

3 直击焦点



某培训机构家长维权现场

预付卡发放随意 备案监管没有跟上

那么预付式消费乱象的核心问题是什么？应当如何改善呢？近日，记者电话联系了国内消费经济研究方面的权威专家——上海市嘉定区委党校教研室主任、高级经济师潘虹虹，她表示预付式消费对商家来说，最主要的一个目的就是快速回笼资金来固定消费群体。“商家发卡的行为存在随意性，大到连锁企业，小到路边的干洗店、包子铺，可能都有自己的预付卡。2012年，商务部就发布过关于单用途商业预付卡的管理办法，明确规定各级商务部门一定要对预付卡进行备案管理，但在实际操作过程中，大量商家都处于不备案的状态，消费者是难以辨别的。”潘虹虹表示，当前消费预付卡领域乱象丛生，关键原因在于监管跟不上。

目前，教育培训、健身等消费领域成消费“陷阱”重灾区，维权难度大。记者在采访中发现，在多起预付卡纠纷事件中，消费者维权成功的案例很少。“维权的成本比较高，就一般情况下，消费者去公安报案，有些维权金额达不到立案的标准；如果是去法院起诉，程序繁琐，费时费力。当维权成本比卡内余额还要大，消费者可能会选择忍气吞声吃这个哑巴亏。”潘虹虹说。

潘虹虹向记者强调了政府监管

的重要性，市场监管部门、商务局要主动介入，预付卡要有备案制，只有与监管部门对接备案了，才能纳入系统。如果没有纳入监管系统的，相关部门就要加大对违法违规行为的整治力度，这样才能够更好地维护市场公平秩序和消费者的权益。此外，她还建议：“司法方面的救济行为要加强，在消费者有初步证据的基础上，举证责任就让商家去承担，减轻消费者维权的成本。”

针对目前“预付式消费”维权过程中困难重重的现状，记者也咨询了浙江安瑞律师事务所副主任周荣瑞，他表示相关部门应该加大征信监管力度，提高违法侵权成本，完善相关法律法规。“要针对性地进行立法或者出台司法解释，对商家出售预付卡行为进行规范，加大公检法部门之间的紧密配合，对于有一定规模的，比如维权人数在50人以上的，或者不能兑现资金在10万元以上的，应当要予以立案。要对资金的流向进行深入调查，如果预付资金用于日常经营，因为经营不善而倒闭的情有可原，但是如果明知没有继续经营和偿还能力的，大量办理预付卡用于偿还高额负债或者用于挥霍的，应当要以诈骗罪或者集资诈骗罪定罪处罚。”

“预付式”消费机构频繁闭店 消费者遭遇维权难

今年暑期，一家名为“Abilix 能力风暴”的机器人培训机构以更换上课地点为由，没有开班上课，疑似“闭店跑路”。有的家长进行了信访投诉。随后，市教育局培治办、市科技局、市市场监督管理局、市综合行政执法大队、安阳街道等部门开展调查。据初步统计，该机构无力退还剩余课时费用，涉及未消课金额约34万元、学生80多名。该机构因未按规定报送年度报告，已于2024年

7月1日被列入经营异常名录。虽然部门有介入，投诉有回应，但消费者消课或退费的诉求却难以得到满足。对于最后的选择——走司法程序，家长们却没有太高的期望。

“一方面，我担心起诉费用可能会很高；另一方面，我也担心即使起诉了，最终也未必能取得理想的效果。因为今年我身边就发生了很多这样的例子，而且目前还没有看到成功的案例。”市民李女士有些沮丧地说。

监管平台“劳而无功” 各部门需群策群力盘活现有平台

预付式消费频频爆雷，消费者该如何防患于未然？培训机构的资金该如何监管？其实，早在2021年，瑞安市教育局就开始了这方面的摸索，开发培训机构监管平台“阳光培训”，由于全国平台的推出，地方平台的资金监管功能被停用。2023年7月，教育部正式推出全国校外教育培训监管与服务综合平台（以下简称：校外培训监管平台），向全国学生家长推出“校外培训家长端”App，家长们可通过App在线上进行选课、购课、消课等活动。“资金监管涉及大量资金流水进出，还有安全性的问题，教育部上线这个平台后，就要求各地培训机构都要统一接入，开通监管账户支付渠道，瑞安也按上级要求推动机构及时接入全国平台，并做到了平台上合规机构支付渠道开通率100%。”瑞安市教育局行政审批科工作人员胡敏捷说。

据介绍，校外培训监管平台会将入驻机构的培训预收费纳入监管账户，保障家长资金安全，有效预防“退费难”“卷钱跑路”等风险隐患。目前，我市共有402家合规的校外培训机构采取“一课一消”模式监管，家长可在“校外培训家长端”App完成线上购课、线上支付、线上消课、线上退费业务的办理。所谓的“一课一消”模式，是指学生家长所交纳的培训费用将首先进入培训机构开设的银行托管账户，只有在完成一节课程的授课并经家长确认后，监管银行才会向机构划拨相应的课程费用。

据了解，“Abilix 能力风暴”机

器人培训机构未入驻校外培训监管平台，未纳入全国校外培训监管的各类教育、文化咨询有限公司，凡组织面向中小学生（含幼儿园儿童）开展培训的，其实都是不合规的。涉及学科类培训的，市教育局会组织人员进行查处，其他类别机构由相应部门负责查处。但在实际情况中，除了学科类，其它类别的执法程序因过渡期的原因，目前都还在完善中。

