

“充值500送护理一次”“充值1000送500”“充值2000享5折优惠”……近年来,这种“先存钱,后消费”的预付式消费遍地开花,健身房的健身卡、商场里的购物卡、理发店的会员卡……各种预付卡层出不穷,花样繁多。

然而,与诱人的优惠力度相对的是:消费者充值容易退费难。诸如“店铺关门”“商家跑路”的报道也是屡见不鲜。有市民吐槽“商家想发卡就发卡,想跑路就跑路,预付卡已然成为商家的提款机”。

本报记者调查发现:预付式消费遍布大街小巷,消费者合法权益却往往难以得到保障。导致消费者处于弱势群体的背后,是个体户预付式消费的亟待规范。□ 本报记者



预付卡屡变“糟心卡” 预付式消费亟待规范约束

案例:健身房未营业就关闭 办卡费用难退

2018年9月20日,合肥市民王辉(化名)在望江西路某体育中心办了一张健身年卡。当时,健身馆刚装修完,游泳池还没做好。王辉尽管有些犹豫,但架不住工作人员的推介,“开业预售特惠,以后就再也没有了”。

“当时听起来挺不错的,可以健身,还能游泳。”王先生回忆,当时接待自己的人员熊某告诉自己,健身馆一个月后才正式营业,现在是提前售卡,所以价格也会优惠很多。在熊某的推荐下,王辉最终购买了一张2488元的健身年卡,对方还赠送了一个月。可是,一个月后,该体育中心并未如期营业。

“门上贴着一份公告,说是游泳池没做好。”公告上预留的两个手机号,王辉也多次拨打过,可一直是无人接听。此后,尽管王辉曾多次联系熊某,但熊某均以游泳池尚未完工为由回复。12月份,王辉再次询问时,熊某直接表示自己已经辞职,不再负责此事。

近日,记者注意到,地图上,该体育中心已经显示关闭。记者前往现场发现,该体育中心的相关广告标识已经全部拆掉,之前张贴的公告也不见了。“之前也有不少人来找过,但我们也不知道他们去哪了。”附近一家体育馆的前台工作人员告诉记者,“这里之前确实准备开游泳馆,但还没开就关了。”2019年1月,王先生最终向高新区派出所报案,然而,截至目前,王辉始终未能联系上该体育中心的相关负责人。

探访:预付式消费遍地开花

与健身卡类似,预付式消费在其他方面也是遍地开花。

记者探访合肥市多家健身馆、洗车店、蛋糕店、鲜花店、网吧发现,各家均有充值办卡的活动。充值优惠内容包括充值享折扣,充值享会员价,充值返现金,充值送礼品,充值送套餐等几种。

记者注意到,这些优惠办卡的由头也是五花八门。除了办卡成为会员外,还有新店开业、周年店庆、店面升级等几种。

以理发店为例,记者探访得知,充值优惠主要是消费折扣和充值返现,消费折扣力度从5折到8.5折不等。

石台路附近的一家理发店内,张贴着周年庆的充值宣传海报。海报显示:充值300元享受8.5折,500元享受7.5折,1000元6.5折,2000元5折,充值送现金金额从50元到500元不等。

有业内人士透露,开办预付卡,不仅可以让消费者成为店内的固定客户,而且办卡可吸收大量现金,可供店内资金周转。“所谓的周年店庆之类的,只不过是噱头而已,只要你愿意,年年都是周年庆。”

现状:预付式消费维权难 解决率仅为37%

预付式消费遍地开花,相关问题的举报投诉也是屡见不鲜。

安徽消保委数据显示:2016年1月至2018年6月,安徽各地消费维权组织共受理预付式消费相关投诉2044件,成功解决764件,解决率仅为37%。安徽省消保委根据这些投诉进行梳理,预付式消费存在商家发卡过于随意,卷款逃逸情况频发;霸王条款设定多,服务质

量得不到保障;不提供书面合同和票据,维权缺乏关键证据;经营权转让预付款不转让,后继者为难消费者等四个问题。

据介绍,目前发行预付卡,个体工商户和中小微企业尚无对发卡方的资质提出要求,其中超经营能力发卡、超低折扣发卡、无证无照经营户发卡问题明显,经营不善卷款跑路较多。

难点:个体户预付消费未有相关规定

预付卡兴起,消费纠纷却是屡屡出现,为何消费者权益总是难以保障?

安徽中天恒律师事务所律师朱娅娟告诉记者,此类纠纷中,卖家跑路在先,消费者起诉在后,就算打赢了官司,等拿到胜诉的判决书,商家和钱也已无处可寻。另外在执行阶段,如果胜诉的消费者不能提供有效的执行线索,往往会陷入“赢了官司也拿不到钱”的尴尬境地。

关于预付式消费规范问题,记者查询得知,

2012年,国家商务部出台了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》。其中对于预付卡的备案、发行、资金管理等方面均有相应规定,要求发卡企业在开展单用途卡业务之日起30日内,前往各级商务主管部门备案。

不过,该试行办法仅规范了企业,并没有规范个体户。而在日常生活中,诸如理发店、健身房、鲜花店等不少都是个体户,进而预付卡办理尚不在规范范围内。

建议:加大事前监管、事后惩罚力度

新春佳节来临之际,商家办理预付卡的各种优惠促销活动令人眼花缭乱。安徽省消保委提醒广大消费者:消费者办理预付式消费卡后,要索取票据,妥善保管好发票、消费凭证和合同。发生消费纠纷拨打12315或向当地消保委投诉,商家恶意卷款跑路,涉嫌诈骗的,应当及时向公安机关报案,依法维护自身合法权益。

此外,在办理预付式消费卡时,消费者不要轻信商家的口头承诺,最好签订书面合同。签订合同之前,要看清合同条款内容,事先约定双方的权利义务及违约责任,遇到约定不清或

不公平、不合理条款时应及时提出质疑,不要轻率签字。

安徽大学社会学系副教授王云飞建议:解决预付式消费群体性事件频发问题,最重要的就是立法,相关单位应进一步完善相关法律法规,让执法单位有法可依。“一方面,有关单位要加大预付式消费的事前监管,另一方面,应用足信用惩戒手段,建立失信黑名单,加大事后惩罚力度,让恶意办卡卷钱的商家无空可钻。”王云飞表示,“如果无法监管,且对方缺少诚信,则应该远离这种消费方式。”

