一系列消费风险。这也促使预付卡消费成为投诉、维权的热点。

3月13日,湖南省消费者委员会发布《2019年湖南省预付式消费维权状况调查报告》。据了解,2019年9月至12月,省消委联合相关调查机构,对预付式消费人群人口学特征、消费状况、消费维权状况、存在的问题和解决的建议等五个方面内容进行了相关调查和统计。数据显示,预付消费最为常见的行业分别为服装鞋类保养、餐饮和保健养生,而最令消费者诟病的问题是经营者跑路,占比达48.2%,排在最令消费者不满意问题的榜首。 ■记者 朱蓉



预付式消费维权最令消费者不满的问题



预付式消费人群性别占比

### 画像

#### 女性更爱预付消费,占比达七成

什么样的消费者更偏爱预付式消费?从省消委公布的数据来看,女性消费者占比达70.1%,远高于男性消费者。从年龄来看,约80%的消费者集中在18岁至40岁之间,其中80后占比43.5%,为第一大预付式消费人群。

另外,从家庭收入分布看,月收入在6001-8000元的消费者最多,占比26.0%;从学历分布看,大专及以上学历人群占比55.1%。

此外,消费者最爱在什么领域的消费中进行预付式消费?此次调查报告显示,有62.6%的消费者办理过美容美发行业预付卡,高居榜首;而排在第二、三位的行业为餐饮和综合零售行业,分别占比47.3%和38.5%。

### 问题

#### 消费者最不满的是“经营者跑路”

从省消委此次公布的数据看来,遭遇了“经营者跑路”的消费者不在少数。

数据显示,预付式消费维权中最令消费者感到不满的是“经营者跑路”,高达48.2%的消费者曾遭遇此类问题。此外,“与办卡时承诺差距大,想退费却不能退、难退”,“不想继续使用,不能退费”和“服务质量没有承诺的好,消费体验差”等三大问题受消费者诟病的程度也相对较高,所占比例也分别为26.1%、25.3%、21.0%。

不过,在遭遇此类问题时,消费者的维权意识却并不强。省消委秘书长吴卫介绍,有79.2%的消费者因优惠力度大而办理预付卡,商家推荐、使用方便排在第二、三位,冲动消费倾向明显。同时,她表示,消费者维权意识较薄弱,维权知识较少,仅13.6%的消费者表示应当增强维权意识,更有高达70%的消费者在办理预付卡时并没有主动浏览合同条款、未保留购物凭证,80%的消费者没有签订合同。

值得注意的是,有超过50%的消费者表示,经历的经营者跑路事件最后都未得到解决。

### 建议

#### 应推动预付式消费地方立法

这份调查报告提到,目前,我国尚无专门的法律法规对预付式消费进行监管,实践中只能依据《民法通则》、《合同法》和《消费者权益保护法》等一般法律规定。

2012年,商务部发布了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》。但该办法仅对从事零售、住宿和餐饮、居民服务等三大类企业发行的预付卡进行监管。同时,该办法只针对企业法人,对个体工商户、非企业法人存在监管盲区。

该办法规定,单用途预付卡归各级商务部门管理,发卡企业应在开展此业务之日起30日内,向各级商务部门备案。如果不备案,逾期不改正的,将被处以1万元以上3万元以下的罚款,但具体执行情况不容乐观。另外,发生预付卡消费纠纷频次较高的行业,如美容美发、健身和教育培训等没有明确的法律规定。

这份调查报告建议,应该增强消费者维权意识和能力,帮助消费者树立正确的消费理念;推动预付式消费地方立法;建立健全综合监管体系,规范经营者发卡行为,统一预付式消费合同示范文本,引入失信惩戒机制;充分发挥社会监督作用,充分发挥行业协会的积极作用,并进一步发挥消费者委员会的平台作用。



新华社图

## 省市场监管局发布2019年重点工业产品抽检结果 部分木制家具甲醛释放量超标

3月13日,省市场监督管理局发布《2019年湖南省重点工业产品质量安全监督抽查分析报告》。据了解,2019年,该局共抽查产品158类、15326批次,涉及受检单位7107家,发现问题样品2155批次,问题发现率为14.06%,相比2018年(11.3%)增加了2.76%。 ■记者 朱蓉

### 日用消费品

#### 部分小家电等产品质量安全问题突出

此次公布的数据显示,2019年,我省共抽查日用消费品生产领域1330批次,其中,不合格150批次,问题发现率为11.28%;流通领域抽查1111批次,不合格314批次,问题发现率为28.26%。

这也意味着,日用消费品在流通领域问题发现率明显高于生产领域。其中,部分流通环节的日用消费品如小家电、

纺织服装、室内加热器、燃气器具产品合格率低,质量安全问题突出。这些产品因生产门槛低,“作坊式”生产现象普遍,特别是部分外省进入我省的产品质量良莠不齐,需要加强质量监管力度。

报告认为,这说明我省生产企业产品质量稳步提升的同时,需要加强流通领域产品质量问题的监管力度。

### 食品相关产品

#### 质量稳中向好,合格率97.61%

去年,我省共完成食品相关产品1799批次的监督抽检,检出合格样品1756批次,不合格样品43批次,产品质量合格率为97.61%。

2018年,我省开始进行食品相关产品生产许可实行告知承诺制度的改革。近3年来,湖南食品相关产品整体质量稳定,产品质量合格率均在96%以

上。2019年食品相关产品抽查单位达784家,但抽查样品主要集中在长沙、株洲、益阳,占总数的69.21%,行业分布区域不平衡。

不过,这份报告中也提到,存在个别洗涤产品总活性物含量不达标,部分食品接触用竹木制品甲醛释放量超标等问题。

### 农业农村类产品

#### 粮食加工机械等产品质量保持较高水平

2019年,农业农村类产品共抽查466批次。其中,抽检化肥335批次,产品质量合格率为94.63%,抽检批次和产品质量合格率较2018年的105批次和85.7%都有了明显的提高。

报告认为,2019年新开展了15批次的水田耕整机械、45批次粮食加工机械的监督抽查,产品质量合格率分别为100%和95.56%,产品整体质量都保持在一个较高水平。

### 建筑装饰材料

#### 部分木制家具存在甲醛释放量超标问题

在2019年建筑装饰材料的监督抽查中,建筑材料中通用水泥、水泥构件、混凝土添加剂、建筑外窗、防水涂料、铝合金建筑型材、竹木地板、胶黏剂、油漆涂料、金属家具等产品质量的整体产品质量合格率为95%以上。

但是,数据显示,也有部分产品问题突出。其中,防水卷材问题发现率为18.95%,主要问题是力学性能、可溶物含量等指标不合格;部分木制家具和软体家具存在甲醛释放量超标等消费者关注的质量问题。