此外，随着“双减”政策的深入实施，体育类校外培训市场迅速崛起，针对体育类的培训，浙江省推出了“浙里体培”数字化平台，以资金监管为核心，设立了企业体培资金监管账户，实行“一课一消”的预收费监管模式。瑞安市体育事业发展中心建设管理科相关工作人员告诉记者，目前瑞安在“浙里体培”注册的体育培训企业大概有70家，但是真实使用这个平台的企业非常少。“主要还是需要商家配合，这个模式虽然保障了消费者权益，但也会影响一些机构的资金流动性，从而导致入驻商家没有使用和推广这个平台，我们也没有权利去强制，更多的是引导。”

对于消费预付卡的管理，设立监管账户并不是最难的，背后的核心问题是当前小微企业发展过程中融资难的问题。无论是“全国校外教育培训监管与服务综合平台”还是“浙里体培”，部门使用平台做好资金监管远远不够，联合其他部门和银行推出更好的金融服务措施，实现培训机构贷款的便捷化，满足商家的多元化融资需求，才能提高商家对平台的认知度和使用度。

面对预付式消费「陷阱」 瑞安破解之策在何方？

■记者 金冬冬 蔡自祥

近年来，预付式消费模式逐渐成为市场热点，培训费、课时费、储值消费等五花八门的预存卡，稍不留神就会变成“糟心卡”。据不完全统计，2024年1月份以来，瑞安预付式消费领域仅12345政务服务热线接听到的经营者卷款跑路，或消费者因闭店无法退款的投诉多达1000多件，可见预付式消费“陷阱”多多。

依靠现有的数字生活平台 打造预付式消费新场景

记者从市商务局了解到，政府部门目前已经制定“预付式消费领域治理改革”的相关方案，包括对各个部门进行明确定责，共同构建预付式消费领域的治理体系；通过第三方平台谋划打造预存卡消费场景应用，规范预付式消费市场；采取“即时资金存管模式”，将预付款项存入经营者在银行开设的“监管账户”中，实现对预付资金的全面监管。

如何利用数字化平台，创新消费券管理模式？瑞安市数据管理发展有限公司数字研发部总监薛祥分享了自己的想法，他表示，与其打造一个全新的资金监管平台，不如利用瑞安现有的“数字生活”平台，打造预存卡消费场景模式，因为“数字生活”平台已有2万多的活跃用户和500家以上的商家资源，能大大降低推广和运营成本，还能确保商家获取稳定的客流。“这个平台已经相对成熟了，有固定的群体，也有一批优质的企业。同时，享受的优惠折扣和线下是一样的。未来，市商务局还会在这个平台上发放消费券和一些政策性的补贴，这对于入驻的商家而言是有一定优势的。”

建构预付制消费场景平台，是一个系统化、体量大的综合工程。平台内要设置交易主体、产品内容、使用规则、资金收付等交易规则。薛祥告诉记者，跟银行确定方案也要1至2个月的时间，如果一切顺利的话，平台打造也需要半年以上的时间。

潘虹虹表示，在打造预付制消费监管平台的过程中，首先要保护消费者预付款的安全。因而，从预防的角度出发，平台上要建立一个预警模型，通过大数据分析，在达到一定警戒线的时候，通过第三方监管平台进行事先的监管、督促或者是消费警告。“上海在预付卡方面是走在全国前面的，建立第三方监管平台的做法也值得全国各地去学习，通过银行的监管账户对资金进行监管，保障消费者权益的同时，也让商家更受认可，提升商家的信誉，这是一个双赢的行为，也是市场能够健康发展的前提。”

回溯源头，预付式消费模式具备促进资金回笼的优势，那么中小企业入驻平台后在资金流转方面有什么保障呢？潘虹虹分享了一个思路：预付卡的钱都沉淀在监管平台里面，它其实是可以形成一个资金池的，如果我们能够把这个资金池里面的钱拿出来，去扶持那些通过这个监管平台的打机制得分较高且在信用白名单里的中小企业的发展，也不失为一种解决资金链问题的方法。

“预付卡消费既然能够在全国各地实施开展，有其存在的理由，它既可以给消费者带来优惠，也能给商家带来利益，是一种商业层面的创新发展。未来，类似消费卡和众筹等预付款式的营销或创业模式或将越来越多。”在潘虹虹看来，在法律和国家政策的引导下，消费预付卡的发展道路还是光明的。

消费者的信任 是行业良性发展的生命线

预付式消费像一把双刃剑，用得好则造福消费者与商家双方，成为市场繁荣的“稳定器”，反之则会摧毁消费者对市场的信任，长此以往将影响市场营商环境。

随着《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》的正式施行，规范预付式消费已成为社会关注的一个话题。今年7月1日，支付宝启动预付式消费产品“安心付”全行业推广计划，在全国首创推出的预付式消费产品，包括周期卡“先享后付”和金额卡“先付后享”两类功能。目前，杭州地区已有超3000家门店接入。

“安心付”作为杭州市的引导平台，可以成为消费者与商家之间新的沟通桥梁，构建双方的信任感。若将“安心付”模式推广至全国，很多难题或许都可随之解决。

总之，就目前而言，预付式消费领域的改革道路任重而道远，需消费者、商家及各部门共同配合克服诸多挑战，才能走出困境，使各方都受益。



校外培训家长端

