

有商家主动退款获点赞,但也有一些无良商家一旦闭店就“跑路”

# 商家关店之后,如何避免消费者预付款“打水漂”?

律师指出,不能光靠商家自觉,还需采取“硬措施”避免“讨账难”

## 阅读提示

近日,郑州一家餐馆闭店后积极为顾客退预付款的举动引发网友点赞,这与此前一些无良商家一旦闭店就“跑路”的情况形成鲜明对比。然而,要让商家关店之后,消费者的预付款不再“打水漂”,光靠商家的自觉恐怕不行,还需采取“硬措施”防止消费者“讨账难”。

了顾客。”姜雪龙说,退费并不是临时起意,早在开店之初,股东之间就签了合同,约定了关店之后顾客预存费用的退还办法。该店是连锁店,除了这家店,前几年他还关了另外两家店,当时虽然经济比较困难,但也如数退还了顾客的预存费用。

“通知规定下午5点以后退费,是为了方便顾客下班之后再回来退费,不耽误正常生活,有的顾客在外地,一时来不了也没关系,我们公开了联系方式,就算多年后找到我,也照样退费。”姜雪龙说。

### 把顾客的钱退完为止

10月12日下午5点多,郑州管城回族区一家餐馆的店长姜雪龙早早搬来桌椅坐在门口,趁着没人又清点了一遍现金。随着下班时间到来,前来退费的顾客陆续到来,工作人员核对后,姜雪龙将有零有整的现金一一退还给顾客。

“这家店开了10年了,是我和朋友合伙开的第一家店,因为多种原因,最近出现了亏损,无奈之下才决定关门。”姜雪龙介绍,正式闭店前,考虑到很多顾客持有该店会员卡、临时卡,卡里还有没消费完的钱,所以他们就在店门口贴上通知,让顾客们前来退费。

“生意做不下去,那是我的问题,不能亏

郑州一名不愿透露姓名的健身房员工表示,自己所在的某连锁健身房前段时间也与消费者产生了退费纠纷。“二七区的店因为经营不善关了之后,想要把会员顾客转到另一家店里去,但是因为距离较远,很多人不同意。而公司经营压力很大,此前又没有相关的退费规定和先例,所以协商了5个多月,至今还未给消费者退费。”

据业内人士介绍,当前预付式消费投诉的主要问题有:发卡经营者倒闭、变更或卷款跑路,导致消费者维权无门;经营者虚假宣传,诱导消费者办卡,办卡后不兑现承诺;办卡容易退卡难,经营者不退卡内余额或拖延处理;有的经营者几经易主,主体变更后对转让前办理的预付卡拒绝履行义务;发卡经营者设置不公平格式条款,侵害消费者权益。

### 采取“硬措施”避免“讨账难”

有专家指出,预付费商家跑路维权难是一个复杂的问题,涉及多个方面的因素,如机构管理不规范、监管不到位、消费者风险意识不足等。

“关店之后一走了之,这种商家不在少数。”“本来是秉持着双方互利的原则才充的会员卡,出事之后受伤的却是消费者”……面对

一些退费难题,消费者举证难、调解难、维权难,维权成本较高,一些消费者颇感无奈。

“我们只能根据消费者提供的经营主体信息来找相关负责人,如果信息反馈至辖区后,因经营主体注销无法找到责任人,就很难进行后续处理。”郑州市12315消费者投诉热线称,如果投诉找不到经营主体,消费者就只能通过司法途径维权。

“消费者和商家之间本就存在着信息不对称的情况。维权难、成本高是目前这类事件的主要问题,解决该问题不能仅靠经营主体自觉。”湖南金厚律师事务所律师章熊表示,针对部分商家一直推脱、不予处理的情况,消费者可以选择诉讼途径来维权,但也可能面临程序多、耗时长和投入精力成本高等问题。还有部分消费者担心,一旦法院介入,破产方变更的资产会优先还给员工和供应商,消费者即使打赢官司,也还是拿不到钱。

对此,郑州市消费者协会提醒消费者,要慎重办理高额预付式消费卡,应对自己的消费习惯有清醒的预测,避免办卡后长期不消费进而引发退款纠纷。在办理健身类预付式消费卡前,应先实地体验场地设施和服务水平,对经营者的资质、从业人员的技能和服务水平进行综合考虑,尽量不要在店铺未开业装修期间办卡,以规避消费风险。

章熊建议,相关管理部门应加强日常监管,同时细化企业、商户等经营主体责任,在市场准入登记时,就做好相关预案,用“硬措施”来防止后期“讨账难”问题的出现,保护消费者的合法权益。例如,推行统一的合同示范文本、完善预付费资金监管制度等。



