

新观察

优惠很诱人,纠纷却频发——

预付卡,被透支的信用

本报记者 余勤 通讯员 沈昕雨 盛相良

核心提示:

美容美发卡、健身卡、洗衣卡、洗车卡……不少人的口袋里,大多有几张预付卡。越来越普遍的预付卡消费,也常会遇到商家“跑路”、服务打折、押金难退等纠纷。如何让预付卡用得更放心,需要监管部门和发卡机构的努力,也需要消费者增强自我保护意识。

充值3万元送3000元、办理贵宾卡还可以在生日时送红酒和蛋糕……大到大型连锁经营机构,小到路边小店,商业预付卡以其优惠、方便、快捷的优势,一出现就深受广大消费者的青睐。这几年,因公款消费受禁、市场

竞争激烈等因素影响,作为重要促销手段的预付卡,发展更为快速,但各种风险也随之一次次进入公众视线。

天使还是魔鬼?发行预付卡的经营机构为何屡屡发生危机?如何防止“人去楼空”事件再出现?记者就此进行深入调查。



遭遇 人去楼空玩失踪

装修颇为气派的萧山猎人健身俱乐部,前阵子一直“铁将军把门”,门上贴着一张告示:俱乐部因为经营不善,正在办理注销手续……有居民说:“出事的头几天,有十几个市民围在门口,其中几个身强力壮的企图破门而入,搬走俱乐部里的健身器材。”

“俱乐部一夜之间就倒闭了,可自己的预付卡还没有消费完,白白打了水漂。”王磊是这家俱乐部的客户,当初和朋友一起办了一张价值1500元的年卡,没想到只锻炼了四五次,俱乐部就关门了。“如果不能再健身了,那也得把钱退给我们。”他气愤地表示。

50来岁的蒋晓强也是猎人俱乐部的会员,他不仅办了年卡,还给自己请了一个私人教练,前后花了1万多元。

蒋晓强和俱乐部老板很熟悉。他透露,其实在健身这一行,这个俱乐部老板是个“门外汉”,“开业时买健身器材、请教练团队就被人忽悠了100多万元,倒闭时已经亏损200多万元,再加上拖欠的房租,确实经营不下去了。”

因为俱乐部所在地附近没有其他健身俱乐部,猎人俱乐部一

开张就吸引了许多白领加入,到俱乐部突然关门时,有240多位会员卷入了这场预付卡纠纷中。

萧山湘湖工商所副所长杨吉告诉记者,接到投诉后,工商所立即联系当事人和商家,经了解核实,消费者反映的情况基本属实。“所里想尽办法联系另一家即将开业的风尚健身馆,经三方协商决定,由风尚健身馆接手原猎人健身俱乐部未消费完的会员卡客户,猎人健身俱乐部将原有的健身设施、空调设备等作价抵给风尚健身馆。”

目前,已有230名会员表示愿意接受这个协调方案,工商所的协调为消费者总计挽回经济损失40余万元。对于猎人俱乐部的消费者来说,这是不幸中的万幸,毕竟更多有类似遭遇的消费者只能自认倒霉。绍兴的金女士日前就向当地消费者权益保护组织投诉,她是“碧海云天”洗浴中心的浴卡消费者,可这两天却碰壁了。“碧海云天”贴出歇业通告,让我们去解放路的“海阔天空”消费,可现在又说不能消费。”金女士说,以前“海阔天空”和“碧海云天”老板是同一个人,但现在“海阔天空”也换老板了,“碧海云天”的预付卡自然也不能用了。

圈套 小小卡片藏猫腻

不少消费者向记者表示,选择预付式消费,主要是因为价格优惠,其次是消费方便。其实,消费者在交出预付款的同时,也交出了消费的主动权和选择权。

今年8月,当溪人鲍先生钱包被偷,包里有一张饭店金卡。鲍先生说,这张卡面值5000元,之前消费了两次,花了六七百元,里面还有4000多元余额。丢卡后,他立即找到饭店工作人员,希望能挂失补办。可工作人员却告诉他,公司有规定,卡不记名、不挂失、不补办。若顾客自己保管不当,卡就作废了。

鲍先生听了差点晕倒:“这明显是霸王条款。”

采访中,多位业内人士向记者表示,预付卡在餐饮、美容、健身、洗衣、洗车等行业较为普及,由于公款消费受禁、市场竞争激烈等因素影响,推出预付卡的商家越来越多。商家给予一定的优惠条件、吸引顾客先交钱后消费的预付卡,成了这些行业提高营业额的“秘密武器”。而很多商家,是不得已而为之。

