

十堰城区去年接到预付式消费市场投诉举报案件 3207 件

消费者这样信任你 你怎能一跑了之

■通讯员 石宣

本报讯 “我们是十堰市商务局执法人员，近期有多名消费者通过市长热线投诉你店售卡后停业，概不退还消费者卡内余额。我们郑重提醒：希望你妥善处理投诉纠纷，否则，我们将向有关部门提出行政建议，同时保留将你列入失信‘黑名单’的权利。”这是执法人员于

2019年11月27日向三堰某蛋糕店业主贾某发送的短信。此前，投诉人、执法人员多次拨打贾某电话，均遭拒绝。短信发送当天，贾某陆续向投诉人退还了卡内余额，并诚恳接受了批评意见。

2019年，我市城区共接到单用途预付式(预付卡)消费市场投诉举报案件3207件(含市长热线转办件2822件)，其中：市市场监管局受理

1124件，市住房和城乡建设局受理721件，市商务局受理657件，市教育局受理357件，市文化和旅游局受理34件，市交通运输局受理14件，市道路运输管理局受理282件。

从投诉举报情况看，主要有以下几种情形：一是“关门跑路”(停业后无法联络或虽可联络但拒不处理)的情形；二是推介广告虚假、夸大宣传，含糊其辞，诱导消费者购

卡的情形；三是经营者单方面制定“霸王条款”甚至“鸳鸯合同”，又不履行提示告知义务的情形；四是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的情形；五是擅自提高商品或者服务价格的情形；六是经营主体变更或者转让，租赁或者转让双方因合同经济纠纷引发矛盾，导致预付卡无法使用的情形。

预付式消费市场典型案例曝光

业务转让换老板，拒绝服务退卡难

2019年4月14日，市民郝女士向市长热线投诉称，其于2018年在张湾区赛维干洗店办了一张1500元的预付卡，后因该店转让给美太干洗店，导致预付卡不被后者认可无法使用。

经调查得知，赛维干洗店在人民路、北京路等地开设多处营业网点，购卡消费者1000余人。2016年5月10日，赛维干洗店与我市一家企业签订合作协议，由赛维干洗店在该企业门店设立便民代收点为顾客提供干洗代收服务，由赛维负责对客户会员进行讲解、服务和维护。

2018年8月23日，赛维在合同有效期内，未告知合作方及名下会员的情况下，私自将洗衣业务转让给美太洗衣店，受让人为龙刚。

2019年2月13日，转让双方因合同纠纷，美太洗衣终止了合作方及其它所有网点的原在赛维洗衣店购卡消费者的洗衣业务，引发众多消费者投诉。其间，赛维洗衣店公司负责人沙兆武与美太干洗店公司负责人龙刚始终不能达成一致意见，致使众多消费者投诉事项不能得到及时处理。

2019年8月至9月，多位市民投诉称，在位于北京路的浪漫定制宾馆办卡充值，其后宾馆关门停业，卡内金额一直未予退还。

经调查，该宾馆产权所有者郑某将房屋租给李某和崔某经营浪漫定制宾馆，后者又将经营权转让给罗旭。执法人员在与罗旭取得联系后，他答应核实消费者办卡金额后给予退卡。时隔数月，罗旭既没退卡，也不再接听电话。

关门停业人失联，无法退款维权难

2019年11月11日，市民龙女士向市长热线投诉，其于2018

年在重庆路爱义行洗车店办理一张600元洗车卡。其后，爱义行因上海路立交桥建设施工而停业，当时对方承诺桥修好后会重新开张。时至今日，立交桥建成通车，爱义行却始终关闭门面，消费者按照门上张贴的退卡操作流程无法进行退款处理。

目前，爱义行在城区设有三个营业网点，均处于停业状态。数百名购卡消费者既不能享受洗车服务，又不能作退卡处理。目前，公司负责人袁军处于失联状态。

2019年5月11日，消费者向市长热线投诉称，位于朝阳路的皇后印象烘焙店对外称机器设备维修，于2019年3月22日关门停业。一周后，其又贴出告示，称正与“偏爱”甜品店协商转卡事宜。时至今日，该店人去楼空，公司负责人肖启珍的电话始终处于关机状态，包括投诉人在内的多名消费者预付卡无处退。

2018年11月5日至2019年12月15日期间，执法部门接到多名消费者投诉称，在位于浙江路口的原金居大酒店(后更名华辰大酒店)办理餐饮消费预付卡后，公司负责人王华蕊关门跑路。其间，部分消费者集体投诉。

