



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

记者调查预付式消费退费难乱象

不想继续上培训课申请退费，商家一番计算后，消费者竟还需倒贴钱？

近日，有媒体报道，江苏南京夏女士花 24500 元在某国际马术学院为儿子购买了 50 节马术课包，用完后续购 20 节花费 9800 元。后来，孩子因多次坠马产生恐惧不愿继续学，夏女士申请退还剩余 13 节课费用。该机构表示，退费需按 880 元 / 节的正常价计算已上课时。按此算法，夏女士不仅无法退款，还需补交 15860 元。

这种预付式消费退费难的情况并非个例。记者发现，不少消费者因自身计划调整、商家服务不佳或违约要求退费时，常遇到“概不退款”“退卡扣高额违约金”“有效期未用完不退”等霸王条款，或遭商家以拖延推诿、设置繁琐流程等方式变相阻挠。

退费要按原价倒扣

记者调查发现，在预付式消费退费纠纷中，“优惠价充值、退费按原价倒扣”是常见套路。

北京市民刘女士去年 10 月起在某美容院消费 10 万多元购买 149 次护理项目。据她回忆，美容院仅口头告知“优惠价”，未展示价目表、未签合同，付款汇入私人账户。

刘女士接受 55 次服务后，认为护理效果与承诺相差甚远，且在出现皮疹时，去三甲医院就诊，皮肤科医生建议暂停美容项目，而美容院仍建议继续做项目。这让刘女士认为美容院既不专业也不负责，于是要求退还剩余 90 余次费用，约 7 万元。

美容院却称，每次服务均搭赠保养套盒，退费需按原价扣除已做项目和套盒费用，最终仅愿退 3000 余元，且态度强硬，表示“随便你去投诉”。刘女士无法核实套盒价格，对商家强硬态度感到愤怒，目前正寻求消协帮助，并考虑起诉。

要求顾客自行转卡

在陕西工作的安女士，于去年 6 月在商洛市商州区一家瑜伽馆花 2680 元购买了 30 节普拉提小班课。今年“三八妇女节”活动期间，瑜伽馆推出购买 30 节赠送 7 节的优惠活动，安女士再次支付 2680 元，购买了 37 节课。

3 月底，安女士因工作调动离开商洛，此时尚余 30 多节课，便联系馆方协商退费，表示愿承担 500 元以内的违约金。馆方以合同规定为由拒绝，要求其自行转让课程。安女士尝试找同事朋友转让、网上二手转卖均未果。

无奈之下，安女士通过当

地 12345 小程序发起投诉。过了几日，她收到回复称，相关部门已协调，但商家仍拒绝退费。随后，安女士又通过全国 12315 平台继续申诉。然而，消协回复称该类次卡属于单用途预付卡，不在其受理范围，建议她联系当地商务局。当地商务局称无执法权，需等 12345 平台派单。安女士再次致电 12345，得到“商家拒绝，建议走法律程序”的答复。

多次投诉无果，安女士决定异地起诉维权。

广东深圳的王女士也遭遇了类似情况。2024 年 8 月，王女士在当地一家声乐教育机构体验声乐课程后，被试课老师的教学理念和专业打动，当天签订培训协议，交纳 12566 元购买了 38 节课（其中 3 节为赠课）的声乐课程。

“当时觉得老师很专业，很符合我的学习需求，所以就签了培训协议。当时机构工作人员催促签约，我没有注意到协议里与退款相关的规定。”王女士说。

正式开课前，王女士被告知之前的试课老师无法上课。一周后，机构又告知该老师无法返岗，由他人代课。正式上 1 节课后，王女士得知，原老师已联系不上，且机构试图单方面将约定好的每周 1 节课改为每周 2 节，也一直未提供购课费发票。

王女士意识到可能出现问题，于是向机构申请退款，要求机构退还除第一次课程外的全部费用，但商家只同意换老师或自行转卡。

王女士向消协和 12345 平台投诉未果，于今年 1 月起诉。7 月庭前调解时，机构提出退 70% 费用，王女士拒绝接受。经法官调解，机构最终退还 11800 元，双方达成和解。

变相收费阻挠退费

还有一些商家通过设置消费时效、捆绑其他服务等“隐形门槛”变相加收费用，阻挠退费。

“花 1.2 万元报的私教课还剩 23 节没上，因为年卡快到期，健身房说要么续年卡，要么私教课作废。”提起维权经历，江苏盐城的李女士难掩无奈。

李女士于 2022 年 5 月在盐城市某健身房花 6000 元购买了 30 节私教课程。签私教服务协议时，她虽然注意到条款里写着“私教课不支持任何退换（教练可根据健身房情况更换）”，但想着只要能正常上课就行，便没过多计较。

2023 年 4 月原教练离职。次月，距年卡到期仅 7 天时，新教练提出必须续年卡才能继续上剩余 23 节私教课。

“私教课和年卡不是一回事。”李女士当即提出异议，她多次到店沟通要求在不续卡的情况下上完私教课或退费，均被拒。

李女士致电 12345 投诉，她翻出协议指出，协议约定可指定教练，且协议本指定了教练，但一年多时间内健身房已更换 5 任教练，违背其报课的初衷。更让她觉得不合理的是，“预付费私教课本身不该设时效，协议未写明，如今却用年卡绑架课程”。

