

昆明多家健身房集体“跑路”，撕开预付式消费市场“伤疤”—— 预付式消费“卡”在何处

本报记者 张子卓 姜莹 陈怡希



本报记者 周灿摄

“跑路”现象频发成为社会风险点

3月底，昆明市民史女士原本打算去健身房锻炼，却发现健身房大门紧锁，人去楼空。“我去年在滇池时代广场‘派菲特健身’购买了两年的会员卡，至今才去了两次，健身房就一直大门紧锁，也没有给会员一个说法，会员们都觉得被骗了，虽然报了警，也相约一起维权，但收效甚微。”史女士气愤地说。据了解，“派菲特健身”的会员少则交了上千元年费，多的交了上万元私教费，面对紧闭的健身房大门，只能捶胸顿足，望“门”兴叹。

事实上，遭遇老板“跑路”的不止是健身房、美容院、理发店和娱乐等行业，只要存在预付式消费情况的商家，消费者多少都会遭遇“跑路”，预付款难以索讨的现象。早在2011年，昆明市就发生

了20余家健身房老板集体“跑路”的事件。时隔9年，媒体的呼吁、群众的呼声依然没有换来市场管理部门对健身房“预售行为”的监管以及对预付卡消费形式的约束。“跑路”现象频发，引发群体投诉，退卡难、索赔难困扰着消费者，成为影响社会和谐稳定的风险点。

今年以来，随着市场回暖，“宅”了一个长假的会员们打算去“魅力无限游泳健身”锻炼，却发现健身房早已人去楼空。这家在昆明拥有“万科魅力之城”和建设路“协信天地”两家分店的健身房“跑路”，让交了钱的会员承受了巨大的经济损失。据不完全统计，仅这家健身房被骗的会员损失金额就达数千，多则上万元。而“派菲特健身”连锁店6店同时“跑路”，受损会员众多，一

时间成了社会上影响较大的“跑路”事件。据了解，“派菲特健身”在昆明的会员约有4万人，所有会员的会费和私教课费用数额巨大。而位于安宁保利宁湖壹号小区的“帕沃健身”、同德昆明广场“爱健身”会所、七彩俊园“昆明集美之光健身管理有限公司”，这些昔日风光无限的健身打卡地也都成了这场集体“跑路”事件的主角。

“最可气的是，当初我的会籍顾问在派菲特关门后，又到呈贡的某健身会所重操旧业，但是难于找到相关监管部门，大家都只能干着急。”史女士说。目前，选择报警的受骗会员没有收到任何回复。健身房人去楼空，消费者拿着一张会员卡望“卡”兴叹，即使通过报警和媒体曝光等方法，事情还是毫无进展。

市场监管长期“空白”让“跑路”事件屡屡上演

云南省体育局相关负责人在接受本报记者采访时表示，体育局对健身行业只有指导权，云南省健身服务行业协会也只是行业指导，但是现在很多连锁健身俱乐部并没有加入协会系统，这也增加了监管难度。

成立于2018年的云南省健身服务行业协会，当时由11家健身企业发起，目前已拥有120家会员单位。针对今年的健身房“跑路”事件，协会相关负责人表示，加入了协会的健身俱乐部，协会只是起到行业调查、评估论证和制定约束性规范等指导性作用，对于预付卡形式的商业行为，协会并没有执法权。

“今年出现大量预付卡违约甚至老板‘跑路’的现象，再一次暴露了预付式消费长期存在的监管空白。”云南大学法学院副教授刘红春坦言：预付式消费已

经成为比较普遍的消费方式，但是相关部门对预付式消费的监管机制和对消费者的保护制度还未建立，这主要体现在两方面，一是对预付式消费的经营者、经营过程缺乏有效全面的监管；二是违法成本低以及信用制度的不完善，导致经营者有恃无恐、消费者维权艰难。

