

记者行动

退卡难、退费难，维权更是难上加难

预付式消费，想说爱你不容易

湖南日报全媒体记者 李成辉 通讯员 陈尹彤



培训机构“爆雷”，欠款或超千万元

今年3月底，为了圆孩子“灌篮高手”的梦想，长沙市民刘艳在控球部落七号球馆购买了5940元的篮球课程，总共95个课时。孩子在上了20次课后，学校“不辞而别”。

和刘艳有相似经历的不在少数。今年4月，家长汤利辉在控球部落贺龙校区交费6880元，孩子只上了7次课；5月，家长李婷在同一校区交费12880元，孩子仅上了两次课；6月，家长黄晴报名控球部落暑假夏令营，交费8800元，孩子名字还未录入……控球部落校区频频“爆雷”。

控球部落由长沙控球部落体育文化发展有限公司运营。该公司自2016年成立以来，在长沙、株洲、武汉等地均设有校区，仅长沙就有十多家门店，曾宣称在籍学员超万人。事发后，各校区家长纷纷组建交流群，很快就拉了几个成员多达数百人的群。

根据交流信息，汤利辉等人估算，该机构欠款金额超千万元。教育、公安、市场监管等部门介入，给出的答案基本一致：当事人系合同纠纷，属于民事纠纷，建议走司法程序。“有人请了律师，官司打赢了，对方拒不执行。”汤利辉无奈地说。

7月15日至16日，记者走访控球部落无二、曙光、壹号馆、七号馆等多个校区，均是大门紧锁，人去楼空。曙光校区玻璃门上的一张“解除合同告知函”显示，截至6月25日，除却滞纳金，控球部落拖欠场地费12.39万元。记者多次拨打该公司负责人电话，也未接通。



暑期原本是教培市场的消费旺季，长沙一家培训机构却陷入停业风波，矛头直指经营者卷款跑路。预付式消费再度引发关注。

一边是大部分消费皆可“预付”，一边是风险层出不穷。不办，价格太贵；办了，又怕商家跑路……预付式消费俨然成了一道两难的选择题，让人又爱又恨。

尽管各地纷纷出招，但问题并未得到根治。记者调查发现，一些预付式消费新套路也不断登场。如何破解预付式消费乱象？



上半年全省12315接到4000余件投诉

近年来，预付式消费模式因其便捷实惠，被广泛运用。

“不算不知道，我竟然有20多种预付卡，自己用的有蛋糕店、美容美发店、电影院、饭店、洗车店等，给孩子报的有篮球、美术、游泳、演讲等培训。”7月29日，家住长沙市望城区的宋丽被自己的卡包吓了一跳。

“我也不想办，但单价价格太高。像孩子的演讲课，单次300元，充得越多折扣越大，最低才100元。”面对商家的低价诱惑，宋丽最终还是预付了一笔钱。

不过，预付式消费的非即时履行特征，对消费者来说存在不小的风险隐患。省消保委此前发布的一份调查报告显示，全省持有预付卡的消费者中，14%有过维权经历。记者查询近几年湖南消费维权报告发现，预付式消费投诉常霸占热点榜。

据省市场监督管理局消费者权益保护处提供的数据显示，今年上半年，全省12315平台接收到预付式消费相关投诉4000余件，主要涉及文化娱乐体育、美容美发洗浴、教育培训、餐饮住宿等领域，反映问题主要集中在退卡转卡难、商家跑路等方面，令人防不胜防，家住北辰三角洲的欧亚风和邻居们同样深受其害。

今年初，欧亚风在小区楼下的长沙怡成体育文化有限公司交了1.5万元报名费，孩子只上了一节课，商家就“失联”了。受害者近百名，损失少的数百元，多的达3万元。

除了“跑路”，还有“套路”

记者调查发现，除了卷款“跑路”、退费难等老问题，线上一些新套路也不得不防。

虚假宣传，网络培训乱象丛生。记者在湘问投诉直通车平台检索发现，某些网络培训机构在课程中宣传“包过，考不过退费”，后续却不履行承诺；部分培训机构捏造成功案例，诱导学员购买高价课程等，一直是该平台的投诉热点。

