# 如何规范预付款消费市场？

## 超七成消费者：第三方平台托管是上策

近年来，特别是2020年以来，宁波市预付式消费纠纷日益增多，预付式消费纠纷已成为消费投诉的热点与焦点。为此，宁波市消保委联合市商务局开展了宁波市预付式消费情况调查（体察）工作，在深入了解宁波预付式消费现状的基础上，分析问题症结所在，提出意见和建议，督促企业规范经营行为，呼吁社会共治共享。3月14日，宁波市预付式消费情况调查报告（以下简称调查）正式发布。

记者 毛雷君 通讯员 陈益雯 宋哲南 实习生 张翼飞

### 1 超七成消费者遇到纠纷会维权

本次调查于2023年2月正式启动，采用了定量调查和定性暗访相结合的方式开展。调查显示，从行业对比情况看，洗衣行业的满意度最高，达90.63%，处于满意水平；其次为洗车/加油、餐饮、商超零售行业，满意度均在80%以上，处于比较满意水平。消费者对以上行业商家提供的预付式消费体验认可度较高。

调查显示，76%的消费者在产生消费纠纷时会选择一定的维权方式来维护自身权益，从消费者采取的维权方式来看，主要以“向有关部门请求帮助或者投诉”和“直接与商家协商解决”为主。数据说明，宁波地区大多数消费者的维权意识还是比较强烈的，在遇到消费纠纷时，会以积极的态度去应对经营者的失信或违规违法行为。

### 2 超七成消费者认为资金应由第三方平台托管

调查显示，通过第三方平台对预付卡资金实行监管有着较好的群众基础。75.22%的消费者认为预付卡立法中应明确规定预付卡资金由安全可靠的第三方平台进行托管；37.46%的消费者认为预付资金第三方托管比例应为100%，26.11%的消费者认为比例应为70%，28.02%的消费者认为比例应为50%。

调查显示，“宁波放心充”消费服务平台的推出符合大多数消费者的诉求需要。92.13%的消费者认为需要“宁波放心充”消费服务平台来更好地保障消费者权益。68.54%的消费者认为“宁波放心充”消费服务平台应该要求纳入商家强制使用，广大消费者希望“宁波放心充”消费服务平台能对更多的商家发挥作用，实现更广泛的价值。

### 3 超八成消费者未签订预付式消费合同

调查显示，大多数消费者对于办理预付式消费需要签订合同感到惊讶，绝大多数消费者表示未曾在办理时收到过此类告知。商超零售、餐饮、美容美发、少儿游乐、洗车/加油等行业，消费者办理预付式消费未签订消费合同的比例均超过80%，预付式消费市场合同合规性落实情况差。在暗访体验过程中，60%的门店未告知消费合同事宜，只是表明消费者如需要凭证，可以提供小票或者收据。商家自主规范经营意识不强，消费者自我保护意识薄弱，是造成预付式消费纠纷频发的重要原因之一。

调查显示，美容美发、教育培训与健身体育等行业因退款方面产生的消费纠纷比例均超过10%，“无法退款，只能转让”“无法退款，只能延期”“不退不换不挂失”等侵权行为是商家缺乏诚信意识和规则意识的具体表现，消费者“退卡难”问题仍然严重。

调查显示，43.61%的消费者在预付式消费过程中产生过纠纷，其中以“因商家关门、跑路或变更经营者等，导致卡无法继续使用而造成损失”问题最为恶劣，遇到过这一问题的消费者总体比例达13.46%，而美容美发、教育培训、健身体育以及少儿游乐行业的消费者，遇到过这一问题的比例高达15%以上。

### 4 急需完善预付式消费领域制度建设

规范预付式消费是一项系统工程，要出台专门的法律法规或部门规章。调查建议政府职能部门和行业协会对发卡企业建立信用档案，对失信经营者以及消费者投诉较多的经营者建立“黑名单”，通过媒体公布。

