

## ○关注预付卡消费(下)

## 商家频“跑路” 漏洞怎么堵

## 冲动消费贪图便宜 盲目办卡者多

在市民许亚的卡包里,各种各样的储值卡、会员卡都有,问及为何会办理这么多预付款式的卡时,许亚的回答很直接:“可以享受优惠”。许亚告诉记者,有一次,她陪同事去市区交通路买糖炒山楂,看着店里刚出锅的炒板栗,忍不住想买一点儿。“准备结账时,我看到收银台上放着一个会员专享的标识牌,上面详细地写着会员享有的加送、会员日享受会员价等优惠。”许亚说,看着上面的优惠,她心动不已,打算再购买一些店内的其他物品,凑够100元办理一张会员卡好享受各种优惠。

“这时,同事提醒我,也不想你多长时间才来消费一次,就为了占那点便宜就要买一堆东西,值得吗?”许亚说,听了同事的话她才恍然大悟,平时习惯了办理充值卡和会员卡,总以为办卡消费就是捡到了便宜,但对于这些卡办理后的使用频率,她从来没有考虑过。

而市民张女士对预付卡也是情有独钟。去年10月,张女士带着三岁的儿子经过一家游乐场时,儿子哭着闹着要进去玩。“玩一次是50块钱,但是充300元送100元,充500元送300元,每周会员日还能享受半价优惠。”张女士说,看到这么大的优惠力度,她毫不犹豫地就花500元办理了一张会员卡。儿子进去之后,玩得特别嗨。

不过,没想到儿子去游乐场玩三次后,就不再新鲜了。“上次带他去玩,进去十分钟就嚷着出来。”张女士说,现在那张还有几百元的会员卡“躺”在家里,处于“休眠”状态。

“其实,有不少消费者在办卡时都是一种冲动的消费行为。”在市区经营一家餐饮店的网友“花开花落”说,为了吸引消费者,有些商家提供的政策确实比较优惠,这样就导致一部分消费者冲动之下办卡,但办了之后有的卡可能就处于沉睡状态,如她的店里有几位顾客,办卡几年都没有再来消费过,估计都已经忘记曾经办过卡了。

## 商家回笼资金 预付卡成本较低

除了消费者得到更大的优惠,各种预付卡盛行的原因还在于商家——办卡消费可以让商家快速回笼资金,巩固自身运转。

在市区开了一家中型餐厅的李新(化名)告诉记者,作为经营者,肯定希望用各种优惠促销吸引更多的消费者,并且要吸引消费者一次又一次地走进店里消费,而预付卡不失为一种双赢的消费模式,不但可以锁定消费者,提高自身竞争力,而且发放卡的程序简便、成本低廉,更重要的是商家可以在短期内迅速筹集资金,解决企业资金周转问题,所以预付卡消费如今已经成为一种重要的商业营销模式。

李新说,他的店铺去年进行充值促销时,一个月就收到了十几万元的会员充值,确实帮助店铺度过了最难熬的淡季。

李新认为,至于现在频频出现一些不良商家突然“跑路”的现象,除了消费者占便宜的心态被不良商家抓住,更重要的一点是目前缺乏针对预付卡消费行为的专门法规。

“这也是商家经营是否诚信的问题,如果有部门把这些‘跑路’的商家注册的法人列入黑名单,今后不允许其在注册,或者与其信用相关联,应该会在一定程度上减少这种现象。”李新说,正因为“跑路”的商家得不到相应的处罚,才助长了一些不良商家的侥幸心理。

既然预付卡消费存在这么多的“坑”,为何仍有那么多的消费者愿意去办卡呢?记者采访中得到的一致回答就是:办卡便宜。而部分商家正是抓住了消费者的这种心理,一再让消费者掉入“卡”里。当然,监管不到位、缺乏管理、违法成本低也是造成少数不良商家“跑路”的原因之一。

