

# 马博士又关店 预付款仍难还

“办卡吗?办卡有优惠!”预付式消费让消费者又爱又恨。近日,北京商报记者接到消费者投诉,太阳宫凯德MALL的马博士婴幼儿游泳馆已经永久停业,门店给出的解决方案并不妥帖:可转店消费的门店太远,退款又没有明确期限。分析人士指出,“预付卡的商业模式本身就具有欺诈性,应当被大力监管和限制”。

此外,北京商报记者调查发现,马博士总部早在2019年前后就直营店转为加盟店。如今大量加盟店倒闭后,总部并不能强制加盟店赔偿消费者损失,总部自身还想向后者索要赔偿。可见,品牌的直营店与加盟店的纠纷扯皮不断,一旦碰到影响品牌形象的闭店事件,双方责任难以划清。而所有的纠纷和财产损失,均要消费者承担。

## 太阳宫凯德MALL店关闭

家门口马博士婴幼儿游泳馆或许不能正常开门营业了。近日,消费者李女士(化名)向北京商报记者表示,位于北京市朝阳区太阳宫凯德MALL的马博士婴幼儿游泳馆,已经永久性闭店停业,现在除微信客服可以联系外,其他联系方式全无;花了5000多元办会员卡,还剩43次未使用”。

太阳宫凯德MALL马博士婴幼儿游泳馆的微信客服表示,可以将卡内余额转到东坝金隅马博士等店进行消费,或者等3个月后退款。然而李女士表示:东坝这家店离我10公里以外,太远了。我跟他们(太阳宫马博士游泳馆)商量能不能安排附近的店,但他们说不行。退款周期又太长,怕收不到退款不了了之。”

北京商报记者联系到了该店负责人,他表示:太阳宫凯德MALL马博士游泳馆并不是要跑路,可以将会员卡转至东坝的一家马博士游泳馆。”该负责人承认可以退款,但也强调无法全额退款;消费者需要退款可在微信客服处登记,因涉及的会员太多,要在全面登记完才能开始退款,但无法保证全额退款。”他解释称:一是因为凯德MALL商场要求赔付租金违约金共计100万元左右,门店资金困难;二是消费者办卡会有一个档案,档案规定退款是需扣掉一定费用的。”

对于退款还有扣费,李女士很不解:我们并没有和太阳宫凯德MALL马博士签任何合同,连卡都没有,档案也不在我们手里,所以无法核实内容,也不知道档案里还有关于退款的条例”,李女士以及另一位在马博士太阳宫店办卡的消费者称。

北京中闻律师事务所赵虎律师表示:办卡不签订正式合同是不规范行为。关于档案内的条例商家有义务告知消费者,如有霸王条款’是不受法律保护的。而且因商家自身原

马博士婴幼儿游泳馆采取**预付费模式**  
单次游泳费用**超百元**。  
一次性缴费越多,折扣越大。

10次卡 单次价格**194.8元**

100次卡 单次价格**116元**

因导致的倒闭,从法律角度讲应当全额退还卡内未消费金额。”

李女士出示的与马博士太阳宫店微信客服的聊天记录显示,客服至今仍表示不确定将如何退款以及是否会全额退款。

据太阳宫凯德MALL商场知情人士透露,此前马博士是因楼上租户喷淋漏水损坏其天花及地面,于2020年11月27日暂停营业。赔偿金额达成一致后,马博士于2021年1月7日完成维修恢复营业。1月23日起,应北京市疫情防控要求,马博士暂停营业至今。该人士还表示:因马博士太阳宫凯德MALL店欠缴租金超过3个月,且表示已经破产,2021年2月1日太阳宫项目已通过律师与马博士品牌单方解除租赁合同”。

## 总部、加盟店相互扯皮

同样在马博士太阳宫店办卡的王女士(化名)称:我打了马博士总部电话,总部称太阳宫店是加盟店,不归总部管。再次拨打就直接挂电话了,随后就没有打通过。”

实际上,马博士婴幼儿游泳馆倒闭问题层出不穷。北京商报记者了解到,马博士望京小杨秀店于2020年12月4日宣布倒闭。消费者小杨(化名)表示,她在马博士顺义华联店办卡后,商家跑路后至今没有退款,也无法联系。此外,北京商报记者在12345官网上看到 银

泰百货马博士跑路”马博士孙河店不退款不回复”等多个相关投诉。在大众点评App上,北京地区标注歇业关闭的马博士婴幼儿游泳馆有13家。

北京商报记者调查发现,陆续关掉的马博士多数都是加盟店,和总部脱离关系数年。据马博士太阳宫店负责人称,该店一开始是直营模式,后于2019年改为加盟;马博士婴幼儿游泳馆一开始基本都是直营模式,在2019年左右陆续都转为了加盟”。马博士总部相关负责人也证实了直营店陆续转为加盟店的事实,现在除了上海和北京顺义还各有一家直营店外,其他店都是加盟性质。

