

预付卡变“吞钱卡” 商家跑路频发 消费者维权无门

►以优惠为由头,吸引消费者办理储值卡、消费卡,办理之后门店却突然关门,甚至仅以一纸公告打发消费者……预付式消费已成为消费者投诉维权热点。在预付式消费中,一旦商家跑路,消费者就会损失预交款。专家及业内人士建议,应当拓宽消费者举报渠道,并呼吁建立存款保险保证金制度,对发行预付式消费卡的经营者建立专用的行业信用档案,让消费者不再维权无门。

预付式消费“看上去很美” 资金安全风险突出

“亲,办个卡吗?”“亲爱的,充值1000元办理会员卡,赠送您一次免费美甲。”如今,在商场、超市、美容院、健身房等花销较大的休闲娱乐场所,店员们总会很热情且频繁地推销预付消费。

随着市场经济的快速发展,预付式消费作为一种新型消费模式越来越多地走入大众视野。在预付式消费中,通过预先支付一定的金额,消费者不仅可以获得一定的优惠,同时可以按次或按期获得商品、接受商家服务。

这种消费模式,正广泛应用于服务领域,不过由于相关法律尚不完善、社会监督监察体制不健全等原因,预付式消费在给消费者带来便利的同时,背后潜藏一定风险,而消费者则成为这种风险的承担者。

记者采访发现,沈阳一家有着近二十年历史的大型儿童摄影机构“太阳部落”,一直因口碑好,以及性价比高的拍摄套餐,备受消费者青睐。可是2018年11月5日,这家影楼竟然关店了,让众多消费者“欲哭无泪”。

“敬告各位太阳部落顾客:因太阳部落老板孙大博出走,不知去向,拖欠员工、供应商等薪资和款项,导致店面无法经营。各位顾客所有的权益,请走法律途径进行维护。”在突然关店后,沈阳“太阳部落”儿童影楼小西路店紧闭的店门上只贴了一张告示,还有一张消费者自发组织的维权群二维码。

记者采访发现,这样

“跑路”的例子并不鲜见,不过大多数都不了了之。记者加入的维权群中,很多消费者大吐苦水:“我花了200元办的洗车卡,赠送一次免费清洗,等下次再去,店倒闭了。”“省医院东门一家兰州抻面,说办卡优惠,办了以后也就三四个月,店就黄了。”

去年以来,在沈阳拥有多家分店,全市会员合计超过8000人的沈阳某瑜伽健身会馆几家分店,相继出现拖欠房租与电费、拖欠员工及私人教练工资、以装修另行选址等为由闭店等非正常经营状况。

消费者陈璐告诉记者,她2018年3月份花了6000元在该瑜伽健身会馆沈阳中兴店办理了两张健身卡,以及价值800元的私教课。“当时办的是预售,说4月份开馆,结果到4月底又说等到6月份,我申请退款,钱到现在也没退回来……店家就说前老板跑了,他们不管。”

记者调研发现,很多消费者遇到商家“跑路”往往“大事化小,小事化了”。“本来就损失了几千块钱,要是打官司既消耗时间也耗费精力,能不能赔还不一定,实在不值得。”“太阳部落”事件被骗客户李悦告诉记者。

正如李悦所言,沈阳的刘先生也告诉记者,他曾将一家名为“仕女瑜伽”的健身馆老板告上法庭并胜诉。“前后折腾了好几个月,最后法院虽然判我们赢,但是健身馆老板名下没有钱,审判结果还是无法执行。”刘先生说。

预付式消费缺乏明确法律规定

“预付式消费卡是一种消费的中介。”辽宁省社科院研究员张思宁告诉记者,“消费者一次性缴足费用后,可以享受优惠,经营者也提早收到款项,降低流失顾客的风险,增加流动资金。商家可以不断扩大规模,占领市场份额与地位。”

预付式消费这一模式尽管有很多好处,但其引发的争议及风险也在随之增加。“这其实是一种风险转嫁,让消费者与商家一起承担商家的经营风险,大笔的预付款进账后,如果商家的依法经营和诚信经营意识不强,很可能跑路,由于存在一定的法律缺陷和制度不完善,跑路后消费者很难追讨。”张思宁说。

据健身行业人士张先生介绍,“跑路”行为在一些投机分子看来,是可以盈利的产业链。“有些老板会用其他人的身份证租房半年,低成本租用二手器械、雇佣健身教练采用极低底薪加提成的方式,发卡办卡,几个月之内可以获利几百万元,然后直接

