

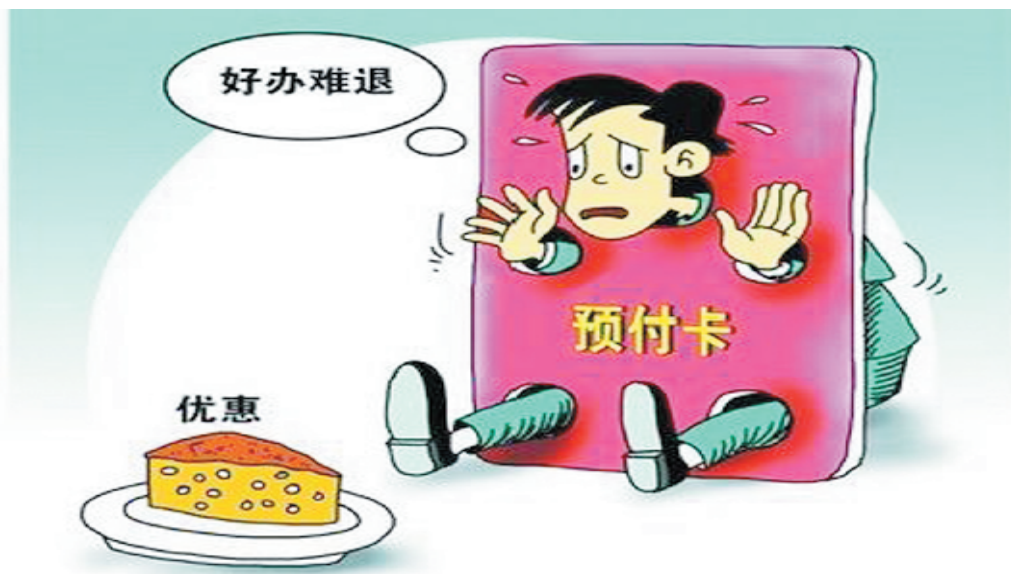
# 一年办理620件预付卡消费投诉案

## 市商务局:消费者维权可走多条渠道

近年来,预付卡消费相当盛行。随着商家需要预付卡来缓冲资金链,预付卡消费纠纷也正呈上升的趋势。

从去年5月1日至今年4月底,市商务综合行政执法支队共办理投诉案件620件,其中绝大部分属消费维权投诉案件,饮食、美容美发、健身、瑜伽、游泳、汽车维修及洗车服务、教育培训、娱乐、零售等均均为预付卡案件中高发行业。

■记者 周仑



## 8大主因 预付卡消费纠纷愈演愈烈

预付卡又称单用途卡,是兑付商品或者服务的预付凭证。目前我市发行预付卡的经营者基本涵盖了各行各业,据有关部门提供的数据,仅发行商业预付卡的企业和个体经营者就达近万家。其中居民服务、健身(含游泳、瑜伽)、餐饮、零售等行业发行量最大。

近年来,预付式消费及预付卡发行数量有逐年增多的趋势。对于经营者来说,可以起到增加资金流量、稳定和扩大客源、降低经营成本,扩大企业影响力和竞争力的作用。而对于消费

者来说,则可以享受经营者提供的优惠及便捷服务。

市商务综合行政执法支队副支队长余运本告诉记者,发生预付式消费纠纷其主要原因有以下几点:一是少数经营者单张预付卡发行面额过大,违反了相关法律规定;二是推介广告虚假宣传、含糊其辞,诱导消费者购卡情况时有发生;三是经营者不履行提示告知义务的现象比较普遍;四是少数经营者不按照约定提供商品或者服务,商品或者服务质量达不到约定要

求;五是经营者因经营不善发生亏损,甚至恶意骗取价款等原因“一跑了之”的商家数量有上升趋势;六是少数经营者擅自提高商品或服务价格;七是经营主体变更或转让,双方因合同、经济纠纷引发矛盾导致预付卡无法使用,又不能退卡的情况反复出现;八是部分消费者一味追求高优惠,缺乏风险防范意识。“近年来,上述原因导致预付式消费纠纷愈演愈烈,让预付卡成为市民们非常关注的热点问题。”余运本说道。

## 消费者维权 可走多条渠道

对预付卡消费市场的乱象,消费者必须综合利用各种法律法规和道德力量进行整治,对消费者的合理诉求必须正面回应,并妥善处理纠纷。当消费者与经营者就维权事项无法达成一致意见时,消费者则有多条渠道维权。

