



A08

经济

三湘都市报

2021年3月12日 星期五

编辑/黄海文 美编/刘湘 校对/汤吉

2020年湖南省预付式消费维权调查报告发布:美容美发行业维权发生概率最高

# 80后最爱“充值”,经营者“跑路”最为诟病



本报3月11日讯 今日,湖南省消费者权益保护委员会发布《2020年湖南省预付式消费维权状况调查报告》。这也是该委员会继2019年后第二次组织第三方调查机构开展针对我省预付式消费的专项调查报告。

■记者 朱蓉

## 80后最爱“充值消费”

此次发布的调查报告数据显示,25岁至29岁年龄段的预付式消费者比例较2019年增长了1.6%。具体说来,2020年,湖南预付式消费群体中,年龄在18岁至40岁人群最多,占比近八成,其中80后人群占比高达41.6%,为第一大预付式消费人群。

收入在4001至6000元的消

费者选择该种消费方式的占比最高,达23.2%。月收入在8001至15000元的高收入段消费者选择预付式消费的占比达28.2%,较2019年增长12.9%。三湘都市报

## 超八成消费者因更优惠而选择预付费

在预付式消费的参与程度上,2020年,美容美发仍高居预付式消费参与程度榜首。同时,仅综合零售、儿童乐园、教育培训的参与度较2019年出现正增长,分别增长了22.3%、2.5%和0.3%。较2019年出现较大下滑的是汽车维修保养、服装鞋类保养和健身,分别下降了10.1%、10.4%和7.6%。

省消保委在调查报告中指出,大多数消费者多因预付式消

费具有优惠、便利的优势而选择办卡。2020年,有83.3%的消费者因优惠折扣力度大而去办理预付式消费,其“占便宜”的心理特征非常典型;使用方便和经营者推荐位于第二位和第三位,比例分别为39.1%和36.8%。

同比看,因亲朋好友推荐而办卡的比例较去年上升最多,上升14.8个百分点;其次是商家促销积分,较去年上升7.9个百分点。

## “经营者跑路”最令消费者诟病

调查报告数据显示,全省持有预付卡的消费者中,15.4%有过维权经历。从各个市州来看,邵阳市、娄底市和长沙市排在前三位,维权经历的比例分别为19.2%、18.0%和17.3%。

发生维权行为的行业中,美容美发(美容/美甲/理发等)行业占比最高,为25.3%;其次为健身行业,占

比为15.0%。同比看,美容美发(美容/美甲/理发等)、儿童乐园和健身这三个行业维权的提及比例较去年明显上升,分别上升19.7%、9.7%和9.2%。

最令消费者诟病的问题依然是经营者跑路,占比77.1%。同比看,受疫情影响,经营者跑路的提及率明显上升,同比上升28.9%。

## 与经营者协商仍为最主要维权方式

消费者在预付式消费维权中,采用过的维权方式位于前三位的是:与经营者协商沟通、找消费者权益保护委员会调解和商场(线下)或平台(线上)沟通/投诉,分别占比85.4%、33.0%和19.9%。

值得关注的是,近七成的消费者无保留购物凭证(发票小票等)行为,30.3%的消费者表示大多数时候都没有保留,19.4%的消费者表示从没有想过这件事,14.0%的消费者表示想过但从没有保留。

针对我省预付式消费的现状,省消保委建议,政府相

关部门应考虑加大制定对经营者的具体要求,如名单库建设、经营者等级分类、约谈无诚信的企业和定期进行巡查工作等。同时,消费者应增强维权意识和能力。消费者应充分了解预付式消费存在的各类风险,根据自身实际需求和判断有节制地理性购买。

此外,积极推动预付式消费地方立法也成为预付式消费中维护消费者权益的努力方向之一。



## 相关新闻

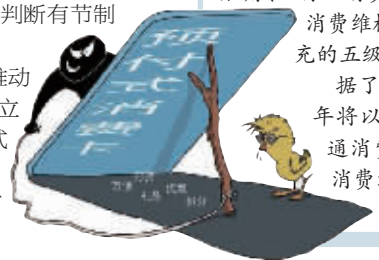
### 湖南省消费者权益保护委员会正式揭牌

3月11日,湖南省消费者权益保护委员会正式在长沙揭牌。省人大常委会党组副书记、副主任,省消保委主任黄关春,省市场监管局党组书记、局长,省消保委常务副主任向曙光为省消费者权益保护委员会揭牌。

1991年2月7日,省消费者协会经省人民政府批准成立,后更名为省消费者委员会。2020年5月,省政府批复将省消费者委员会更名为省消费者权益保护委员会。2020年12月3日,省消保委成功换届。成立30年来,湖南全省消保委组织已形成“以省消保委为龙头、以市州消保委为骨干、以县区消保委为基础、以基层分会为触角、以行业消费者投诉站(企业消费维权服务站)”为补充的五级消费维权网络。

据了解,省消保委今年将以“守护安全、畅通消费”为主题开展消费维权年活动。

■记者 朱蓉



Haier

海尔智家

3月1-31日

海尔空调健康节

除菌舱空调 只吹干净风

升级选海尔除菌舱空调  
365天只换不修

购海尔洗空气空调 送 价值3000元精美礼品

购海尔除菌舱空调  
送品质生活大礼包

0<sup>元</sup> + 10<sup>年</sup> + 365<sup>天</sup> + 399<sup>元</sup>  
安装 包修 只换不修 智能体脂秤