行业协会要切实履行职责，加强对预付式消费经营企业的教育与经营行为规范。要监督企业落实企业主体责任，面对当前部分企业主体责任意识淡薄的现象，要求企业加强对法律法规的学习，培养员工的责任意识，提升经营者的社会责任感。

2021年10月，由政府部门监督指导的“宁波放心充”消费服务平台正式上线试运行。“宁波放心充”整体采用的是“100%资金存管、单笔核销”模式，消费者未消费部分资金全部存管在商家在银行开立的专户中，由银行临时存管资金，不允许商家自由支配。这样，政府与平台掌握信息流，银行与商家掌握现金流，实现多重验证，充分保障消费者的合法权益。2022年4月，宁波市消保委与市商务局联合发布了规范“宁波放心充”资金管理的《通知》，明确了“宁波放心充”合规资金管理方案。试运行一年多来，目前18家连锁企业300多家门店入驻“宁波放心充”平台，在微信小程序客户端应用的基础上，衔接“浙里办”端口，方便消费者多渠道快捷充值。

## 提振信心 让消费者愿意消费

### 宁波晚报联合市消保委开展直播微访谈

今年3·15的主题是“提振消费信心”，为此，宁波晚报将联合宁波市消保委和各委员单位、专业协会和公益律师团等推出3·15网络直播微访谈，更好地回应近期消费维权的热点。宁波晚报和市消保委的3·15微访谈活动，自2014年开始以来，依托各种网络平台和媒体资源，充分关注每年的消费维权热点，给广大网友和读者答疑解惑，赢得了大家的热情参与和广泛肯定。今年，我们将采用网络直播的形式，通过甬上APP和宁波晚报视频号进行同步网络直播。

在3月15日10:00–11:30，我们将邀请宁波市消保委秘书长、各委员单位相关负责人、专业协会负责人和公益律师团成员代表，就大家关心的消费热点，通过直播访谈的方式和广大网友与读者分享。本次活动将关注近期的消费维权热点，总结过去一年的工作成果，展望未来的新做法和新形势，充分展现“提振消费信心”这个年度主题，共同维护消费者的合法权益，营造和谐公平的市场环境。

记者 毛雷君

扫码看直播

广发银行
CHINA GUANGFA BANK
中国人寿集团成员单位
储蓄国债（凭证式）
三年期 3.00% 年利率
五年期 3.12% 年利率
广发银行手机银行
销售时间：3月10日至3月19日，购买渠道：网点柜台。广发银行有售，欢迎认购。额度有限，售完即止。

| 网点名称 | 地址 | 电话 |
| --- | --- | --- |
| 分行营业部 | 江北区大庆南路11号（解放桥北） | 87191718 |
| 宁东支行 | 百丈路188号（七灯寺对面） | 87718592 |
| 海曙支行 | 海曙区灵桥路473号（公交塘河站） | 83680915 |
| 北仑支行 | 柳汀路475号（柳汀国际大厦1楼） | 86892252 |
| 城西支行 | 江东区福明路233、[illegible]号 | 87255100 |
| 江东支行 | 鄞州区江东路735、797、799号（江南东路） | 87763468 |
| 鄞州支行 | 鄞州区惠风东路[illegible]号金融大厦1楼 | 87418852 |
| 北海支行 | 江北区清河路51号（38家塘对面） | 87208037 |

| 网点名称 | 地址 | 电话 |
| --- | --- | --- |
| 余姚支行 | 余姚市四明西路289号（余姚中学对面） | 62667586 |
| 慈溪支行 | 慈溪市慈甬路224-232号 | 63930868 |
| 高新支行 | 高新区[illegible]号 | 87206137 |
| 奉化支行 | 奉化市林街道桥东路118号 | 88680558 |
| 东城支行 | [illegible]号 | 88162179 |
| 宁海支行 | 宁海县[illegible]路676号 | 82532889 |
| 镇海支行 | 镇海区镇海大道[illegible]号（天一大厦） | 87274232 |
| 象山支行 | 象山县丹西街道丹阳路442号 | 87275585 |
| 杭州分行[illegible]支行 | 萧山区[illegible]号 | 87258953 |