

真优惠还是真吃亏？

预付费养老，充值悠着点

“不住有利息，住了有优惠，到期随时取……”之前说得好听，真到要钱的时候就左等右等没消息……”近期，有老人向北京12345市民热线反映，自己购买的养老院预付费卡遭遇退费难。采取措施、焦急等待的过程中，老人们的烦心事，也再次为大额预付费产品敲响警钟。



经营商更换 退款交接难

“这么长时间，钱一直要不回来，都成我的心病了。”80多岁的刘颖，目前住在某养老公寓内。为了拿回自己的9万元费用，老人近来寝食难安。

刘颖回忆，2019年自己与这家养老公寓的经营公司签订合同，购买养老产品并提前充值8万元。“说是可以在他们的老年公寓占着床位，入住的话有优惠，不住的时候也有利息。”到了2021年12月，刘颖又交了9万元，签订第二份内容类似的合同。而在总共交了17万元后，老人都还一直没有入住养老公寓。

直到2022年9月，刘颖住进了公寓。入住一年后，她希望拿回第二份合同对应的9万元。在老人认知中，自己交的第二个8万元，算上公寓承诺的优惠，足以支付入住期间各项费用。“我住了一年多，相当于8万元就花掉了，不用再要了。但签第二个合同交的9万元，应该是要退给我的。”

与公寓多次交涉时，刘颖却被告知，公寓已经更换了经营商，她的钱款只能找之前的经营公司去要，与现在的经营商没有关系。

“老人那些钱，完全没有交到我们公司的账户里。”目前公寓经营公司的相关负责人解释，公司去年接手养老公寓时，这个地方已经是欠政府房租、欠物业费、欠员工薪资的状态，有些像刘颖一样情况的老人正住在公寓里。“不止这9万，就连刘阿姨之前那8万，其实也没有给我们，都是给了上一家公司。您可以理解成，我们让老人‘白住’了一年。”他建议，老人应向所在区经侦大队报案，以获得下一步指导。

记者将相关负责人的解释告诉刘颖，老人并不相信，认为负责人与之前的公司是“一伙儿的”，联手做戏拖着不还钱。那么公寓方面的说法可信吗？记者又以老人亲戚身份致电属地民政局，提到该问题，对方称有专门人员负责相关咨询工作。

按照民政局提供的线索，记者联系到一位工作人员，她证实养老公寓这个地址，确实已经换了一家经营商。“简单来说，之前公司的资金链相当于断了，无法继续管理在院老人，为了公寓能够正常运转，就由一家新的公司来接管经营养老公寓，目前还没有办完交接手续。养老产品的钱，与现在公寓经营主体没有关系，他们只负责管理正常入住的在院老人。”

那么，上一家公司算是“跑路”吗？工作人员表示否认，称公司法人并没有“销声匿迹”，还在配合处理一些事宜。据其了解，对方设有专门处理养老产品债务问题的办公室，半个多月前曾与一些老人签订了还款协议。“我们了解到的情况是，以三年为期限还清本金，第一年10%，第二年15%，第三年全部还清。建议老人到办公室具体咨询，或向经侦大队报案做进一步处理。”

养生旅游卡 拖欠费频发

记者将工作人员的回复转述给刘颖，老人表示认可，并称自己已着手聘请律师帮忙办理。而黄娟刚刚向法院递交了材料，准备起诉京郊一家养老院。

6年前，黄娟和老伴参观该养老院时，被环境和经营模式打动了，便办理了养老会员资格。“养老院条件很好，入住方案也很灵活，不用非得长期住在那儿，每次想过去住多久，从会员账户里扣除期限就行。还能参加活动，费用也从会员账户里扣除。”

黄娟陆续为会员账户充值15万元，获得免费入住半年的优惠。但这几年间，除了零散入住体验了不到一周，以及参加了一次院方组织的旅游，消费了几千元外，老两口并没有再用到会员卡，目前余额应为14.3万余元。

2022年底，会员合同到期，老人想把钱款要回来，院方以疫情未解封为由，称无法办理退款手续。“当时给我说得特别好，让我放心，退款时肯定少

不了我的。到现在快一年了，钱没有拿到，电话也不接了。”

在属地民政局建议指导下，黄娟对养老院提出起诉。天眼查信息显示，该养老院仅2023年，就有18条法律诉讼，均与押金偿还、借款偿还等事宜有关。9月15日，属地人民法院发布限制消费令，对养老院单位及单位法定代表人采取限制消费措施。

与黄娟遭遇类似，张明老两口也在苦苦等待自己的养老卡退款。2019年，老人向京郊一家养生养老院交纳10万元，办理会员资格。据老人介绍，该养老院常开展休闲旅游活动，不时用大巴车将老人接过去住上几天，再送回来。张明和老伴都能自理，平时只参加活动，没有真正长期入住过，卡里还有6万余元余额。

几个月前，张明开始要求养老院退还余额。“经理先说8月可以打款，又改口到9月底，我们等到国庆节后也没见着钱，这都11月了，得拖到什么时候呢？”

而比黄娟情况稍好的是，记者联系属地民政局，相关科室工作人员证实，养老院还在正常经营，没有“跑路”，还不上钱是因为院里账户没有钱。“不止这一位老人在催。”该工作人员说。

按张明提供的信息，记者也联系到养老院负责人。对方称此前机构经营困难，已经拿地皮去做了银行抵押，正等待贷款发放。“预计11月15日前，会调取财务档案，只要办完退款手续，老人没花的钱一分不差，都会转回去的。”

预付费返利 警惕高风险

即便养老院给出承诺，只要一天没有结果，老人的焦虑就挥之不去。走向诉讼，能否拿回钱款依然未知，等待的过程可谓十分闹心。

总结这些案例的共同特点，老人们均交纳了远超正常入住花费的高额预付费。今年8月，民政部网站专

门发文，揭露各式各样围绕养老产品进行非法集资的典型案列。提示老年人以“交纳本金越多入住折扣越高”“高额返息到期退还本金”“返还定金并享受折扣入住甚至免费入住”等为幌子，收取预付费的行为，实际上都是吸收公众资金的金融活动。

民政部指出，养老机构承诺的高额利息等，主要来源于老年人交纳的本金。要持续维系，势必挪东补西，一旦资金链断裂，不仅高额利息无法兑付，连本金也难以追回，承诺的养老服务更是难以兑现。养老机构的本质是提供养老服务，对带有投资返利性质的承诺，老年人应谨记高回报伴随高风险，谨慎投资。

为更好维护老年人合法权益，北京市民政局会同北京市市场监管局，于去年10月联合修订下发《北京市养老服务合同（养老机构版）》（示范文本），并从今年3月起，在全市推行“养老服务合同网签”，对养老服务合同进行监管，该举措在全国属于首创。

记者注意到，“示范文本”中规定，养老机构入住保证金收取，不得超过月养老服务费用标准的四倍，即养老机构每月费用若为5000元，入住保证金最多只能收取2万元。这样的设置，正是为了防范“一交十几万元”的大额预付费资金风险。

“之前行业机构在老人入住时，普遍默认收取5万—10万元的押金，作为老人的应急保障金。”某养老机构负责人陈涛坦言，这笔钱是为了预防老人出现特殊情况，主要是防欠费。一旦家属联系不上，养老院会比较麻烦。推行“合同网签”后，因为有“不超过四倍”的限制，据陈涛观察，保证金收取普遍降至3万—5万元左右，他所在的机构为3万元。“机构承担的风险更大一些，更重视对老人的保护。”

（文中所涉人员均为化名）
据《北京晚报》魏婧文 宋溪 插图