

# 谁动了我的预付卡?

75.3%受访者办理过预付卡,60.2%受访者确认周围有人受骗

“先办卡,后消费”是不少美容院、健身房、培训机构的商业模式,但一夜之间机构人去楼空的现象常常侵犯了消费者权益。近日,北京市9部门联合开展整治预付卡违规经营专项行动。

上周,中国青年报社社会调查中心联合问卷网,对2008名受访者进行的一项调查显示,75.3%的受访者办理过预付卡,60.2%的受访者确认自己周围有人因此受骗。73.1%的受访者希望预付卡专项整治行动常态化。

在本次民调的受访者中,00后占1.4%,90后占27.5%,80后占50.8%,70后占15.0%,60后占4.7%。



## 办理预付卡,56.4%的受访者担心商家“说倒闭就倒闭”

“去年冬天小区附近开了家号称‘植物养发’的店,主要提供焗油、护发等服务。单次消费需要150元,办卡就可以1000元用8次。”河北省邢台市49岁的张岩(化名)说。

本次调查显示,75.3%的受访者办理过预付卡,24.7%的受访者没办理过。

南开大学商学院市场营销系教授李东进说,消费者办理预付卡是一种用现在的钱购买未来消费的行为。商家发行预付卡可以吸引一定数量的稳定消费者,防止客户流失。此外,将客户信息录入到数据库,方便提供更精准的服务,扩大口碑。对于消费者来说,办理预付卡能够获得一定的价格优惠。办卡后还有可能获得商家提供的其他服务,比如送货到家、促销和优惠等。只要商家和消费者达成协议,商家按照协议内容提供服务,这种商业模式是市场多元化的一种体现。

张岩的第一次护发体验非常好,老板亲自服务,动作很轻柔,按摩头皮很舒服,但是办卡后一次比一次做得快,按摩得也不到位。“虽然我跟老板抱怨后有所改善,但依旧不如第一次好。所以当劝我第二次办卡时我就坚决拒绝了”。

中国人民大学研一学生赵经纬(化名)曾被亲戚赠与一张健身卡,“面值是1000元,期限一年,亲戚总共没去几次。但是,当我到这家健身房时发现,已经人去楼空了”。

办理预付卡,56.4%的受访者担心商家“说倒闭就倒闭”;52.9%的受访者担心享受了预付卡的优惠就不能参加其他打折服务;46.6%的受访者担心遇到霸王条款,办卡后难退卡;45.2%的受访者觉得办卡后服务质量会下降;21.3%的受访者担心不良商家转卖个人信息。

## 60.2%受访者确认周围有人因办预付卡受骗

调查显示,60.2%的受访者确认自己周围有人因办预付卡受骗,23.6%的受访者没有,16.2%的受访者不清楚。

90后的张楚楚去年刚参加工作,被“忽悠”办理过某美容机构的会员卡,“在我逛商场时,一个50岁左右的阿姨搭话,说可以免费领取某著名品牌的护肤品。谁知我跟她进入一个美容机构后,就被要求洗脸、清洁、做皮肤测试等。我那天脸上刚好长了痘,就顺口问了能不能去角质,服务人员立马拿来价目表让我看,两三个人轮流说服我办卡,还不停地计算各种优惠方式。最终,我办理了10次1400元的脸部美容卡”。

在北京国企上班的王维也曾一时兴起办理过一张时效两年的健身卡,“办卡的小姑娘

娘说办卡后可以随便使用健身房的器械,不会用的还可以请私教指导。但实际上不买私教课,私教是不会理睬你的。”而且在一年后王维想退卡时,负责办卡的人也不像最初承诺的那样,可以帮忙转让卡,“而是跟我说自己已经离职,不能对此负责”。

张楚楚说,自己办卡后的体验很不好,“所有的脸部清洁、按摩、面膜等护肤品都是从他们自己的渠道买的,质量是否有保障不得而知。工作人员吹嘘的几百万的黑头导出仪,在淘宝上只卖几千元。有一款按摩仪,工作人员把效果说得天花乱坠,结果我发现充电线都断了,也没有安装电池的地方,就只能做简单的按压”。

由于已经预付了10次费

用,张楚楚只能将就着用完。“从第4次开始,服务人员就对我充值。我只能谎称自己马上就要毕业回老家,不然他们的攻势实在招架不住。后几次再去做美容时,服务态度就特别敷衍了”。

调查中,70.2%的受访者指出美容、美发、健身等生活服务行业是预付卡消费陷阱较多的行业,其他还有:教育培训行业(50.9%)、超市果蔬等零售行业(33.4%)和酒店餐饮行业(27.2%)等。

张岩觉得是否办理预付卡要看情况。一些大型购物商场,办预付卡有打折、返券等优惠,比较划算。但像美容院、理发店等体验性很强的项目,办卡则需要三思,因为它可能无法提供像第一次体验那样的服务质量。

## 63.3%受访者建议相关部门严格备案,加强预付监管

张楚楚觉得,营销者往往会抓住一个你熟悉的话题,或者以你特别在意的缺点为突破口,“当你定力不强时,特别容易被忽悠”。

李东进建议,首先,消费者要理性判断自身情况,不要被宣传所诱惑而冲动消费。其次,消费者在办理预付卡时,要考虑卡的利用率和自己的消费质量。“消费者往往是一开始消费很积极,但是时间一长,热情退却,反而转向消极消费。”此外,李东进提示消费

者要提高维权意识,办卡时尽量要求商家提供明确的服务单并留存好。

如何规避办理预付卡的风险,63.3%的受访者建议相关部门实施严格备案制,加强预付监管;57.2%的受访者建议强制企业对预付资金设立专门的管理账户;46.4%的受访者建议建立完善的企业及法人信用管理制度;45.1%的受访者建议预付金收据上写明权利义务、违约责任等内容;37.9%的受访者建议提高商户的违法成本,使失

信企业寸步难行。

李东进认为,政府相关部门对有关“预付卡”的监管,要从“事后管理”,转向“事前管理”,建立明确的发卡规则,尤其要对发卡人的资格进行限制,提高门槛。“可以尝试建立发卡资格证制度,通过大数据技术实现对发卡人的备案,加强监管”。

在本次调查中,73.1%的受访者希望预付卡专项整治行动常态化。

(据《中国青年报》)