景点缩水，旅游年卡猫腻不少。近年来，各类畅游卡层出不穷，消费者提前支付一定的会员费，即可享受各大景点畅游服务。但实际消费并非如此：要么被告知无法使用，要么被要求补差价。年初，喜欢旅游的刘蒲英花费299元，在某平台购买了一张畅玩湘赣鄂三省的年卡，结果不少热门景点还没去，就下架了。

过期作废，线上提货并不省心。去年秋天，家住开福区的易辉收到了一张朋友送来的大闸蟹卡，由于工作繁忙忘记了提货。前几天，易辉偶然找到了这张卡，客服却说已经过期了。除了卡券过期无法退费外，消费者还普遍反映提货难、送货迟以及售后服务得不到保障等问题。

“职业闭店人”与跑路商家沆瀣一气

预付式消费纠纷多、套路深，甚至还时常有“职业闭店人”助纣为虐。在中国消费者协会公布的今年上半年消费维权舆情热点中，“职业闭店人”已跃居预付式消费维权障碍的前三位。

湖南天楚律师事务所律师李晓龙代理了不少类似案件。他介绍，“职业闭店人”有一套完整的闭店流程：闭店前大搞低价促销，吸引充值后，变更法人，一夜关张。

李晓龙研究案例发现，“职业闭店人”往往与不怕当老赖的“职业背债人”勾连，通过更换法人的方式，帮助原经营者“赖账”，彻底关上了消费者维权索赔之门。

此外，部分商户因自身发展的需要，在合并、分立或者经营者转让后，导致合同的一方主体发生变更，新的经营者往往会拒绝消费者按照原来的条件进行消费，也就出现了



漫画/傅汝萍

消费难、退款难。

创新方式和手段，强化预付资金监管

记者注意到，相关部门已着手解决这些问题。7月实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》规定，经营者决定停业的，应提前30日公告经营者有效联系方式；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，不得降低商品或服务的质量，不得任意加价，出现重大经营风险应停止收取预付款，停业或迁移场所应提前告知等。

《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释（征求意见稿）》提出，将“清算义务人和帮助逃债人作为责任主体”，第三人帮助经营者逃避债务，造成消费者损失，消费者请求第三人和经营者承担连带责任的，人民法院应予支持。

“要从根源上治理预付式消费‘顽疾’，还需进一步扎紧预付式消费的法治篱笆。”长沙市人大代表、湖南工商大学教师陈树表示，要明确有关部门的监管职责，压实预付式消费的监管责任；针对各领域预付式消费的新特点，要加紧制定出台更匹配的法律法规，创新监管方式和手段，强化预付资金管理。

浙江省就推出了“浙里体培”一体化数字化管理服务平台，消费者在签订规范文本合同后，预付金会直接进入监管专户，一课一销。即便机构“爆雷”，消费者权益也有保障。

李晓龙律师同时提醒，除了加强商家监管外，消费者也应增强自我保护意识，谨慎选择金额高、周期长的预付式消费。若确有需求，应尽可能选择合规、信誉好的经营主体。

党报帮你办

投诉热线: 18670556611



你有投诉求助，我们帮问帮办，请关注新湖南湘问频道（邮箱：xw777111@163.com）

小区瓷砖掉落差点砸到人

编辑同志：

衡阳市蒸湘区平湖社区的聚鑫园小区由于房屋老化，顶层边缘多次掉落瓷砖，几次差点砸到小区人员和车辆，有极大的安全隐患。

—居民

记者追踪：

8月7日，蒸湘区蒸湘街道办事处回复称，8月2日，平湖社区已到现场查看。聚鑫园小区规模较小，无物业公司进行管理，为确保小区有序运转，小区成立了自治组织业主委员会。平湖社区督促业主委员会在瓷砖掉落区域设置了安全警示，并在小区居民群中发了关于瓷砖掉落的安全提示。后续，业主委员会将通过上门和电话的方式与顶楼住户沟通，计划敲掉顶楼边缘瓷砖，从根本上避免类似情况再次出现。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽 通讯员 任妮欣

