

知名企业“说倒就倒” 虚拟卡成新“槽点”

——预付卡消费乱象再调查

“美女,游泳健身了解一下?”相信很多人都听到过类似的“搭讪”,商家用各种优惠吸引你办卡消费,可一旦你掏了钱,接下来可能会落入一环接一环的套路……

记者调查了解到,作为新兴商业模式,预付卡消费因其便捷实惠被不少商家青睐。但预付卡备案制度存盲区、处罚力度较轻、征信体系不完善等深层次原因,导致这一领域乱象频发,屡禁不止,一些知名企业也牵涉其中。

知名企业“说倒就倒”

工资发不出却还在办新卡

“您今天过来办卡,可以享受最低价,买两年送一年!”今年3月,高先生在北京浩沙健身劲松店花2700元办了一张3年的健身卡。

可“五一”之后,这家知名连锁健身房就接连出现了团操课取消、游泳池关闭、断网断电断热水、器械故障无人维护等问题。“10台跑步机有7台是坏的,前台还摆出‘不用刷卡直接进场’的牌子。”一名会员向记者反映。

即便如此,健身房仍在推销办卡。据会员们回忆,5月6日,销售员小丽还在朋友圈招揽客人。后据另一名销售员透露,仅今年3月,该门店销售额就达50多万元。

健身房无法正常使用,不少会员提出退卡。可高先生却发现,合同上写着“此为特价卡,不退不转”,再一翻口袋,才意识到连付款收据和发票都没给。健身房运营经理单先生说:“公司没钱了没法退费。”

国家企业信用信息公示系统显示,会员办卡协议公章上的“北京浩沙健力健身服务有限公司”于今年4月30日被列入工商部门经营异常名录,其股东浩沙艾雅(北京)健身服务有限公司也于3月20日被列入经营异常名录。记者多次拨打该公司预留电话,但始终没联系到高层负责人。

浩沙劲松店相关销售人员透露,由于公司资金链断裂,将关闭在北京的部分门店。

北京市工商行政管理局朝阳分局双井工商所相关负责人告诉记者,工商部门正在与浩沙健身协商解决相关问题。浩沙劲松店将由其他公司接管,但这家公司只能提供服务无法处理退费问题。如果确实需要退款,建议尽快向法院起诉。

小企业是投诉重灾区

虚拟卡成新“槽点”

中消协发布的《2018年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,生活服务类居于服务类投诉量第一位。而在服务细分领域,远程购物、美容美发、餐饮、保养修理、健身服务均榜上有名。

记者通过梳理各地典型案例发现,预付卡消费纠纷主要集中在服务业,特别是在美容美发、健身、摄影、汽车美容、餐饮等领域,这其中,一些规模较小的企业成为跑路、纠纷的重灾区。

“预付卡里的钱,是消费者为履行多次性合同,预先存放于对方账户的款项。应该是消费一次,经营者从卡中扣一次钱。”中国法学会消费者权益保护法学研究会会长河山说。

“但现实生活中,预付费交易正逐渐背离初衷,成为不法经营者侵害消费者合法权益的手段,产生大量的法律纠纷。”北京市律师协会监事、营建律师事务所律师王集金说。

此外,记者调查发现,伴随移动互联网的发展,线上预付费消费也逐渐成

为新的投诉“槽点”。近期,多位消费者向记者反映,自己在门客生活上预定了几个月的鲜花,可没收到几次就发现小程序下线了。

中国人民大学法学院教授刘俊海表示,企业失信成本低,消费者维权成本高,导致预付费套利行为明显增多。

教育健身等行业不在备案之列

治乱还需组合拳

针对各地频出的预付卡乱象,早在2012年9月,商务部就发布了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,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,并对相关企业实行资金存管制度,按预收资金的一定比例向商业银行存入存管资金,一旦违规,便可对企业形成约束。

“但实际情况是,对存管资金的后续使用缺乏监管。此外,办法仅涉及‘零

售业、住宿和餐饮业、居民服务业’三个行业,而对健身、美容美发、教育、文娱、网约车等侵权高发领域以及个体工商户都没有覆盖。”王集金说,此外,对发卡企业或售卡企业违法行为处以3万元以下罚款,力度较轻,难以起到震慑作用。

河山建议,提高大量个体工商户预付卡发行门槛,比如,规定经营者要取得发卡权,应交付保证金或者提供相应的担保。

中国消费者协会专家委员会专家邱宝昌建议,对发卡商户及其主要管理人员设定资质门槛,如要求经营者无重大违法违规行为、无欺诈消费者行为的不良记录等。王集金建议:“尽快建立黑名单制度,对失信企业与个人进行登记和公示,在工商执照办理等方面提高门槛。”

也有业内人士认为,提前预付的模式导致消费者单向风险凸显,这种消费模式可以摒弃。商业企业应该靠提升服务而不是先预付费再打折的营销噱头拴住消费者。
(据新华网)