## 为京津冀过冬备“底气”

10月29日,工作人员在中国石化天津LNG接收站2号泊位巡检。

随着供暖季的临近,连日来,该站迎来船舶接卸高峰。今年9月至10月,该站接卸液化天然气达99万吨,同比增长87%,为京津冀地区的冬季供气提供坚实保障。

新华社记者 赵子硕 摄

## 高端制造业拉动有色金属消费

本报北京10月29日电(记者蒋嵩)记者从中国有色金属工业协会举行的三季度有色金属工业经济运行情况新闻发布会上获悉,“新三样”、人工智能、机器人、新一代电子信息等高端制造业已成为拉动有色金属消费的主要引擎。

据统计,前三季度,新能源金属中工业硅产量373.2万吨,同比增长41.9%;电解镍产量23.2万吨,同比增长3.2%;精炼钴产量约10.5万吨,同比增长9.8%;碳酸锂产量为45.9万吨,同比增长25.9%;三元正极材料产量约51.8万吨,同比增长13%。

### 第31届杨凌农高会举行

本报讯(记者祝盼 毛浓曦)近日,以“新质生产力·农业新未来”为主题的第31届中国杨凌农业高新科技成果博览会(以下简称杨凌农高会)在“中国农科城”陕西杨凌举行。本届杨凌农高会会期5天,国内外1800余家企业参展。

据悉,农高会分为室内展、田间展、云上展、海外展四个板块,全面展示交流国内外农业科研机构和农业企业在农业新质生产力方面的优秀成果。室内展设置农业高新科技成果展、国际农业交流合作展、陕西特色现代农业展等8个展馆,面积达12万平方米。

## 逾千款前沿产品亮相深圳智慧养老展

本报讯(记者刘友婷)近日,2024深圳国际智慧养老产业博览会(以下简称深圳智慧养老展)在深圳会展中心(福田)举行。本届展会以“智慧养老·新经济 新消费 新生活”为主题,吸引全球203家智慧养老企业参展,逾千款前沿产品与科技新品集中亮相。

来自广东东莞的展商优儒家具带来了智

能护理床产品,其背部、腿部、整体高度可调节,以满足老人不同角度的卧床需要。同时,其智能控制系统可以通过APP或者语音控制设备,实现智能起床功能调整与情景控制。

“用户只需静躺5分钟,就能收到一份健康报告。利用该报告可对当下身体健康状态进行一个初步判断。”展商麒盛数据健康管理服务相

关负责人介绍,在本次展会期间,该公司主要展示了两款养老智能床产品,可为用户提供睡眠报告、健康信息档案、健康变化提醒等服务。

本届展会一大亮点是同期举办首届深圳银龄消费季,1.5万平方米的养老产品集市为消费者带来了智慧化、高品质、多样化的适老化产品。

再造一个40万吨矿石码头!

# “双40万”码头助力青岛打开更大海陆空间

奋进强国路 阔步新征程

亲历重大工程建设

杨明清 本报记者 张婧

“2010年2月14日,当天是大年初一,我们在项目负责人带领下成功打下码头基础的第一根桩,也为建成第一座40万吨矿石码头开了一个好头。当时每个人都干劲满满,就连那天的饺子都格外香。”作为山东港口青岛港首座也是国内首座40万吨级矿石码头建设的亲历者,李成川和记者谈起该码头的建设,很是兴奋。

如今,作为青岛港第二座40万吨矿石码头工程项目负责人,李成川深感责任重大,也觉得无比自豪。他告诉记者,第二座40万吨矿石码头建成后,将与已有的40万吨级码头

形成两翼齐飞的格局,有效提升青岛港的货物吞吐能力和服务水平,为青岛高质量发展打开更新更大的海陆空间。

青岛港第二座40万吨矿石码头工程,规划建设1个30万吨级铁矿石泊位和1个20万吨级矿石泊位,设计年通过能力3000万吨,是世界上在建最大的矿石码头工程,也是山东省重大攻坚项目,预计2025年上半年投入使用。

今年9月,记者在施工现场采访时,600吨起重船正在进行A1沉箱块体吊装作业。不远处,A1沉箱上部现浇支座梁刚刚完成浇筑,正在养护;一旁,引桥的7座桥墩全面开展挂篮施工,海上长廊已初具规模。

“9月海上天气多变,要在保证安全的前提下抓住施工窗口期,一分一秒也不能耽误!”施工钢便桥上,李成川正在和项目总监、施工项目经理对码头块体、梁板安装顺序做专项安排。

10月15日,随着起重船吊装块体KT5顺利就位,码头块体全部安装完成,项目跑出建设“加速度”。

块体安装是码头上部结构的关键工序,直接影响大机上岸和码头单体施工进度。如今,块体全部安装完成,距离年底梁板安装完成、引桥合龙和堆场土建基本完成的目标又近了一步,同时也意味着时间越来越紧迫了。