值得注意的是,转为加盟店后,总部似乎当起了甩手掌柜。据马博士太阳宫店负责人称,已有数店倒闭,但马博士总部均不予承担任何责任。

北京商报记者从李女士出具的微信消费凭证中看到,收款账户名为北京宝贝智造科技有限公司。北京商报记者从天眼查App了解到,马博士太阳宫店隶属于北京宝贝智造科技有限公司,而马博士品牌公司名称为北京贝特宝科技有限公司,二者非同一家公司运营。且经查询,两家公司间并不存在投资与被投资的关系。

对于加盟店和总部之间的责任划分问题,北京商报记者联系了马博士总部,相关负责人表示:马博士品牌除上海和北京顺义各

有一家直营店外,其他门店现在均是加盟店模式。对于加盟商家我们无法对其进行强制要求,只能协调。”

不仅如此,总部与加盟店之间在赔偿金额上并未达成共识。马博士总部的上述负责人强调,虽然加盟店会给总部缴纳一定押金,但对于太阳宫店的情况,这些钱还不够支付该店应支付给总部的赔偿金额;太阳宫店倒闭的问题给马博士品牌方形象造成了不良影响,需要对总部进行赔付”。

“加盟模式之下,一旦加盟店出现问题,从法律层面来讲通常是由加盟店自己承担。因为加盟店是独立的责任主体,与总部之间只是契约关系。”和君咨询合伙人、连锁经营负责人文志宏直言,如果是对消费者、品牌负责责任的总部,其实不能做甩手掌柜”,应主动承担相应责任,以此维护品牌形象。

他进一步指出:加盟商跑路、倒闭的情况,在某种程度上也反映出品牌方的商业和管控模式存在一定问题。而且很多消费者购卡也是基于对某个品牌的信任。同时,很多消费者可能并不清楚是直营还是加盟,更不了解直营和加盟之间的区别。未来随着法律更加健全,品牌总部也应该要承担相应的责任。”

## 专家称预付费模式应禁止

据悉,马博士婴幼儿游泳馆采取预付费

模式,单次游泳费用超百元。为了吸引顾客充值缴费,商家推出了优惠活动,一次性缴费越多,折扣越大。10次卡单次价格194.8元,而购买100次卡单次仅需116元。不少消费者为了单次更划算,就会选择一次性预付更多的课程。

“预付款的模式分布行业广泛,尤其在服务行业,俨然成为一种普遍现象。但普遍现象正说明了预付费问题的严重性,这种商业模式本身就具有欺诈性。”对外经济贸易大学法学院教授、消费者保护法研究中心主任苏号朋表示。

苏号朋直言,首先,有关部门的监管还需要进一步加强。预付费模式应得到有力的监管,监管机构甚至要对一些曾出现倒闭、跑路的商家和负责人,禁止其再使用预付费的商业模式。消费者还未消费就已将未来的消费金额预支,这样消费者就处于被动地位,办卡后服务质量下降、是否能持续提供服务都是隐患。因此相关部门应从根本上严格限制预付费的模式。

“此外,对于预付费模式主要的规定仅有商务部于2012年发布的《单用途商业预付卡管理办法》。在此规定中,对于商家发售预付卡的门槛需要提高,监管还要更为严格,具体条款需要根据新的消费形式进一步细化,不能让不良商家钻空子。”苏号朋认为。

他进一步指出,商家通过销售预付卡收到的资金,监管和法律层面的要求让应该更为严格。《单用途商业预付卡管理办法》的第25、26条对资金管理有一定规定,实际上监管还要进一步到位,需要对因为预付卡资金处理不当的企业进行有效的处罚。“如果允许收预付款,但没有严格监管资金流向,就会出现商家滥用资金的现象。否则当商家出现破产情况,自然拿不出钱来赔偿消费者。”

苏号朋建议:但归根结底,预付卡商业模式的隐患还是源于商家的不诚信经营。对于商家要求办卡的行为,建议消费者能够抵制”。

此前,中国消费者协会也曾发文指出,疫情以来涉及家政、健身、教育培训等预付费类消费纠纷显著增加。面对相关机构主动关门停业或不得不停止经营的结果,消费者无可奈何却也无力回天。更为恶劣的是有些无良企业跑路前还在搞促销圈钱,不了解内情的消费者不仅无法按约定接受相关的服务,缴纳的款项大多也打了水漂。”

北京商报记者 赵述评 简雨薇/文并摄

3.15 打通消费堵点

# 公司遭起诉、董事长被限高 幸福亿家卷钱跑路?

2021年农历新年刚过,“幸福亿家维权”微信群内的数十位业主内心却充满苦涩,在预付了数万元装修款给京城老牌装企轻舟装饰旗下幸福亿家后,不但房子没装好,装修款也杳无音信了。

## 装修未完 费用未退

以“幸福”为名,幸福亿家在2020年给业主带来的却不是幸福。

幸福亿家是京城老牌家装企业轻舟装饰旗下品牌,2020年清明前夕,幸福亿家唯一一家店面悄然撤场,疑似资金链断裂。近一年过去,幸福亿家不但没有复工迹象,企业高管也销声匿迹。