向消费者协会、行业主管部门、市场监管部门投诉;依据法律规定,消协、行业主管部门应及时受理消费者投诉并采取调解等方式进行处理。这种处理维权纠纷的方式是最直接,最简便,社会成本最低的方式,也是处理维权纠纷的最普遍的方式。

当消协、行业主管部门等采取的调解方式穷尽,且无任何可依据的法律法规对投诉事项进行处理时,对涉嫌违反行政法规的应当及时向有行政管辖、行政处罚权的市场监管部门提出行政建议,由市场监管部门依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《湖北省消费者权益保护条例》、国家工商总局《侵害消费者权益行为处罚办法》等法律法规的规定进行处理。

当市场监管部门因客观原因无法行使行政执法权限时,处理的方式主要有两种,一是对涉嫌犯有诈骗罪的应当移送至司法机关依据《刑法》的相关规定进行处理或向人民法院提起诉讼;二是对尚未达到刑事立案标准的违法行为,对其行为人则应利用信用惩戒机制,对违法经营者进行登记和公示。

行政执法、刑事司法是维护预付卡消费市场正常秩序、维护广大消费者合法权益的最后防线,因此,保持调查调解与行政执法、刑事司法衔接渠道的畅通,至关重要。

## 办卡忌冲动 这些案例让你长个心眼

在预付式消费过程中,不少商家推出了众多优惠措施,这也正是抓住了消费者的心之所想。但往往越是幅度越大,越有诱惑力的预付卡,则更应当擦亮眼睛,理性消费。由于追求高优惠不理智消费而身陷预付卡纠纷的案例屡见不鲜。

2017年底至2018年初,北京路某酒店推出婚宴“充值一万,送一万”的优惠活动。该活动一经推出便让不少消费者动了心。去年4月,经营者陈某在未告知消费者的情况下,一跑了之,消费者卡内余额至今无法追回。如今,众多消费者还在为当时的冲动懊悔,

并努力通过法律手段维权。

今年年初,毕某等3人合伙拟在熊家湾开设健身房,近百名消费者充卡37万余元,4月底,经营者因场地租赁手续无法办理,开业计划落空,而此时毕某20余万元本金及消费者充卡费用已消耗殆尽,毕某无力退还消费者卡内余额。

今年年初,黄女士在六堰某健身房充值3000元,尚未使用,后因故调往武汉,要求健身房退卡或协助转卡,健身房要求按协议收取手续费500元,引发投诉纠纷。

2018年7月,李某在北京路某私

营游泳馆充值2000元,多次练习都不能掌握游泳技术,提出退卡诉求。但该游泳馆却认为,李某已经在这里使用,只是因个人原因想退卡,故产生了纠纷。

余运本提醒,消费者在办卡时,不要一味追求商家的高优惠,在签字时,应当仔细研判购卡协议,认真研判对所购买的商品或服务的适用性。同时应当对经营体作必要的了解,购买同类商品或者服务最好选择大型经营体;要保存好支付凭证,使用过程中,一旦出现纠纷,应当及时向行业主管部门投诉。

## 退卡有前置条件 去年472件预付卡案成功调解

从去年至今年发生在我市的620起投诉案件中,通过采取普法教育和行政调解等措施,成功调解投诉案件472件,因“关门跑路”等原因调解失败的共69件;因消费者个人原因产生纠纷,不符合退卡或转卡条件的79件。事实上,预付卡案件倍受关注的同时,不少消费者却因不知如何维护自身权益而发愁。

记者在市商务综合行政执法支队了解到,依据法律规定,预付卡消费纠纷可通过多种途径寻求解决办法。“预付卡的事其实并不麻烦,受害者可通过多种途径来解决问题。比如与经营

者协商和解;请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解;向有关行政部门投诉;根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;向人民法院提起诉讼。”余运本说,其实,大部分的预付卡案件都可通过这几种方法来解决。

通过查阅预付卡案卷,记者发现,就目前我市商业预付卡消费纠纷投诉情况看,绝大多数维权纠纷主要通过向市消费者协会、行业主管部门、市场监管部门以及市长热线、网上问政等渠道投诉,寻求解决。

处理维权纠纷,既要维护消费者利益,又要维护经营者利益,因此,无论是退卡,还是转卡,都是有前置条件的。依据法律规定,经营者擅自提高服务价格、降低服务标准、延期开业、停业、歇业、变更经营场所或者经营主体的,消费者有权要求退回卡内余额;消费者因居住地发生变化、身体健康等客观原因需要转让单用途商业预付卡的,经营者应当允许,并不得收取额外费用。“消费者必须运用法律武器来维权,不让无良经营商家有机可趁。”余运本说道。