该码头海上混凝土现浇工程量共计4万余方,如果从其他泊位运输到浇筑现场,受生产调度和海外环境影响,运输时间可能长达8小时,难以保证初凝时间前浇筑完成。

“可不可以就近设置通道,缩短运输时间?”李成川带领项目部迅速行动,选定西侧

岸堤建设搭岸平台。

8月27日,他们便完成平台搭建。9月2日,首次现浇支座梁夜间施工即告成功。他们又将罐车出运到浇筑完成的时间压缩到4小时内,有力保障了后续海上施工进度。

每年春秋季节,当地容易出现大风天气,风高浪急,对海上船舶作业和吊装施工影响尤其明显。项目部总结此前施工便道的成功经验,创新组织设计,克服海外环境对海上船舶作业和吊装施工影响,建设一条贯通引桥的临时施工钢便桥,将水上施工变为陆上施工,避免了海况和船舶交叉等多种因素制约,降低了海上施工安全隐患,缩短工期两个月。

李成川说,下一步,将继续坚持“目标不变、标准不变”,确保百日攻坚实施方案落地,立足项目建设主战场,建设精品工程、样板工程、平安百年品质工程,为山东港口纵深推进“三大建设”贡献力量。



## 第二届CATA航空大会举行

由中国航空运输协会主办、以“智慧民航 创新未来”为主题的第二届CATA航空大会,于10月25日~27日在北京首都国际会议中心举行。会上,本届大会更加凸显专业特色、更富智慧元素、更加贴近大众。

图为在南航展位,观众正在参与航空培训VR体验。

本报记者 杨召奎 本报通讯员 余豪 摄

市场监管总局发布“双11”促销合规提示

## 严禁“二选一”等违法行为

本报北京10月29日电(记者杨召奎)市场监管总局近日向主要电商平台发布《“双11”网络集中促销合规提示》(以下简称《提示》),主要包括八方面内容,涉及严禁“二选一”(指平台利用优势地位和商家对其的依赖性,采取不正当手段强迫经营者在平台间“二选一”)、严格规范直播营销行为等。

《提示》明确,严格禁止“二选一”等违法行为,公平有序参与市场竞争。围绕促销工具、折扣展示、优惠发放、结算支付等关键环节,全链条优化促销规则,保障活动规范、透明。严禁不按规定明码标价、价格欺诈等侵害消费者权益行为。

同时,严格规范直播营销行为。要求电商平台建立健全直播营销行为管理规范,强化对平台内主播及其经营活动的审核监测,重点把控直播商品的质量,强化对直播选品、直播卖点等环节的审核把关,及时处置直播营销中发生的违法违规行。严格加强广告内容审核,重点规范医疗美容、明星代言等广告行为,防范、制止违法广告。

## 北京开展医保药品追溯信息采集工作

本报北京10月29日电(记者甘哲)为加强“智慧医保”建设,健全医保基金监管机制,有效打击非法倒卖、串换药品等骗保行为,保障老百姓用药安全,北京在全市范围内开展医保药品追溯信息采集工作。

这次医保药品追溯信息采集主要依托国家医保信息平台,以药品追溯码“一物一码”特征为抓手,计划分阶段、分批次实现药品追溯信息采集在定点药店销售、定点医疗机构(急)诊发药环节全面采集,逐步实现医保药品追溯码应扫尽扫。

工作将分三个步骤实施:第一阶段,10月底前,北京将实现1400余家定点零售药店药品追溯信息采集和上传。第二阶段,12月底前,全市近2000家社区医疗机构和30余家医院(急)诊发药环节实现药品追溯码信息采集和上传。第三阶段,明年6月底前,将实现全市定点医药机构药品追溯信息采集全覆盖。截至目前,北京市1149家定点药店已成功采集并上传113.9万余条药品追溯码信息,医保药品追溯信息采集工作正在加快推进。

## 多功能孵化园带动残疾人就业增收

本报讯“我在孵化园粘珠子,平均每个月能领到3000元工资!”近日,在重庆市黔江区残疾人创业就业孵化园工艺品车间工作的谭承友,提起目前的工作格外满意。

20年前在外务工时,谭承友的右腿不慎被钢管砸成粉碎性骨折,安装假肢后无法从事重体力活。2023年8月,他被当地政府推荐到孵化园一家工艺品企业上班。该企业32名工人均来自区内不同乡镇,其中15人是类似谭承友这样的特殊工人,其余人员为残疾人家庭成员。

据黔江区残联负责人介绍,2021年,区残联将残疾人托养服务中心升级改造成集培训服务、电商运营、创业就业指导于一体的多功能孵化园。同时,采取政府引导与社会化运营相结合的管理模式,积极探索“孵化园+公司+基地+残疾人家庭”的增收路径,引进手工艺品加工、服装定制、电子商务、假肢装配维修等企业,带动就业367人。(李诗素)



## 贵州剑黎高速通车

近日,由中国铁建参与建设的贵州剑河至黎平高速公路正式通车。剑黎高速是贵州省黔东南州东部区域的快捷通道,串联剑河、锦屏等少数民族地区和黎平革命老区。其通车,与贯通该省的南北高速公路网互联互通,有利于黔东南州打造黄金旅游通道,促进沿线资源综合开发,助力乡村振兴。

本报记者 李丰 本报通讯员 赵洪祥 摄