

预付式消费别被“优惠”冲昏头

四川省消委会敲响预付式消费警钟

□本报记者 马工枚

“线上线下融合经营存在监管盲区”“预付式消费监管机制存在短板”“特许经营权责不对等问题凸显”……近日,四川省保护消费者权益委员会(以下简称“四川省消委会”)针对一母婴品牌特许经营加盟店闭店引发预付式消费纠纷发布消费提示,提醒消费者增强风险防范意识,同时呼吁健全预付式消费监管机制。

据四川省消委会披露,近期,成都某知名母婴用品店擅自闭店停业、终止服务履约,引发群体性预付消费投诉。经查,该加盟店采取“线下门店信用背书+线上社群直播引流”的经营模式,以储值优惠、会员福利为营销噱头,大量吸纳消费者预付资金。经营后期,门店频繁出现少发货、拒发货等违约情况,且在未提前告知消费者、未妥善处置会员权益的情况下擅自闭店,拒不履行服务义务、拒不退还消费者预付款,导致众多消费者财产受损。5月11日,四川省消委会对涉事加盟店及品牌方开展专项约谈,督促双方依法履行预付资金退款及善后处置责任。

据了解,该加盟店闭店涉及400余名消费者,金额超百万元。这起预付卡“爆雷”事件,暴露出母婴加盟模式下品牌方与加盟店解约后责任不清、风险外溢的深层问题——当门店突然关门、负责人失联,消费者的百万元预付资金该由谁来负责?

针对该事件,四川省消委会律师顾问团的多名律师从不同角度剖析

了责任归属。律师指出,本案涉及三方主体:加盟店(倒闭的母婴用品店)、实际经营者李某某、品牌方。各方的责任边界区分如下:

首先是线下实体店。加盟店作为独立经营者,其收取预付款后闭店,已构成根本违约,实际经营者李某某应承担相应的民事赔偿责任。品牌方虽于1月22日内部解约,但迟至3月27日才对外公示、更换店招,放任加盟店继续使用品牌招揽顾客,存在明显过错。对于解约后至公示前期间新增的线下充值损失,品牌方应承担与其过错相应的补充责任。

然后是线上消费渠道。现有证据表明线上门店未使用品牌方名义经营,消费者无从基于品牌信赖产生交易,故线上纠纷应由加盟店及实际经营者独立承担责任,品牌方无过错,不承担责任。

据此认为,品牌方不能以合同相对性为由完全免责,其过错限于线下场景中未及时切断品牌背书的时段与范围。

四川省消委会结合案件核查情况认为,本次群体性纠纷集中暴露出特许经营、预付式消费领域的突出乱象与监管短板。

一是线上线下融合经营存在监管盲区。部分加盟店依托线下实体店构建消费信任,通过线上社群、私域直播等隐蔽渠道开展大额储值营销,线上交易碎片化、隐蔽性强,动态

监管难度大,极易滋生恶意囤积、违规圈钱、闭店跑路等侵权行为。

二是预付式消费监管机制存在短板。母婴等民生服务行业普遍存在预付资金无专项存管、无风险保证金、无储值限额管控的问题,消费者预付资金由加盟商自主支配,资金风险突出,消费者维权存在举证难、追责难、赔付难等现实困境。

三是特许经营权责不对等问题凸显。行业内长期存在品牌方“重招商扩张、轻日常监管,重收益获取、轻消费兜底”的乱象,部分品牌试图通过内部加盟协议转嫁经营风险,以加盟店独立经营为由规避自身监管责任,无视品牌授权不能免除管控责任、加盟模式不等于监管盲区的法律准则,扰乱了特许经营领域公平守信的市场秩序。

针对本案暴露的预付式消费突出风险,为切实维护自身合法权益,四川省消委会提醒广大消费者,在办理预付式储值消费时务必增强风险防范意识,坚持理性审慎消费。

一是坚持小额储值,严控预付风险。理性看待商家各类储值让利、大额充值优惠活动,摒弃“多充多省”的片面消费误区,优先选择短期、小额充值,坚决杜绝一次性大额预付、长期锁仓储值,从源头规避门店停业、商家跑路带来的财产损失风险。