地下停车场车辆乱停乱放

编辑同志：

娄底高铁南站地下停车场滴滴车辆及社会车辆乱停乱放严重，堵塞车辆通道，且该地下停车场环境卫生较差，异味扑鼻。

—群众

记者追踪：

8月8日，娄底市万宝新区开发投资集团有限公司回复称，针对停车场乱停乱放问题，将加强即停即走通道以及1至3通道的安保力量，及时巡查、劝阻。同时，联合相关职能部门，进行专项整治，让滴滴车辆规范有序停车。此外，我司将让保洁人员加强清扫频次，做到卫生无死角。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽 通讯员 梁艳云

农牧公司废水外溢，正立案调查

编辑同志：

湘乡市栗山镇界头村栗山科鸡养殖专业合作社养殖生猪时，向河流直排粪水污水，影响居民日常生活和饮用水安全，希望有关部门管管。

界头村村民

记者追踪：

8月8日，记者致电湘潭市生态环境局湘乡分局。该局表示：科鸡养殖专业合作社为湖南湘乡栗山农牧有限公司。该公司从事家畜饲养，于4月中旬进猪，目前存栏2200多头。该公司母猪养殖中心建设项目于2023年6月29日办理建设项目环境影响评价登记表；2024年4月3日进行固定污染源排污登记，已配备废水污染防治相关设施。生态环境局在检查中发现废水外溢问题，现立案调查并要求公司整改，确保污染防治设施正常运行，各类污染物达标排放，并积极协调好周边群众关系。

湖南日报全媒体记者 方兴

如何申请家庭门诊共济？

编辑同志：

听说现在在医保个人账户全家共享，我妈妈在老家参加的是城乡居民医保，我怎么为她申请家庭共济呢？

—居民

记者追踪：

8月12日，记者致电湖南医疗保障局，工作人员解释：家庭门诊共济是指在个人账户（记账户）主要用于支付参保人员在定点医疗机构发生的政策范围内自付费用的基础上，可用于支付参保人员近亲属在定点医疗机构就医发生的由个人负担的医疗费用。

主账户人职工医保个人账户资金有结余，且正常享受职工医保待遇，按照自愿原则可申请设立一个家庭共济关系，将本人个人账户结余资金与其家庭成员共济使用。被绑定的家庭成员必须为湖南省内正常参加职工医保或居民医保的参保人。按照最新政策，家庭共济的家庭成员职工参保人可同时绑定10名近亲属作为共济对象，累计最多可绑定20名近亲属。

具体的申请流程为：下载“湘医保”App，或进入微信、支付宝“湘医保”小程序，登录后在首页“业务办理”中找到“家庭共济”，点击“共济申请”，绑定亲属关系，再使用“职工个人账户缴城居民”模块完成缴费。

湖南日报全媒体记者 田燕 通讯员 赵程鑫

嘲讽老人半价乘车，司机被罚

编辑同志：

7月30日上午9点多钟，我在邵东职业中专学校站搭乘由界岭开往邵东西站的公交车，用微信支付了半车费一块钱，司机对我冷嘲热讽，说我一岁把年纪这一块钱。邵东有政策规定65岁以上老人可半价乘公交。难道我错了？

邵东一乘客

记者追踪：

记者就此事询问邵东城发运输有限公司。8月6日，该公司人员表示，文件规定，年满65周岁的老年人可以享受半价优惠。经查，诉求人超过70岁，符合半价乘车规定。鉴于诉求人反映的情况属实，公司作出如下处罚：对当班驾驶员进行了批评教育，停课学习3天，罚款200元。公司将强化驾驶员相关政策培训，让驾驶员熟知相关政策，以便更好地为乘客服务。加强驾驶员职业道德培训，规范驾驶员服务行为，提升服务质量。

湖南日报全媒体记者 方兴

不吐不快

高空抛物为何屡禁不止

振亚

前几天，长沙两名小孩在小区33楼楼顶扔砖头砸坏楼下的护栏和汽车，让高空抛物这个话题再次成为公众议论的焦点。高空抛物事件屡禁不止，挑战着公众的安全底线。每当类似事件发生，我们不禁要问：高空抛物为何如此难治理，它背后又折射出哪些深层次的问题？

