

商家发卡勤从来不备案

# 预付卡监管久病不愈莫再拖

如今,以打折优惠为吸引,办理预付卡消费,成为不少商家的营销方式。但以优惠捆绑的预消费,背后存在很大的消费风险。一旦商家卷款跑路、经营不善倒闭,消费者将很难将钱追回。

近日,商务部市场秩序司有关负责人表示,短期将开展联合检查,远期将尽快完善、理顺工作机制,进一步利用互联网、大数据、信用系统、联合治理、联合惩戒等手段,来完善预付卡监管。



## 搞够预存款火速卷钱跑

据安徽省合肥市民张女士反映,她早先在辰意理发店办理了一张会员卡,没想在今年4月,这家理发店突然关门,卡里还剩6万多元没消费。

有会员气愤地说,以前只要进这家店消费,就会被员工劝导办卡充值。虽然这家店已经开了四五年,可是期间换过几次老板。每一次换老板,店里都会要求他们继续充值,才可以消费原先卡里的钱。所以很多会员被越套越深,大家碰头初步统计了下,这家店卷走会员金额大约在80万元左右。

市民陶女士近日也遇到这样的烦心事,损失了小几百元。陶女士说,她在碧湖云溪旁的“任我行”洗车行办理了一张300元的洗车卡,可是没洗几次,洗车行就关门了。

“我在‘任我行’洗车的时候,店员给我介绍,不办卡20元洗一次,办卡15元洗一次,我觉得反正自己要经常洗车,索性办张卡每次还能便宜点。可谁知没洗几次,就听说老板因为赌博输钱跑路了,洗车行随之关门。”陶女士说,她想过维权,可是卡里钱不多,维权又麻烦就放弃了。

很多消费者掉落预付卡陷阱后,不知道怎么维权或者觉得金额太小,维权麻烦,就放弃维权了。但也有较真的消费者,通过诉讼途径,挽回了损失。

刘先生与妻子在韦度健身有限公司名下的健身房办理了为期两年的年卡,共花费3220元,然而连会员卡都没拿到,韦度仅免费试营业10天就关闭了。

由于拿不回钱,刘先生与其他被骗的56人,分别将韦度健身有限公司告上法庭。前后经历了一年多时间,法院判决韦度健身公司退还会费。会员坦言,如果不是这么多人一起维权,一个人肯定坚持不下来。

## 商家发卡勤从来不备案

预付卡,通常指的是发卡机构以营利为目的,通过特定载体和形式发行的,可在特定机构购买商品或服务的预付凭证。其充斥在商业流通领域和服务行业之中,渗透于日常生活的方方面面。近日,记者随机选择多家店面,进行实地调查。

记者来到位于合肥市经开区丹霞路与光明顶路交叉口的“俏佳人”理发店,刚一进门,就有两名店员热情地询问记者要不要理发,并推荐办理会

员卡可以打折。会员卡分为洗剪吹专项卡和通用的全套卡,前者最少要充值100元,后者则要500元;充值的钱概不退还,办卡没有发票,也不签订协议。

当记者问到店面若是关停,卡里的钱怎么办时,店员只是微微一笑说,“我们店是老牌店了,开业这么久,不会倒闭”,并没给出具体的解决措施。

随后,记者又到附近的菲尔健身俱乐部。店员介绍,办理年卡1899元,办的年数越长,优惠的金额就越多。但是预付卡只能本人使用,不能退款,可以转让给别人,不过要收取卡里余额20%的手续费。办卡没有发票和收据,但会签订一份协议,上面会盖公司的章。

记者走访多家商铺发现,这些商家的预付卡一旦办理就不能退款,没有消费凭证,多数也不签订合同,只有商家的口头承诺,优惠活动的解释权掌握在商家手里,消费者只能被动接受。

记者还注意到,早在2012年,商务部就出台了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,要求对零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的单用途预付卡企业进行登记备案。但记者走访的这些商家,销售预付卡均没有在商务部门备案。

## 声称换老板只为再圈钱

对于商家来说,发放预付卡是一种营销手段,可以锁定消费者,提高竞争性,同时由于发放预付卡程序简便、成本低廉,可以在短期内迅速筹集资金,解决企业资金周转问题。

在利益驱动下,不少商家大量销售预付卡,有的甚至明知经营存在问题,仍肆意进行圈钱,资金链一旦断裂或是收拾不了摊子,就会选择关门谢客。

记者梳理发现,商家关门后一般有两种处理方式,一种是玩失踪,一种是转移消费。前者通常会突然关门,员工一问三不知,老板也似人间蒸发,导致消费者很难维权,很多也就自认倒霉。后者则是在店面关闭时,告知消费者可以在其他指定店面进行消费,但往往会有附加条件。

合肥市政务区报业园小区门口的一家店面已经换了4拨人员经营。有消费者反映,每次店面更换时,新开的理发店都承诺可以使用上家的会员卡,前提是要再充一定数额的钱。其中有家“接盘”的店,要求至少充值100元,但只能享受八五折,除非充500元才能享受半价,折后理发费则从以前的15元涨到25.5元。

知情人士告诉记者,这其实是商家的惯用套路。有的“接盘侠”其实只是原来的商家换了个“马

甲”重新开业,但经过这一转手,不仅可以再次筹集资金,还可以调整经营方式。还有的是前后两家店私下进行约定,由上家将消费者“转卖”给下家,对于下家来说,可以增加客源,同时由于附加消费条件,也可保证自己的利益不受损,最后买单的还是消费者。

“关于预付卡纠纷的投诉,我们一直收到。”安徽省消费者协会工作人员说,消费者如果在购买预付卡时,遇到恶意诈骗的情况,应立即向公安部门报案。商家正常经营,但经营不善倒闭的,消费者卡内还有余额,可以找工商部门投诉,消协也可以进行协调,但若是商家卷款跑路找不到人的,消协也没有办法。

## 制卡先备案资金有托管

面对预付卡陷阱,消费者如何才能识破,避免踩空呢?

“消费者在办理预付卡时,可以自己先在网上查看商家信用如何,查看商家的经营证照齐不齐全,不要轻易被诱惑。在缴纳相应的费用时,应当与经营者签订书面合同。如遇到问题,消协也会给消费者提供咨询服务。”安徽省消费者协会工作人员提醒道。

按照《单用途商业预付卡管理办法(试行)》规定,县级以上地方人民政府商务主管部门负责本行政区域内单用途卡监督管理工作。“主管部门应该根据发放预付卡行业的不同特点,制定相应的监管方案、风险防范方案。一旦发生突发事件,可以启动有效的应对措施。”律师张亚说,相关职能部门应该对发放预付卡的商家加大源头监管力度,了解资金动向、还款能力和担保情况。

对于备案执行问题,有专家指出,不妨引入“公章政策”,以后要制作发行预付卡片,不论实体的还是电子的,发行卡片的商家必须首先去备案,负责制作卡片的商家看到相关备案证明后,才可以制作,否则将受到严厉处罚。制作预付卡片的商家因为只会赚取到较少的制作费,因此一般不会承担较大风险。对于备案,要做好商务、工商、银行、公安等部门的衔接配合工作,做到应备尽备,并向社会公示,确保消费者可以查询获知。

专家同时指出,还应当看到预付卡的类金融属性,对于使用“别人的钱”的金融或准金融业态,各国无不加以严格监管,保障预收资金安全对维护消费者权益至关重要。

专家认为,当前应加速相关试点成功经验的推广工作,加强国家层面的制度构建,最关键的还是确保政策落地执行,不然再多的规定和经验,也刹不住预付卡的“失控”。

(据《法制日报》)