二是核验资质信息,防范授权风险。在线下门店消费或通过线上直播

间、社群办理储值业务时,主动核验经营者营业执照、品牌授权资质,通过品牌官方渠道、商务部商业特许经营信息管理系统核实门店授权有效性,高度警惕异常低价、限时特惠、大额赠额等套路营销。

三是规范支付行为,留存完整凭证。严格恪守规范支付原则,坚决不向店员、店长等私人账户转账,优先选择官方销售渠道、对公账户等可追溯正规渠道完成支付。妥善留存充值凭证、交易流水、服务协议、沟通记录、高截截图等全套维权证据,为后续维权追责提供有效支撑。

四是主动依法维权,及时止损追责。如遇商家履约缩水、拒供货、擅自闭店、失联跑路、无故拒退预付款等侵权行为,第一时间对接品牌总部协商追责;协商无果时,可拨打12345政务服务热线或通过全国消协智慧315平台投诉维权;涉嫌恶意圈钱、合同诈骗的,及时向公安机关报案,依法追究其法律责任。

四川省消委会同时呼吁健全预付式消费监管机制,筑牢资金安全底线,完善特许经营监管体系,压实品牌管控责任。特许经营的核心是品牌信用背书,品牌授权绝不等同于责任豁免,加盟经营更不是法外之地。唯有实现监管闭环全覆盖、品牌履职尽责、经营者诚信守法,才能从根本上整治预付消费顽疾,净化特许经营市场环境,全方位守护广大消费者的合法权益。

小院庭审扬正气 公正司法暖桑榆

巴中市南江县人民法院 把司法庭审搬到百姓家门口

初夏清风和煦,乡村院落静谧。近日,四川省巴中市南江县人民法院走进元潭镇康家岭村,开展赡养纠纷巡回审判,把司法庭审搬到百姓家门口,用心用情守护老年群体合法权益。

91岁高龄的廖老太体弱多病、行动不便,老伴去世后,因赡养费分担、医疗支出、日常照料等问题与两个儿子产生隔阂,亲情关系日渐疏离,无奈诉至法院寻求晚年保障。考虑老人年事已高、出行不便,法院坚持便民利民司法理念,就地开庭审理,免去老人奔波劳碌。

简易桌椅拼成审判席,庄严国徽高悬庭坝,一场规范温情的家事庭审有序开展。庭审中,老人诉说晚年无人照料的窘迫处境,几度哽咽;两个儿子也坦言自身生活压力与家

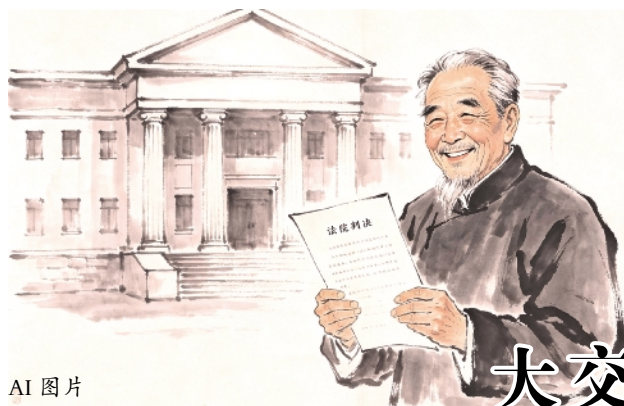
庭难处。法官坚持法理情理相融,耐心倾听诉求,深挖矛盾根源,不机械判决,不生硬结案。

法官结合《中华人民共和国民法典》相关规定,用亲切的家常话释法明理,劝导老人的两个儿子感念养育恩情,自觉履行法定赡养责任。经过温情调解,双方协商确定了赡养方案,僵持已久的家庭矛盾圆满化解。