投诉调解未果后，李女士决定起诉。庭审中，法官调解提出健身房八折退费被拒。最终法院判决李女士剩余 23 节课可在一年内上完，无需续年卡。

记者查阅公开资料发现，遭遇退费难的消费者多优先通过 12315 等渠道投诉。然而，消协或主管部门通常只能与商家协商，面对强硬商家往往无能为力。消费者想要进一步维权需诉诸法律，但起诉耗时费力、成本高昂，迫使不少消费者无奈“认栽”。

从“按原价高价倒扣”到“强制转卡”“设置隐形门槛”，消费者退费之路步步是荆棘。“难道为了几千元起诉吗？难道只有起诉才能要回钱吗？”成为许多受访者的共同心声。

据《法治日报》

演唱会一票难求？别被“内部渠道”“内部票”钓鱼了

暑期，演唱会市场持续火爆，一些热门场次一票难求。记者在重庆、湖北等地采访了解到，近期一些诈骗分子利用歌迷求票心切的心理，以特定话术精准钓鱼，涉演唱会票务的诈骗案件高发。如何慧眼识“骗”不踩坑，法官、民警为你拆解其中套路。

小心！“内部渠道”“内部票”套路深

近日，重庆市南川区人民法院审结的一起演唱会门票诈骗案件中，被告人陈某所谓的“内部购票渠道”，居然是几张“自导自演”的微信截图。

原来，陈某先是在社交平台上宣扬自己有与演唱会主办方合作的“独家渠道”，可采取信息录入空白票等方式购买门票。其后，他又虚构了一个演唱会主办方的微信号，炮制自己与该微信号的聊天记录，骗取买家信任。

南川区法院刑事审判庭法官姜福建说，法院经过审理，查

明陈某先后骗取来自重庆、江苏等地 4 名受害者共计 26780 元，其中大部分已被挥霍。

在湖北武汉，一起发生在某线上二手交易平台的演唱会门票诈骗案也颇具典型性。

据武汉市公安局东西湖区分局金银湖派出所办案民警介绍，受害人大学生小张听说最喜欢的男歌手要来武汉办演唱会，在正规票务平台抢票未果后，便主动在某线上二手交易平台“求票”。

很快，一名自称有“内部票”的网友与她联系，两张票要价 1960 元。小张不假思索按对方要求，跳过该平台的交易系统，添加对方社交账号，私下转账交易。

结果，第一次转账，对方说她“没有备注”，导致交易无效，要求再次转账，并承诺将之前资金原路退回。第二次转账，对方又说交易失败，要求继续转账。就这样，小张分三次一共向对方

转账约 5900 元，其间还收到了“购票成功”短信。直到对方将她拉黑，小张才意识到被骗。

接警后，警方调查发现所谓“购票成功”短信系假冒，于是迅速收集涉诈账户信息，并反馈至反诈中心，对涉诈资金展开追溯。但专业人士提醒，这类诈骗往往伴随洗钱，资金追索很困难。

危险！以为买、退门票，实则被盗刷

记者采访了解到，还有部分诈骗分子以协助买、退演唱会门票为诱饵，精准钓鱼，令不少人被盗刷高额资金。

近日，重庆市民谭某就遭遇了一起套路更深、危害程度更高的购票骗局。

据警方介绍，谭某因抢不到票又怕被黄牛骗，就在网上找到一家号称可帮人代抢的“票务人员”。没想到一通操作后，对方先是不出票，其后又以“账户被

冻结无法出票”为由，要求谭某添加“客服”QQ 指导其解冻。“客服”诱导谭某进入陌生网站，下载“及时服务”“事联宝”等非法软件，并要求开启屏幕共享、登录手机银行等。谭某按指示操作期间，陆续收到扣款信息后才察觉被骗，损失高达 5.6 万余元。

注意！求票心切、防范缺位是受骗主因

多起涉演唱会票务的诈骗案件显示，受骗群体以年轻人为主。背后是何原因，如何有效防范？

武汉市公安局东西湖分局刑侦大队民警谭伦分析说，年轻人涉世未深，容易轻信他人，加上有一定经济自主权，愿意对偶像演唱会门票一掷千金，往往对风险掉以轻心。诈骗分子就抓住上述特点，搭配“内部渠道”“内部票”等专业话术下饵，一旦受害人上钩，骗子就会以各种借口要求加钱，而此时受害人出于“上头”“不甘心”等心态，很容易

一步步落入更大圈套。

“防诈关键在于认准官方平台购票，远离声称有‘内部渠道’的卖家或个人转售门票。”姜福建提醒说，切记退款应原路返回，避免私下转账；不扫描陌生二维码、不点击不明链接；交易过程中要注意核对相关信息，留存交易凭证，用法律维护自己的正当权益。

记者还了解到，目前部分音乐节、小型歌友会等门票尚未采取实名制，线上二次交易行为时有发生。对此，警方提醒，如需线上二次交易，应选择正规二手交易平台，拒绝绕过平台私下转账，谨防为省手续费吃大亏。

近年来，演唱会管理机制不断完善，门票也多采用实名制，各地严厉打击内鬼、黄牛扰乱市场，所谓“内部渠道”“内部票”多不可信。暑期是演唱会举办高峰期，消费者更需绷紧防诈之弦，理性追星，不给诈骗分子可乘之机。

据新华社