“由于市场监管的空白，预付式消费长期存在主客信息失衡的状况，预付卡商家基于主动地位，收取预付款之后，资金使用去向和门店存续等内部信息不向消费者公开，随时可以‘跑路’，商家失信成本都转嫁到了消费者身上。从2012年起，商务部就陆续出台了相关管理办法，规定发卡企业需在商务主管部门备案，实行资金存管制度，预收资金的一定比例向商业银行存入存管资金……相关规定非常细致，但在具体

落实中，大量预付卡销售方没有备案，没有存管，结果游离于监管之外。”云南大学公共管理学院副教授贺琳凯道出了预付式消费的监管盲区。政府监管部门责任不明确，监管方式传统单一，监管界限模糊，事前防控不足，事后介入是常态，造成了商家违约成本低，消费者权益保障力度不足等问题。

就预付式消费一事，记者联系了昆明市市场监督管理局，该局相关负责人表示，接到群众投诉的主要问题是联系不上经营者、预付卡退款难等，但因涉案金额小，公安机关达不到立案标准，不予立案，最后导致消费者的合法权益不能得到有效保护。该局认为，在涉及预付式消费的监管中，由于涉及多个部门，需要各部门加强联动，共同维护好消费者的合法权益。

违法成本过低是“跑路”事件主要原因

在昆明某法院工作的一名法官向记者透露，法院也受理过不少关于老板“跑路”、群众追讨办卡费的案件，虽然基本上都是消费者胜诉，但很多时候“跑路老板”没有可执行财产，导致老百姓赢了官司，却要回不了钱。所以，违法成本低是一些人铤而走险、不惜以身试法的根本原因。

云南凌云律师事务所律师郎骏认为，预付式消费存在很多隐患和问题。比如办卡或者交纳预付款后，商家不按其承诺提供服务（商品），或服务品质变差，损害了消费者的利益；商家故意隐瞒实

际经营情况，在已经出现经营不善、资金周转困难、经营场地租赁到期等无法持续经营的情况下，仍然推销预付款卡并收取预付款，而后关门“跑路”；经营者将店铺转让给他人后双方责任关系不明确，消费者之前办理的预付卡或预存的款项无法继续消费；预付式消费商家规定了有效期，过期余额不能退；消费者由于工作或住址变动、放弃购买等原因，欲退卡或退已缴纳的预付金遭商家拒绝。

郎骏表示：“《消费者权益保护法》第五十三条规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。

未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。然而这仅有的一条规定过于笼统，在实践中操作性差，只能起到事后救济的作用，不具有事前预防的功能。”郎骏介绍，中国人民银行在其颁布的《非金融机构支付服务管理办法》中对支付宝这类开放式的预付式消费模式实施监管，但这一规定并未将百货零售、美容美发、休闲健身等商户发行的单项消费卡纳入管理，这使得消费者维权变得困难重重。

> 评论

给预付式消费加把“安全锁”

龙敏飞

“先预付后消费”的商业模式，如今在各行各业都被广泛使用。预付消费走红的背后，本应是双赢局面：于消费者而言，预付消费往往能享受优惠政策；对商家来说，一次性收取预付款，可以更好地锁定客户，将更多精力用在提升服务上。遗憾的是，这样的“好经”被一些不法之徒歪了。比如这一次昆明不少消费者就遭遇老板“跑路”的问题，涉及健身房、美容院、理发店等不少行业。

“跑路”的做法，严重侵害消费者的合法权益，扰乱正常的市场秩序，影响人们对预付消费的信心。如何有效加强监管、规范预付式消费，成为亟待破解的难题。对于预付式消费，商务部从2012年起就陆续出台相关管理办法，规定很细致，但落实很难。因为处罚力度不够，违法成本过低，类似事情便如割韭菜一般，割了一茬又长一茬。