高空抛物之所以成为治理难题，与其发生地点的特殊性有关。高楼大厦鳞次栉比，每一扇窗户都可能成为抛物的源头。加之高空抛物行为隐蔽性强，取证难度大，使得执法部门在追查和处罚时面临重重困难。此外，一些居民法律意识淡薄，对高空抛物的危害性认识不足，也增加了治理的难度。

当前，尽管相关部门采取了一系列措施，如安装监控摄像头、智能传感器等，加强对高空抛物行为的实时监测和预警，但高空抛物事件仍时有发生。这充分说明，单靠外部手段、技术手段难以根治这一顽疾，必须从内因着手，发力，不断提高居民的文明素养。只有当居民深刻认识到高空抛物的危害性，自觉遵守相关法律法规，管住乱丢、乱抛的手，才能真正从源头上减少高空抛物事件的发生。

当然，提高居民文明素养并非一蹴而就，它需要全社会的共同努力和长期坚持。在这个过程中，政府、社区、家庭等都需要发挥各自的作用。政府应制定更加完善的法律法规，加大对违法行为的处罚力度；社区应积极开展各种文明创建活动，营造良好的社会氛围；家庭则应加强教育、引导，培养家庭成员的安全观念和规则意识。

总之，高空抛物治理既考验着管理智慧，也检验着居民的文明素养。只有全社会共同努力，从源头上不断提高居民的文明素养，才能根治这一顽疾，守护好人民群众“头顶上的安全”。

谈心室

停止精神内耗提升心理韧性

老师：

我工作时间不长，但是经常陷入“精神内耗”中。比如，我汇报完一项工作后，就担心领导和同事的看法，会不会影响自己往后的发展，总觉得没有做好；在与同事、朋友交往时，很在意自己的表达对方是不是喜欢，更在意他人对自己的评价，纠结交往的细节，担心不被接纳，不被喜欢。结果，我把自己搞得都很累。

小李

小李：

“精神内耗”也叫“心理内耗”，主要指人在进行自我控制时，两个理念不同、观点不同的“自己”相互争吵、相互拉扯、彼此冲撞，导致心理资源被过度消耗而出现的负面情绪。这种情绪在一定时间和一定范围存在是正常的心理波动，但如果持续存在且不加调整、疏导，就容易陷入焦虑紧张、自我怀疑甚至穷思竭虑的恶性循环。

产生精神内耗的原因一是思维反刍，如经常为昨天打翻的一杯

茶伤神，重复被动思考。二是不能接纳自己，常懊悔、自责与苛责自己。三是高敏感，容易受周围人或事的影响。

消除或缓解精神内耗，我们可以从以下四个方面入手：

首先，培养积极思维与乐观心态。全身心投入工作，忘我地沉浸其中，这样才能产生快乐和幸福的心理体验。积极体验越多，我们越能感受到自己的力量，纾解不良的情绪。同时，我们要允许消极情绪存在，对此不回避、不评判，积极的情绪与消极情绪是共生的，尤其是学会分辨实际看到的事实和主观臆想的事实，有意识地培养积极乐观的思维方式。

其次，要肯定自己的积极方面，接纳自己的不完美，调整对自己和他人的期望，把关注点放到自己能做到的事上，设置合理、清晰、合适的个人目标，精神内耗自然会减少。

再次，提升心理韧性并主动作为。心理韧性是指个体在经历负面

事件后能获得力量和成长的复原能力。高心理韧性个体能够很快从不良情绪中摆脱出来，发生内耗时能很快恢复平静。我们可以通过冥想、瑜伽、深呼吸等管理好情绪和压力，减少内耗。另外，在内耗时主动作为，将注意力集中在解决工作本身的问题上，而不是瞻前顾后、反复思考，陷入“到底要怎么做才好”的思维漩涡中而难以付诸行动。

最后，学会自我关照与主动求助。精神内耗是过分关注他人而忽视自己的心理状态，所以我们要将注意力从他人转移到关照自己的内心需求和感受上，当身心疲惫时，及时休息充电，给自己蓄能。内耗时，不自我封闭。尤其是，家人和朋友是我们最重要的支持系统，和家人、朋友、同学等多聊聊天、吐吐槽，梳理多余的思绪，让我们从过度思考的漩涡中跳出来。

湖南省高校心理健康服务团队 张玉桃（湖南中医药大学）、龚勋（长沙理工大学）