

办卡容易退卡近乎无门 新变种新风险不断滋生

当心预付消费成不法商家“吸金利器”

记者调研采访数月发现,自去年下半年以来,浩沙健身等多家知名连锁机构被曝关店跑路、经营者失联,多地消费者反映“办卡容易退卡近乎无门”,预付资金“打了水漂”。值得警惕的是,预付消费出现了一些新型的违规变种:不少商家将预付卡作为吸金手段违规开展信贷平台业务,预付消费与金融信贷捆绑衍生的新风险不断攀升。

新冠肺炎疫情发生后,健身房、美容美发、教育培训等实体店消费按下“暂停键”,使得商家现金流承压。业内指出,须警惕现金流压力成为“催化剂”“导火索”,加剧原本就存在的乱象风险。

机构跑路频发 “预付资金”打水漂

“天冷了,本来想带全家人去昌平泡温泉,结果到了地方发现大门被蓝色铁皮给围起来了。”家住北京的赵女士怎么也想不到,自己光顾了好几年的四海合利温泉商务酒店在春节前已经人去楼空。

赵女士告诉记者,最近五六年,几乎每到冬天都会来这里泡温泉。2016年年底,她购买了该酒店的VIP卡并充值5000元,2017年“双十一”活动期间又充值了2000元,现在卡里约3000元未消费金额打了水漂。记者通过企查查搜寻“北京四海合利商务酒店有限公司”发现,该公司已被法院列为失信被执行企业。

赵女士“踩”的是预付式消费的“坑”。所谓预付式消费,是指消费者预先向预付卡的发行者支付一定的资金,获得消费凭证,按次或按期获得商品或服务的消费方式,消费者从中享受一定的优惠。

近年来,预付式消费乱象层出不穷,尤其是去年以来,国内多家知名健身、培训和早教机构频频跑路,将备受诟病的预付式消费再次推上舆论的风口浪尖。

上海市长宁区法院此前发布的《2015-2018年涉单用途预付消费卡纠纷案件司法审判白皮书》显示,2015年至2018年,其受理涉单用途预付消费卡纠纷案件数量分别为2015年175件、2016年59件、2017年58件和2018

年315件,呈现集中发生态势。报告称,究其原因,与预付消费卡经营公司突然关闭停业无法提供正常服务、消费者集中维权密切相关。

预付卡领域乱象丛生 成为不法商家“吸金利器”

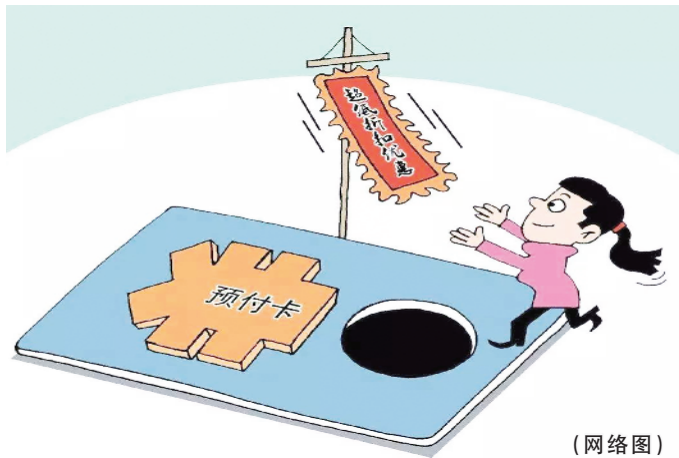
近年来预付消费卡的起充金额、续费规模都在不断攀升,业内估计,全国预付式消费的资金总规模应该是“海量级”。

记者采访了解到,在北京、上海等一线城市,健身、美容美发、早教等预付卡起充金额往往以万元计,而且设置了类似“卡内余额少于多少就不能再享受折扣必须续费”“卡片升级需要再多续费才能享受原有折扣”等不成文的规矩,提高了充值门槛。

不少消费者反映,很多商家设置的霸王条款使得“办卡容易退卡近乎无门”“交钱容易退钱难于登天”。

业内指出,不少商家急于扩张规模需要资金开店,还有的商家甚至以预付款为借口进行欺诈,或是吸收大量资金再以民间借贷等方式赚取利润,并不具备发放预付凭证的资质。在此背景下,预付卡俨然沦为部分不法商家“吸金”工具。近些年,预付式消费领域的恶意诈骗行为屡次出现。

近年来,预付式消费领域除原有问题外,租房贷、装修贷、美容贷、培训贷等“套路贷”,成为预付式消费的新变种,无形中放大了资金风险。



(网络图)

据中消协介绍,总体而言,当前预付式消费呈现隐蔽性、恶劣性、群体性三大新特点。所谓“隐蔽性”,是指预付消费与金融信贷捆绑。2018年全国消协组织受理投诉情况显示,预付式消费与金融信贷捆绑叠加侵害消费者权益成为2018年消费者投诉的新特点。在装修房屋、美容整形、教育培训等消费领域,一些经营者在宣传时,有意淡化贷款的压力,甚至以无息贷款作为吸引。消费者通过经营者推荐的金融机构贷款、预付高额费用后,往往难以察觉相关风险,直到商家不履行承诺、服务缩水、甚至关门跑路时,才发现金融信贷条约中含有各种高额违约条款,消费者对服务不满或者享受不到服务时,仍需继续偿还金融贷款,造成消费者维权困难,权益受损。

维权难度大成本高 甚至“赢了官司却拿不回钱”

记者在采访中了解到,部分权益受损的消费者往往最终选择通过诉讼的方式来解决纠纷,但是由于预付卡消费普遍存在手续不规范等问题,致使维权之路困难重重。

北京市房山区人民法院法官刘宁

在接受记者采访时表示,部分经营者在销售预付消费卡时,仅提供一张卡片,在其自身系统内登记一些简单信息,甚至只是留一个手机号等,并未与消费者订立有明确条款的书面合同。由于缺乏证据,消费者仅凭自身描述很难对最初商家的承诺予以举证证明。

此外,在目前的司法实践中,很多这类案件还面临着“赢了官司拿不回钱”的尴尬局面。

刘宁表示,在其实际接触的案件中,不少发卡公司因为各种原因无法继续经营而停业,部分被告勉强应诉,但因能力问题而无法退款,有的被告则故意逃避退款义务。“即使消费者申请强制执行,但是很多被告已经无财产可供执行,消费者没法真正拿到退款的情形经常发生。”她说。

预付式消费乱象因何频频发生、屡禁不止?消费者维权因何难上加难?业内人士指出,预付卡乱象频发的主要原因在于法律不完善、信息不对称、监管存漏洞、失信低成本。专家呼吁,预付消费到了应引起高度重视的时候,整治乱象亟待有关部门出台“重典”,完善法律监管体制,避免让消费者再当“冤大头”。

(据新华网)