王华蕊表示，保证在三个月内处理好投诉纠纷。但在此期间，其以各种理由拒不办理退卡手续，目前处于失联状态。

2019年12月4日，市民姜女士投诉称，其于2018年在51干洗平台充值500元洗衣卡，只用了一次后就没再使用。今年冬天，她再通过平台下单洗衣服时，发现无人接单。辗转与公司负责人罗正涛取得联系后，罗正涛称是电话故障，月底可恢复。之后再也无法联系上罗正涛。与此同时，10多名在该平台和门店充值的消费者投诉同一事项。

经调查，51干洗店在我市一家企业所属门店的洗衣店充值余额，已由该企业先行赔付，投诉其它经营场所的相关事项均未得到处理。目前，罗正涛处于失联状态。

经营困难转负担，无法消费引纠纷

2019年7月2日，市民程先生反映，他在五堰果燃自助餐厅充值500元，一个月后，餐厅关门，老板也联系不上。其后，多名消费者反映同一问题。

经调查，果燃餐厅因资金困难，在尚欠房租等费用3万余元的情况下，公司负责人宋军已关门跑路。目前，房屋出租方已登记消费者投诉75件，并提出两个解决方案，一是以实物抵扣卡内金额，二是等待法院作出判决或被投诉人筹款后解决相关问题。

2019年2月至7月，市民李女士、王女士等消费者通过多种方式投诉火车站悦动健身俱乐部，反映该俱乐部不仅服务质量差，而且经常关门歇业，要求退卡。俱乐部负责人张天俊均以出现巨额亏损为由，既不提供健身服务，又不退还卡内余额，引发众多消费者投诉。该俱乐部于2019年6月因欠缴房租、水电费停业，致使消费者合理诉求至今得不到妥善处理。

充值信息无法查，消费维权陷困境

2019年9月25日，多位市民反映，在中岳路青岛啤酒美食花园充值后，因店铺转让，充值卡不被认可。公司负责人陆成浩解释称，该店原负责客户充值卡的服务经理与其发生矛盾，离开该店时将存有客户充值信息的硬盘拿走，致使该店无法查阅客户充值信息。经双方多次沟通，服务经理同意在十一期间解决此事。陆成浩承诺，十一期间，凡是到店消费的充值客户将逐一登记，可消费500元以内，等系统恢复后再根据实际情况多退少补。目前，该店因城市建设被拆除，消费者预付卡无法使用，陆成浩无法联系。

通讯员 石宣

市场监管部门： 涉事经营者须在 7个工作日内接受处理

针对这些案例，市场监管部门敦促涉事经营者，必须在7个工作日内到相关部门接受处理，及时回应消费者合理诉求，妥善处理相关投诉事项，否则将依法依规从严查处。对拒不接受处理的，列入严重失信“黑名单”，录入社会信用平台联合惩戒。对涉嫌犯罪的，移送公安机关进行立案查处。

2019年，我市城区受理的3000余件预付卡投诉案件中，有的已经办理完毕，有的正在进行协调处理，有的已移送至相关行政机关、司法机关进行调查处理。

形成预付式消费乱象的原因：一是现行法律法规不够完善，形成了消费监管的盲区。二是部分经营者因经营管理不善出现亏损或严重亏损，无力解决消费者合理的投诉事项，将损失转嫁给消费者。极少数经营者法律意识淡薄，不择手段，唯利是图，违法犯罪动机明显。三是部分消费者被所谓的高额优惠诱惑，盲目消费、冲动消费。

为解决预付卡消费纠纷问题，引导预付消费市场持续健康有序发展，我市结合“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，率先在全省提出“建立部门分工协作机制、强化事前事中事后监管”的工作思路和“谁主管、谁监管”的工作机制，通过逐步规范约束经营者行为、从严执法等工作措施，切实维护消费者合法权益，维护正常的市场秩序。

2019年11月20日，市政府办公室印发《关于加强单用途预付式消费(预付卡)管理工作的通知》，进一步明确了市场监管、公安、商务、文化和旅游、交通运输、教育、住建、金融以及各级信用管理等部门的管理、保障以及为消费者排忧解难的工作职责。

目前，我市已成立了由市场监管、公安、商务、文化和旅游、教育、住建等部门组成的单用途预付式(预付卡)消费管理工作领导小组，将开展专项整治行动，严厉打击扰乱市场秩序、侵害消费者合法权益的行为。

投诉举报电话：

市长热线：12345；市消费者协会、市市场监督管理局：12315；市商务局：8800230；市文化和旅游局：12318、8125765；市住房和城乡建设局：8661148；市教育局：8489568；市交通运输局：8681129。