□策划/执行 本报记者 潘丽亚 张玲玲



市区交通路一家餐厅突然关门,门前成了停车场。



市区人民路一家饭店门口展示着充值优惠活动的信息。

## 预付卡消费 已成维权热点

4月2日,记者通过我市12315消费者维权热线了解到,随着预付款消费模式的流行,在美容、美发、娱乐健身、洗浴等消费领域办理预付卡已经成一种普遍现象。但需要注意的是,近几年,预付卡投诉热线一直呈上升趋势。仅在2017年,他们接到了300余条关于预付卡消费纠纷的投诉举报电话,几乎每天都能接到至少一条。而本报新闻热线在短短三个月的时间内,也接到了近20位消费者关于预付卡消费纠纷的投诉。经过整理,记者发现,这些投诉的内容也都类似:充值卡没用完商家就关门,再也找不到经营者。这些投诉只有少部分经过到工商部门查找商家的注册信息后,找到商家协商解决,大部分的投诉都因找不到商家而最终不了了之。

市消协工作人员告诉记者,预付卡属于先付款后消费,消费者一旦把钱交给商家,就会处于被动接受地位,在后期消费中一旦发生纠纷,很难维护自己的权益,所以提醒消费者不要贪图便宜而购买大额消费卡;另外,在办理预付卡时,要选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况好的商家,尽量不要一次为预付卡充入过多金额,以免商家停业走人、携款潜逃导致损失;如果遇到办理预付卡需要签订合同的情况,要注意查看条款,不要轻信商家的口头承诺,要特别注意终止服务、转让等方面的合同约定内容;办理完预付卡后,要注意保存发票证据,以便以后维权;在持卡消费时,若发现商家存在异常情况,要及时向监管部门进行反映。

## 办理预付卡 金额不宜过高

如果遇到预付卡未消费完、商家关门的情况,消费者该如何维权呢?河南澜业律师事务所主任李凯说,对于商家“跑路”的行为,如果是由于经营不善关门,商家要负担民事责任,市场监管部门可以对商家进行处罚;如果商家带有主观恶意,存在蓄意敛财,比如在简单包装后,短时间内集聚大量财富,这样商家就涉嫌诈骗,要负刑事责任。与此同时,消费者也可以到法院诉讼,但诉讼周期较长。从目前的一些预付卡消费纠纷来看,一般预付卡消费金额多在几百元到几千元,在店家卷款“跑路”后,大多数消费者会选择忍气吞声,很少有人一追到底。

关于预付卡消费纠纷,不只是在漯河本地,全国其他地市也都发生过很多案例,但目前为止,还没有一部法律对预付卡消费进行制约。“另一方面,发生类似纠纷时,消费者要想取证很难,所以解决起来也很困难。”李凯说。

而作为企业方面的监管部门,商务部门有权要求发行单用途商业预付卡的企业进行备案。源汇区商务局一位工作人员告诉记者,目前,一些较大型、注册资金达到一定规模的企业都会按照规定到商务部门进行备案,对于个体工商户也要备案,但目前很多商家做不到主动备案。因此,消费者在办理预付卡时,最好选择经营时间长、在业界口碑好、具有一定经营规模的商家,购卡后也应及时消费,尽可能地降低消费风险。

## 消费者理性消费 提高商家违规成本

对于商家突然跑路的行爲,市民又有何建议?一些市民认为,在预付卡消费中,最重要的是消费者要保持清醒的头脑,理性消费。也有部分市民认为,要想规范预付卡消费,首先要完善相关制度。“近两年之所以有那么多商家‘跑路’,就是因为制度不完善,商家违法违规的成本和代价太小。”市民李小鹏说,“一些商家可能认为,即使我‘跑路’了,你找不到我,不会对我进行惩罚。等风头过后,我可以重新开张,基本不受影响。所以,我认为相关部门要完善制度,加大商户违法成本。同时,督促商户依法发行和管理预付卡,一旦商家违法违规,企业信用和经营者要被纳入诚信黑名单。这样,就会从源头上规范商家预付卡消费,确保消费者权益得到充分保护。”

“我觉得可以让商家推出预付卡消费时,向有关部门缴纳一定的保证金,如果商家一旦出现违法违规的行为,就会被扣除保证金;万一出现‘跑路’行为,保证金就用来补偿消费者的损失。”市民徐先生说。

## 相关链接

## 未消费应退款付息

《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条明确规定:经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

工商总局发布的《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条规定:经营者以预收款方式提供商品或服务,应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。未按约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。对退款无约定的,按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

中新网