

办卡容易退卡难 承诺服务不兑现

## 预付式消费如何不被“卡”？

本报记者 双红



近年来，预付式消费在健身、美容美发、教育培训、餐饮、娱乐、商业零售等诸多行业广泛应用。

作为一种新型消费模式，在给消费者带来实惠和便利的同时，“办卡容易退卡难”“承诺服务不兑现”“商家卷钱跑路”等消费投诉，也使得预付式消费成了消费之痛。

如何避免预付式消费“入坑”？消费者权益保障困局如何破解？记者近日就此进行了走访调查。



## 案例

## “双赢”变“单痛”

预付式消费本该是一种达到“双赢”的消费模式，既能为经营者融通资金、锁定客源，也可为消费者降低消费成本、带来消费便利。从2018年起，预付式消费在我市相关行业，尤其是服务行业相当盛行。但随着预付式消费范围扩大、发卡量增多，投诉纠纷逐年增多，预期的“双赢”变成了消费者“单痛”。

今年2月，市民赵先生在离家较近的一家洗浴中心办了张200元的充值卡，可以在店内洗浴10次。使用了5次后，5月份，赵先生突然发现洗浴中心已关门，拨打店内电话一直打不通。赵先生将此事反映到本报，本报记者采访后了解到，赵先生的充值卡无法退卡，只能在位于迎宾

街的另一家洗浴中心消费，而且每次消费时需额外支付一次性洗浴用具费用5元。

在预付式消费投诉中，赵先生反映的消费投诉案例很有典型性。即，经营者玩失踪，把自己承诺的服务转嫁给消费者根本不认识的第三方，第三方以不是与其办卡为由，向消费者开出不合理的“霸王条款”，要么消费者忍气吞声接受“霸王条款”，要么向相关部门投诉。而事实上，对于玩失踪的经营者相关部门也是无法找到的，只能将其营业执照列入异常名录，建议消费者向公安机关报案，通过司法程序为自己维权。

市民赵先生遇到的玩失踪商家，最终还给消费者一个可以转嫁的第三方，

而在许多预付式消费投诉案例中，经营者直接“蒸发”。去年9月，市民孙先生在我市一家健身房花5500元办了一张3年期的健身卡，除健身卡外，孙先生还办了12次的私教卡。今年2月，孙先生发现健身房已经关门，他的健身卡还未开卡，私教卡才用了8次。6月10日，孙先生向12345政府服务热线投诉后，经平城区市场监管局新建北路市场监管所工作人员核实，该健身中心负责人所留电话错误，无法为孙先生协商退款问题，建议通过司法途径解决。

据平城区市场监管局消保科统计，今年1月至今，已有256名消费者投诉这家健身房，反映与孙先生类似的问题。

## 分析

## 预付式消费弊端凸显

“由于预付式消费采用先付款后接受服务的模式，许多消费者办卡后发现经营者原来宣传的优惠难以兑现，有的甚至关门后无影无踪。在我们处理的日常投诉中，预付式消费投诉解决率相对较低，已成为监管工作的一大难点。”平城区市场监管局有关负责人说。

今年2月，中消协公布的2020年受理投诉情况显示，办卡消费被坑仍是投诉热点。

记者调查了解到，预付式消费准入门坎低，只要在市市场监管部门取得营业执照，获得市场主体资格，便能以预付式消费形式开展经营活动。虽然2012年商务部出台了《单用途商业预付卡管理办法（试行）》，正式将单用途预付卡纳入法规监管范围。《办法》还要求发卡企业在开展单用途卡业务之日起30日内备案，但目前此规定只是针对大型企业和大型商务企业，对个体工商户的管

理尚属空白。而从近年来的消费投诉来看，个体工商户是预付式消费投诉的“重灾区”。

一些经营者在发售预付卡时夸大宣传，甚至虚假宣传，以高额折扣优惠为诱饵吸引消费者，故意隐瞒重要消费信息。2018年5月，有97名消费者拨打12345政府服务热线投诉平城区北苑路的一家健身房，经调查，该健身房投资人只与房东签订了一年的租房合同，却售卖两年、三年期的健身卡，物业费拖欠着，房屋租赁费也没交，在房东催收租赁费的情况下关门跑路。