杭州吴山广场附近一家品牌连锁洗发店的负责人向记者坦言:“对于预付卡,我们也是两难的心态。预付卡,把消费者未来一段时间的消费力提前预支,可以增加现金流,但较大的折扣也意味着利润的损失。”他说,尤其是目前这种以大众消费为主流的市场格局下,商家的利润在不断压缩,如果预付卡消费占比过大,未必是好事。

有一家餐饮店老板表示,近年来餐饮企业普遍遭遇租金、人力、食材成本上涨,但消费力相应下滑的难题,“如果手里有足够现金流,就更容易熬过行业的艰难期。因此,热衷推预付卡,

也和目前行业生存环境有关系。”既要拉拢顾客,又要避免“只赚吆喝不赚钱”,这就让预付卡从一出生起就埋下了重重隐患。

记者从杭州市消保委了解到,今年以来,受理的消费者投诉中,美容、美发、洗浴投诉量同比上升一成左右。主要包括:用优惠条件吸引消费者办卡后,商家即以关门等方式“玩失踪”,事前不告知会员;经营者变相“玩点子”,甜言蜜语骗消费者买优惠卡,一旦消费者购卡,随即降低服务质量和标准;服务过程中向消费者强行推销其他商品或服务,其费用从消费卡中扣除……

记者发现,许多消费者在购买消费卡后,才发现商品质量存在缺陷,服务不尽如人意。由于缺乏明确的书面约定,一旦发生消费纠纷,消费者与经营者往往各执一词,难以通过协商或调解的方式达成一致。



视野网供图

破解 监管不应留真空

预付卡“卡”住消费者,引起了一连串消费纠纷。该如何从源头上遏制?

浙江圣港律师事务所律师路遥介绍,商务部2012年颁布《单用途商业预付卡管理办法》,针对企业发行预付卡的资质、发行预付卡的总额、预收资金的投向等都有明确限制,还要求发卡企业应确定一个商业银行账户存管资金,存入一定比例的预收款,一旦商家出现问题,政府可用这笔钱赔付消费者。

“不过,这里提到的是企业法人,并不包括个体户。”路遥指出,这就给预付卡的监管留下了很多真空地带。因为,预付卡的高危区,正是那些规模较小的企业以及个体户。

实际上,就算中小企业全部纳入监管,监管力度也远不如规模企业。不少基层执法人

员向记者倒苦水:“对于预付卡发生的纠纷,工商部门仅仅是调解处理,而调解的前提是双方自愿,如果经营者不愿意调解,则不能调解。对经营者携款逃逸的,按理说公安部门可以按诈骗罪立案,但由于消费者比较分散,几个人的申诉,往往因为金额达不到标准而不能立案。”由于行政执法部门监管乏力,让一些不法经营者逍遥法外,这也间接导致预付卡乱象愈演愈烈。

有没有一个行之有效的办法呢?中国人民大学法学教授刘俊海表示,预付卡既不是天使也不是魔鬼,善用得法就是天使,滥用至极便是魔鬼。目前,我国对预付卡的法律规范和监管尚处于探索阶段,法律法规对这一领域没有明确规定,因此造成预付卡发行、流通与管理均比较混乱,存在较

大法律风险。“我认为要明确预付卡的性质,预付卡内金额的所有权属于消费者,而不是经营机构。”

不少专家呼吁建立“第三方监管”制度,即通过一个类似于支付宝的监管平台,将消费者的预付资金存入其中,消费者每消费一次后进行确认,第三方支付平台再将资金打入商户。这对于解决中小商户关门歇业、预付卡作废有直接的效果,将有力地保护消费者预付卡里的资金。

路遥说,破除预付卡乱象,更需要社会各界加强责任意识,打一场“围剿战”。比如,对以假借为掩护准备逃走的店家,出租场地的房主有义务向管理部门举报;已经被骗的消费者,不妨通过互联网、通报媒体等方式警示他人……如此“多管闲事”,其实利人也利己。

延伸阅读

购买预付卡时注意以下几点:

一是了解经营者信息。尽量选择规模比较大、证照齐全、市场信誉好、经营状态佳的企业,不可因商家优惠幅度较大而忽视潜在的风险,结果贪小失大。

二是结合实际需求。办理预付卡时,保留其提供的文字广告,任何口头承诺都应以书

利息,一定意义上也限制了自己的选择范围。应考虑是否真的长期需要此类服务,按照实际需要来办理,切忌贪便宜购买过多,尽量不要办理服务年限较长的预付卡,以免商家携款潜逃带来损失。