2021年3月初,北京业主袁女士向北京商报记者表示:2019年给幸福亿家交了14万元左右的预付款,由于工程停工,后期两万元的主材费全部自己垫付,损失的钱一年多也没得到解决”。

袁女士的遭遇并非个例,在一个名为“幸福亿家维权”的微信群中,北京商报记者看到有数十位业主交了装修款却没能完成装修,损失巨大。据不完全统计,光“幸福亿家维权”群的装修金额就超过200万元。

工地停工,退装修款遭拒,业主们将幸福

亿家诉至法院。北京商报记者通过天眼查获悉,近期与幸福亿家有关的法律诉讼有40条,其中“装饰装修合同纠纷”案由的就有16条,多位业主起诉要求幸福亿家退还装修款,并支付违约金。

因装修合同纠纷,幸福亿家在一年内13次被列为“历史被执行人”,当前被执行总金额超过160万元,董事长陈耕也被列入限制消费名单。

对于幸福亿家何时复工、资金是否到位等问题,陈耕未向北京商报记者做出明确答复。

## 预付装修模式暗藏陷阱

“幸福亿家收这么多预付款就是一种欺诈。”一位叫“Guwh”的业主直言对预付装修的不满。多位幸福亿家业主向北京商报记者表示,当时看到幸福亿家的广告,有的预付了部分装修款,有的交了全款,结果房子没装成,钱也打了水漂。

“当时签合同的时候有个活动,选他们的主材可以返现,所以就交了70%的预付款。”一位业主表示,他是基于信任的原则,没考虑过万一装修出现问题或者装修公司倒闭、跑路的情况。

对于是否应该交预付款,家装行业资深人士陈哥向北京商报记者表示:装修公司靠现金流运转,根据前期支付的成本和风险控制等因素,消费者支付相应的首付款、中期款、尾款是行业的约定俗成。一般套餐公司比半包公司首期款高一些,因为套餐公司还要兼顾材料成本,而半包公司只负责施工”。

根据《北京市家庭居室装饰装修工程施工合同》第十一条“工程款支付方式”显示,工程进度分为“对预算、设计方案认可;隐蔽工程竣工;工程进度过半;竣工”四个阶段,其中“对预算、设计方案认可”阶段一般支付不超过装修总额的30%。

一些装修公司为了回款快,将第一阶段和第二阶段合并:一般是先支付装修总额的55%,再支付40%,最后支付剩下的5%。”百万家装饰监理董事长许国忠表示,这是指导性的,最终还是以双方协商为准,采取自愿原则。

有的装修公司与金融机构合作,为消费

者提供贷款。袁女士表示:当时工长说不交尾款不给上漆,结果刚把钱转过去就没有音讯了,由于办的轻舟装饰和建行的装修贷,房子还没装完就开始还钱了”。

为挽回消费者对家装公司的信任,天地和、金螳螂、家、实创装饰等装饰公司都曾推出过“先装修后付款”,但因名额受限,需要交纳定金等限制条件,未能真正贯彻实行下去。目前,实创装饰、天地和已从行业中消失。

## 监管体制还需完善

2021年2月3日,中国消费者协会发布的2020年全国消协组织受理投诉情况分析显示,其中装修建材的投诉量为14943件,同比增长6.4%。在房屋装修方面,装修质量问题、虚假宣传问题、全屋定制家具“不合身”等成为维权投诉的主要问题。陈哥指出,为保证消费者资金安全,一方面,监管机构要加强资金安全监管;另一方面,企业可以引入第三方机构,设立保证金,实行先行赔付。

家装资金监管的缺失,吸引了如齐家网、土巴兔等家装服务平台的介入。齐家网早在2007年就推出了齐家保,在装修前业主、齐家网和装修公司签订三方协议,约定装修时钱款交由齐家网管理,到每个装修节点时,竣工

验收30天业主满意后,再由齐家网提供的第三方独立监管方将阶段钱款付给家装公司;土巴兔也联合银行推出了装修用户保障新方案,目前在成都等城市进行试点,具体来说是用户装修款由第三方全国性银行进行专项管理,保障用户资金安全,每个阶段施工完毕且用户确认后分阶段支付给装修公司。第三方机构在一定程度上限制了家装公司的预付装修模式,但约束力度十分有限,一般业主不能完全把控自己的资金去向。

家装企业也在内部进行变革,如业之峰试图通过提升服务保障消费者资金安全。2020年3月15日,业之峰董事长张钧向全国的消费者郑重做出三大保障承诺:董事长特殊关照工程、资金风险承诺和优先施工特权。其中第二项“资金风险承诺”提出,在与客户约定时间内,如果客户有疑问,可以无条件退款。业之峰的“资金风险承诺”在行业内并非没有先例,但是效果平平,一些业主表示“口头大于实际”。

“其实资金监管问题不光在家装行业中有风险,在理发、美容、健身、在线教育等行业中也普遍存在。”陈哥建议:消费者一定要选择靠谱的家装公司,适当时候运用法律手段维护自身权益。”

北京商报记者 谢佳婷 孔文雯