在预付式消费中，由于从办卡到真正消费存在一定的时间间隔，难以保证经营者是否能够提供与其承诺相当的产品质量或服务。商家掌握了“主动权”，而消费者缺少自主权与选择权，消费者承担单向风险，权益处于不确定状态，随时有被侵害的危险。

今年5月，市民王女士在我市一家美容院预付580元购买了美容针剂产品，但该美容院一直以货没到为由，迟迟不给产品。王女士提出退费，美容院以各种理由推脱。王女士向12345政府服务热线投诉后，经市场监管部门执法人员出面，才拿到退费。

在预付式消费中，多数经营者不与消费者签订任何形式的合同，仅有口头约定。即使在有合同的企业中，部分经营者的合同也存在自赋最终解释权，擅自免除自身经营责任，规定办卡后不补、不退、不得转让或收取高额转让费等不公平、不合理的格式条款，限制消费者权利，故意减轻或逃避企业责任。一旦发生纠纷，消费者面临举证难、维权难。

此外，消费者在办卡时，往往被要求填写个人相关信息，一旦经营者对消费者的信息管理不善，极易造成消费者个人信息泄露。

## 破解

## “监管前置”是关键

由于一些商家诚信缺失，导致其在很多情况下陷入信任危机之中，如何回归预付式消费的初衷，让消费者和商家能够互信互利？平城区市场监管局执法人员通过近1年的调研，提出以下破解之法：

提高准入门坎，实施发卡登记准入制度。从源头上严格市场准入，对发放预付式消费的企业或个体工商户实行登记备案制度。通过出台地方性法规，对预付卡的发卡主体范围、发卡数量及金额进行明确规定，而且可参照网上购物

七天无理由退换的规定，赋予消费者反悔权。

建立、完善预付式消费保障机制。预付资金大多游离于金融等监管体系之外，为防止一些不良商家打预付资金的“歪主意”，可以引入第三方支付方式或行业保证金制度等资金监管方式，从而确保消费者预付零风险。

由相关职能部门和行业协会牵头，制定预付消费示范合同文本。制定符合行业实际的合同条款，明确经营者、消费者在预付式消费中的权利和义务，对可能发

生争议或易引起歧义的地方明确规范。

建立信用“黑名单”制度。市场监管部门遇到消费者投诉预付卡经营者时，一经查证属实，应将那些侵害消费者合法权益的商家纳入黑户管理名单，定期向社会公示，禁止其发售预付消费卡，增大违法失信商家成本，推动预付式消费逐渐走向规范。

推行“举证倒置”制度。即，消费者对其提出的主张，经营者有异议的需要自己承担举证责任，否则经营者就要承担不利后果。

## 警示

## 预付有风险 办卡需谨慎

在预付式消费模式中，消费者要承担商家的经营风险和道德风险，选择预付式消费时应当理性、谨慎。

选择预付式消费时，要认真查看商家的经营资质，尽量选择信誉度高、规模较大且经营状况好的商家，以降低消费风险。

合同是消费维权的重要证据材料，办

理预付费卡时，一定要签订正式书面合同。签订合同时，需仔细阅读有关条款，在合同中应明确预付式消费卡的功能、使用范围、有效期限、退款条件等细节，同时要对自己的违约责任作出明确约定，这是对商家的限制也是对自己权利的保护。

尽量避免一次性预存大笔金额，办卡消费要按照自身需要理性充值，不要

被商家宣传的优惠折扣迷惑而冲动消费，不提倡一次充值金额过大。

要妥善保管好合同、消费票据等，一旦与经营者发生纠纷，能够向相关部门提供证据。同时应第一时间到市场监管部门或拨打12345政府服务热线投诉，如遭遇商家恶意卷款跑路、涉嫌经济诈骗的，及时报警。