现场村民旁听学习,深受法治与孝道教育。此次巡回审判以案释法、以案普法,达到审理一案、教育一片的良好效果。

下一步,南江县人民法院将持续下沉基层司法服务,常态化开展巡回办案,妥善化解家事纠纷,弘扬孝敬老优良家风,以公正司法温暖守护桑榆晚年。

冉京艳



AI 图片

□王月诗 本报记者 陶岚

四川一位大爷在遭遇交通事故后,与肇事司机及保险公司“私了”达成赔偿协议,后续经鉴定构成十级伤残,他能否再次主张残疾赔偿金等损失?近日,四川省彭州市人民法院审理了这起机动车交通事故责任纠纷案件,依法认定案涉赔偿协议因显失公平可撤销,判决保险公司在交强险范围内赔付大爷残疾赔偿金、精神损害赔偿金共计28668元。目前,保险公司及肇事司机已履行全部赔偿义务。

案情回顾

2024年7月某日的凌晨,在成都市某路段,年逾八旬的张大爷刚将三轮电动车停稳,就被后方驶来的小型客车猛烈追尾。这场突如其来的事故,导致张大爷左侧第4-10肋骨骨折,紧急住院治疗15天才出院。经交警部门认定,肇事司机刘某某承担事故全部责任,其驾驶的小型客车已在某保险公司投保交强险及商业三者险。2025年3月,张大爷与刘某某、保险公司签订《一次性赔偿调解协议书》,约定保险公司赔付32458.94元,涵盖医疗费、护理费等相关损失,同时约定张大爷放弃其他赔偿主张。随后,保险公司按约支付了赔偿款。

没过多久,在子女的提醒下,张大爷申请了司法鉴定。两个月后,司法鉴定结果出炉——张大爷的伤情构成十级伤残,这一结果令张大爷意识到自身权益受损,遂将刘某某和该保险公司诉至法院,索赔残疾赔偿金、精神损害赔偿金、鉴定费共计29668元。

法院审理

庭审中,刘某某和保险公司均提出抗辩,主张与张大爷已签订一次性赔偿协议,协议中张大爷明确放弃其他赔偿请求,且保险公司已充分释明相关事宜,不应再承担其他赔偿责任。

法院经审理后认为,张大爷签订赔偿协议时,对自身伤情是否构成伤残及对应赔偿权益缺乏认知。而保险公司作为专业保险机构,未提示其应当待伤残鉴定后再协商赔偿,导致案涉协议的赔偿内容仅覆盖了医疗费、护理费等部分直接损失,未包含十级伤残对应的法定残疾赔偿金、精神抚慰金等费用。双方权利义务严重失衡,遂依据相关法律规定作出上述判决。

法官说法

承办本案的法官指出,交通事故发生后,受害人常因伤情紧急、缺乏相关专业知识等原因难以准确预判自身损失。而保险公司作为专业机构,在协商赔偿时,负有充分提示说明义务,如实告知受害人相关赔偿权益,不得利用信息优势签订显失公平的协议。

法官提醒广大群众:若不幸遭遇交通事故,受害人若伤情尚未稳定、伤残情况未确定,切勿匆忙签订一次性赔偿协议。应先咨询专业人士或待伤残鉴定结果明确后,全面了解自身伤情及法定赔偿项目、标准,再与侵权方、保险公司协商,谨慎作出放弃权利的约定。而事后发现签订的赔偿协议存在显失公平等情形,可在法定期限内,通过诉讼途径申请撤销协议,依法维护自身合法权益。

交通事故「私了」后才发现构成十级伤残 大爷少获赔2.8万余元怎么办?

严把生产源头关 护航端午舌尖安

德阳市旌阳区市场监督管理局开展端午节前食品生产企业专项检查



□曹佳 本报记者 李鹏飞文 / 图

端午节前夕,为保障节日期间食品安全,营造放心消费环境,四川省德阳市旌阳区市场监督管理局提前部署、精准发力,针对节日消费集中的粽子、蛋类等传统节令食品,在全区范围内组织开展专项监督检查,全力守护群众“舌尖上的安全”。

抓实节前专项检查,压实主体责任。执法人员聚焦节令食品生产企业,重点检查原辅料采购、生产加工、厂区环境、出厂检验、标签标识等关键环节,现场宣讲食品安全管理相关规定,严查违规添加、标签虚假标注等违法行为,督促企业严格落实食品安全主体责任。