我们该如何更好地确保消费者的权益？这就需要多措并举，给预付式消费加上“安全锁”。一，应赋予消费者合理的“后悔权”，完善消费举报和投诉制度。此前，江苏省消协曾规定：办美容美发卡的消费者在交付预付款15日内享有无条件退卡权，这样的举措值得推广到各地、各行业；二，消费者个人也应提高风险意识与维权意识；三，加大对违法企业违法企业的处罚力度，增加监管的威慑力；四，在市场监管、商务、公安等部门之间实现信息共享，让守信者畅通无阻，失信者寸步难行。

眼下，中国已成为全球第二大消费市场，发展潜力巨大，预付消费市场大有可为，但我们必须先给预付式消费加把“安全锁”，不能让其成为脱缰之马，如此才能给消费者更多信心，让市场迸发出更多活力。

> 声音

让预付式消费健康发展

云南大学公共管理学院副教授贺琳凯：

预付式消费的优点显而易见，比如简化消费环节，节省消费成本，让利消费者，也保障了商家的发展。如果因为商家“跑路”而全面禁止预付式消费，这样的方式未免简单粗暴，建议相关行政部门加强事前监管，让预付式消费更安心，才是良策。

应当不断完善事前监管体系，加大对违法者的惩处力度，探索多样化的惩处手段，可在市场监管、商务、公安等部门之间实现信息共享，让守信

者畅通无阻，让失信者寸步难行，从而加大违法成本，增加监管的威慑力。同时，应多措并举，形成监管合力，政府管理部门之间需要尽快理清监管职责，明晰监管主体和边界，在法律的基础上细化预付卡监管办法，建立常态化、动态化监管机制。此外，可探索网上查询系统和大数据监管形式，通过建立预付卡商家网上信用系统，并对社会公布，让消费者通过商家查询系统实现反向监管。

云南大学法学院副教授刘红春：

首先应建立完善的法律法规，从预收费主体资质、预收费规模限制、合同要求、预收资金管理、相关法律责任等方面有法可依，从制度层面规范和约束预付式消费；其次，应修改完善并细化已有的《消费者权益保护法》《企业破产法》等法律的配套规定和政策措施，增强可操作性与执行力；再次，市场法

和监管部门要加强联动，对相关企业事前加强监管，事后严厉追责，并强化消费维权事中、事后监管，全面整治预付式消费领域的突出问题；最后，适当借鉴先进地区的做法，如设立预付式资金监管服务平台及风险基金制度等，以应对企业突然“跑路”时出现的群体性事件，切实保护消费者合法权益。

昆明宝力豪健身市场部赵博文：

健身俱乐部首先要自救能力，在遇到突发事件时要有应对困难的办法和实力。说白了，那些“跑路”的俱乐部在管理模式和经营方面都存在问题，盲目扩张、低费率引流，都为最终的“跑路”埋下了隐患。

期待相关部门和行业协作，

规范好健身行业的运营，设置一些准入门槛和监管措施，让老百姓在后疫情时代重拾对健身行业的信心，也希望消费者在选择健身房时，不要轻信健身房的营销手段，不要单纯被低价打动，而是要考察健身房的实力和注册年限等信息。

> 行动

云南省健身服务行业协会：

目前正在和银行等金融机构接洽，商讨如何规范预付款模式，保障消费者合法权益。此外，协会还联合云南省健身行业从业者共同制定行业准入

制度，并与315消费者权益保护协会积极沟通，及时收集健身行业出现的维权问题，为协会工作方向提供了依据与参考。

昆明市市场监督管理局：

通过对预付卡消费的安全提示和风险警示建立“黑名单”机制，将有恶意欺诈行为的企业或个人列入“黑名单”，防止不诚信企业继续利用滥发消费卡侵害消费者的权益。同时联动商务部门

或行业协会，建立起严格的程序，审查相关发卡企业的资质情况；加强对单用途预付卡预付资金的监管，防范资金风险；继续健全商业预付卡收费、投诉、保密、赎回、清退等业务管理制度。