三是签订书面协议。购买预付卡时,保留其提供的文字广告,任何口头承诺都应以书

面形式保留,并要求对方加盖公章,同时保留好发票。

四是保留相关证据。对一些金额较大的消费卡,要做好备份,即每次消费后让商家签字确认,注意核对余额。一旦发生商家违约行为,消费者可根据相关证据追究相应赔偿,或通过法律途径保护自己合法权益。

专家观点

厦门大学经济研究所副所长靳涛:在相关法律法规尚未健全完善之前,当务之急应设立发卡门槛,建立预付消费卡备案制度。不管预付消费的活动规模和数额大小,都需要备案。在备案之后,如果商家因为运作不善等原因停业,管理部门就可以通过备案找到商家,从而起到约束作用。

深呼吸

官员记者,岂能纵容

因违规申领新闻记者证,资阳日报社最近被四川省新闻出版广电局行政处罚并罚款3万元。此前有网友爆料,简阳市简城街道党工委书记雷启锋拥有资阳日报社的新闻记者证。经查,雷启锋从未在资阳日报社工作过,报社为其领证提供虚假信息。

一个从来没在报社工作的人,竟然拥有报社的记者证。资阳日报社制造了一桩具有轰动效应的“新闻”。

众所周知,新闻记者证是一种身份标识。申领记者证的条件之一,就是必须在新闻机构编制内从事新闻采编工作,或经新闻机构正式聘用从事新闻采编工作。

然而,“官员记者”事件不止一次被曝光。去年,有媒体报道,江苏省邳州电视台125名持证记者中,竟然有当地房管局局长、卫生局长等官员。陕西省岚皋县一位镇长从县广电部门调入镇政府工作两年多,还拿着正规的新闻记者证。

明令就该禁止,为啥还有人置若罔闻?一些官员看中记者证,无非是想在日常工作中,享受记者的权利,或出于不可告人的其他目的。但无论是哪种心态,这种把记者证当成“福利证”的行为,都不能纵容。否则,只会严重破坏新闻事业的严肃性,造成不良的社会影响。

日前,全国“扫黄打非”办公室通报了9起假媒体、假记者站、假记者案件,涉及河南、山西、福建、陕西等地。这从另一方面警示记者证规范及媒体监管的重要性与迫切性。

有关部门和新闻单位,必须从严把新闻记者证的申领和监管。不仅要严肃处理把关不严的新闻单位,也要给予当事官员相应处理。从而架起一道严管“高压线”。

一周网事

关键词:教师索礼

今年教师节,黑龙江哈尔滨依兰县高级中学高二十七班学生未给老师买礼物,班主任冯超群极为不满,在班里公然索要礼物并辱骂学生“不要脸”“废物”等。

网友HPCHENG110——飙脏话骂学生如此“超群”,教书育人可“出类拔萃”?

网友南海卫士——不言传身教廉洁,反在课堂叫嚣腐败。反腐败,必须坚决清除害群之马。

关键词:解除关系

一份实名举报河北省水利厅一干部包养情人的帖子日前在网上热传,帖子中晒出了该干部和情人签订的“解除两性关系保证书”。涉事干部因生活作风问题已被撤销相关职务。

网友大失落者——查处轻描淡写,处罚稀棉条,如此监管,怎会不收获奇葩?

网友太阳出来有希望——明目张胆“通奸”,光明正大解除,还有人来见证,难道不是奇葩事?

关键词:摊派募捐

最近,广东东莞大朗镇一份“摊派教育募捐参考标准”被曝光——“正科6000,副科5000,正股(副股)3000,其他公务员、在编合同制人员、合同制人员2000”。

网友人生糊涂——强制摊派真不该,公益事业被抹黑!

网友燕山之石——“行政命令式募捐”是权力绑架公益!

关键词:公交让座

9月9日,郑州一公交车上,一位老人要求一小伙让座,发生争执辱骂。老人打了小伙4个耳光,小伙并未还手,并提前下车,老人仍站在原处,情绪激动,竟倒地猝死。

网友人生糊涂——尊老爱幼该弘扬,强迫让座不应该,道德素质要增强,学会体谅是关键!

网友杨再昌——让座是美德,不让是失德,打人是无德!