跑路。”这种套路不仅不用承担正常健身会馆所需的高昂运营成本,而且比正常经营获利更多。

有业内人士表示,有些居心不良的投机分子利用此类案件立案难、受害人长时间走司法程序疲于折腾、转移资产后判决结果难以执行等特点,蓄意进行吸纳长期会员费后跑路的行。

事实上,2012年商务部发布了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,就规范商业预付卡,对预付消费做出管理。其中明确规定,单用途预付卡归各级商务部门管理,发卡企业应在开展此业务之日起30日内前往各级商务主管部门备案。如果不备案还逾期不改正,要被处以1万元以上3万元以下罚款。

不过,那些街头巷尾发卡、叫卖优惠项目的小店,很少去备案。对于不备案的企业,监管部门怎么办?有专家认为,上述《办法》的施行主要靠企业自律,对于没有法人资格的“小店”,制度存在一定的监管盲区。越来越多的

企业选择“预付式”经营,这暗藏很大的社会风险。

“就算看起来欺诈性质明显,公安机关也很难找到证据。”辽宁瀛沈律师事务所律师主任王金兵说,“一方面,一些企业的注册经营主体和实际经营者是不一致的,让无经济能力的人来作为注册经营主体;另一方面,有的商家利用预付卡资金进行其他投资,表面上说‘投资失利’,其实是转移资产,但是证据很难确定。”

在王金兵看来,虽然消费者可以向法院提起诉讼,不过目前我国尚没有专门的法律法规对预付式消费进行约束管理,只能通过《民法通则》《合同法》《消费者权益保护法》等一般法律来保护消费者合法权益,这也加大了维权难度。他认为,未来可在《合同法》《消费者权益保护法》中列出专门条款,对发放预付式消费卡的主体资质、发卡规模数量、经营者法律责任、格式合同主要内容等做出规定,以便相关部门日常监管、行政处罚有法可依。

预付式消费“陷阱”多 乱象丛生亟待亮剑

预付式消费模式乱象丛生,屡屡发生纠纷陷阱,甚至积重难返,业内人士认为,政府相关部门需要重拳出击,采取更为严格的措施,将市场行为限制于规范的轨道之中。

东北大学法学院副教授牟瑞瑾建议,可以对发行预付式消费卡的经营者建立专用的行业信用档案。“我们的信用体制应该涉及社会的方方面面,对于发放预付卡的商家要用信用体制进行约束。”牟瑞瑾建议,消协或工商管理部门可以设立行业失信惩戒体系,对预付卡发行人进行信用评估并定期予以公示,对失信经营者给予警告、曝光,并将拥有不良信用记录的经营者的名单。对存有疑似诈骗行为的经营者,应视情节决定是否取消其发行预付式消费卡的资格,情节较重的,吊销其营业执照。

记者了解到,作为信用方面的一个探索,预付消费消费逃逸的企业黑名

单公示如今在江苏、深圳等少数几个地方试行或规划。

为了防范预付消费带来的社会风险,市场监管部门可以考虑建立存款保证金制度。牟瑞瑾认为,可借鉴房屋买卖中房款第三方监管机制,对于发卡商家所收取的预付卡销售款项委托第三方予以托管,消协或工商管理部门可在银行设置一个具有保障金性质的监管账户。

例如可以考虑,商家事先与资金托管银行签约,向消费者出售预付卡后,将预付卡销售金额托管于银行指定账户。消费者在商家用卡产生消费后,相应的预付款项才转入商家账户;如果没有消费,则预付款仍在资金托管银行设置的专用账户中,一旦商家出现经营问题,消费者可随时向监管机构申请退款,防范预付资金的滥用。

有专家认为,《单用途

商业预付卡管理办法(试行)》上述有关规定只规范了企业,个体户发卡仍处于无人监管的灰色地带。对此,张思宁建议,应设置专门举报电话,消费者在被推销“办卡”时如发现商家没有备案则可随时举报。同时在商务部门,按照责任区域进行划地分解,把监管责任明确到人,一旦出现“不备案发卡”“收费跑路”事件后,进行责任倒查和追溯,让监管真正落地。

另外,专家建议注意保存发票证据。尤其是办理预付卡后一定要索要票据,妥善保管好发票和消费凭证,一旦发生问题便于向有关行政主管部门申诉。每次消费后注意核对余额动态,以防卡内余额缺失。发生消费纠纷后,消费者要根据相关证据追索相应赔偿,拿起法律武器保护自己合法权益。(应受访者要求,文中受访消费者及店员均为化名)

据经济参考报