开展专项抽样检测,排查安全隐患。本次检查同步开展节令食品监督抽检,共抽检粽子4批次、蛋类2批次,通过精准抽样检测,从源头排查食品质量安全风险,及时防范化解安全隐患。

强化闭环监管管控,守住安全底线。下一步,旌阳区市场监督管理局将持续加大节令食品检查和普法宣传力度,对检查、抽检发现的问题建立台账、限期整改、落实全流程闭环管理,确保隐患清零,切实保障辖区群众节日饮食安全。

从“闲人免进”到“云端可见”

四川南充推动网络餐饮“阳光运行”

□本报记者 黄翰文 / 图

从“后厨重地”到“指尖直播”,从线下抽查到AI实时巡查,从平台各自为政到数据“一次接入、多端展示”……四川省南充市网络餐饮食品安全治理迎来关键升级。

近日,南充市市场监督管理局正式启动“三方共治”暨“互联网+明厨亮灶”全覆盖建设,推动全市网络餐饮食品安全集中治理,对“幽灵外卖”、无堂食外卖及有堂食外卖分类施治。全市先后检查入网餐饮商户6898家次,责令整改968家,立案查处248件,累计下线不合规商户347家,发布典型案例26件,其中1件入选全省首批典型案例。

前期破冰: 整治行动跑出“加速度”

今年以来,南充市市场监督管理局会同市纪委监委,扎实开展网络餐饮食品安全集中整治,对“幽灵外卖”、无堂食外卖及有堂食外卖分类施治。全市先后检查入网餐饮商户6898家次,责令整改968家,立案查处248件,累计下线不合规商户347家,发布典型案例26件,其中1件入选全省首批典型案例。

整治不仅“拔钉子”,更“立规矩”。南充市市场监督管理局创新推行无堂食外卖“五净四亮三提醒”标准,在该市顺庆区、蓬安县等地打造

规范示范店,并通过“红黑榜”和“你点外卖·我看后厨”短视频等互动形式,撬动舆论监督。“你点外卖·我看后厨”突击检查视频单期阅读量超200万,首期网络餐饮“红黑榜”阅读量超50万,倒逼商户主动整改。同时,260名外卖骑手受聘为食品安全监督员,通过“随手拍”“码上报”反映违规线索,顺庆区、蓬安县两地消费投诉率分别下降19%和25%。

关键一跃: 从“各自为屏”到“一源多端”

过去,商户接入多个平台的“明厨亮灶”系统往往需要多次改造、重复投入,成本高、意愿低。此次项目启动后,平台企业、运营企业、监管部门三方将依托“一键溯”智慧监管平台,推行入网餐饮商户“一次接入、多端展示”——商户只需完成一次视频设备安装,后厨画面即可同步分发至多个外卖平台,变“多头对接”为“一次接入”,为商户大幅降低硬件改造成本与运维成本。持有食品经营许可证的商户计划于今年6月底前完成接入,小餐饮备案商户于年底前完成。

这一机制不仅大幅降低商户负担,也为平台提升“明厨亮灶”覆盖率提供“零硬件投入”的技术路径。目



前,“一键溯”平台已接入商户3200余家,AI抓拍预警违规行为400余次,处置率达93%。

共建共享: 让“云监督”成为点餐标配

随着“一键溯”与外卖平台全面贯通,每一笔外卖订单背后,都将多一重“看得见”的保障。消费者可在点餐页面实时查看后厨画面,发现食品安全问题一键举报;骑手取餐时如发现异常,也可通过专用通道快速反馈。

南充市市场监督管理局相关负责人表示:“我们希望通过技术共享降低行业合规成本,用透明公开回应群众关切,让‘明厨亮灶’成为商户的‘新招牌’,消费者的‘定心丸’。”下一步,南充市市场监督管理局还将常态化开展“你点外卖·我看后厨”视频发布和“红黑榜”公示,推动网络餐饮从“平台监管”走向“全民监督”。

从整治攻坚到智慧赋能,从单方监管到三方共治,南充市正在用一场“后厨革命”,守护市民“舌尖上的安全”。