

“充3000元每次消费可打7折”“现在办卡可以享受优惠”“专享折扣,充值送大礼”……连日来,本报新闻热线8110110接到许多关于预付卡消费的线索,称商家频频“跑路”,消费者的钱打了水漂。

记者实地探访发现,这些商家大多因经营不善而“跑路”,消费者维护自身权益却很难。

■记者 周仑



图据新华社

某些商家

商家频频“跑路” 预付卡成了“吞钱卡”

充值预约6罐奶粉,领了两罐后商家就“跑路”

今年32岁的徐女士家住浙江路中瑞领航城。去年8月,她在小区门口的“贝多牛”母婴店购买奶粉时,得知店里有充值活动,原价280元/罐的某品牌奶粉,采用预约提货的方式后仅需265元/罐。考虑到每罐能便宜15元,算下来也是一笔不小的支出,徐女士便转给店内销售人员1590元,双方达成口头承诺,一共给徐女士6罐奶粉,分三次取货,每次两罐。

两个月后,徐女士第二次去拿奶

粉时,却发现店门紧锁。“当时我知道这家店是连锁店,就连忙跑到十堰其他几家店,才发现几家店都关门了。”徐女士回忆,她联系上当时的销售员,销售员却说她早已离职,并给了徐女士“贝多牛”母婴店负责人徐斌的电话。

徐女士拨通徐斌的电话并说明情况后,徐斌称由于公司资金链断裂,造成供货出现问题,以至于没有产品能供给客户。徐斌表示会根据客户的需求,在扣除完赠品或返现

后,以产品抵扣或现金退还的方式做好售后。

徐女士等了两个月,还是没有任何动静,再联系徐斌时,却发现对方的电话一直打不通,而之前的销售员也将徐女士的微信号删除。

3月4日,记者联系上徐女士。徐女士介绍,她已联络小区其他在该母婴店有相同情况的人,大家成立了一个百余人的维权群,并且已经报案,但目前没有任何进展。

健身房还没开业,便诱导市民办卡

家住凯旋大道四方新城的罗女士是一位健身达人。2022年底,罗女士出门办事时,一名促销人员递给她一张宣传单,称即将开业的健身房位于小区附近,只需交66元便可以参加健身房“开业砸金蛋”活动。“健身房最吸引我的就是游泳池,当时这家健身房承诺有游泳池,刚好我住在附近,就交了费用。”罗女士说。

记者从罗女士手机上拍摄的图片看到,这家健身房名为十堰市微漾健身有限责任公司。“当时我们去店内看的时候,工作人员承诺说交一年的费用可以抵扣两年,我当时交了一年的费用2580元,办了一张卡。”罗女士说,直到2023年,这家健身房才陆续搬来一些健身设备,但起初承诺的游泳池因防水不过关未开放。

罗女士十分气愤,便找到商家要求退费,却遭到对方拒绝。今年,罗女士再去店内看时,这家店已经换成一家体育场馆,店内的工作人员表示,如今的体育场馆和之前的健身房并不是一个老板。

“后来,我问了这家健身房所在小区的物业公司相关负责人,对方说他们也在跟健身房打官司,因为健身房的老板还欠房租。”罗女士表示。

商家卷钱“跑路”,消费者维权难

记者进行了初步统计,今年以来,仅本报新闻热线便接到数十起商家“跑路”、顾客预付资金打水漂的线索,记者实地探访,发现有些商家经营不善“跑路”,有些商家甚至没有开业就卷款“跑路”。

连日来,针对充值卡带来的纠纷,记者随机采访了一些市民。市民王辉是充值卡消费的受害者。他曾

在一家饭店办了储值卡,因为该店经营不善转让,卡中近千元的余额无法索回。王辉认为应该建立一套完善的监督管理制度,让消费者碰到这种情况,不再出现投诉无门的情况。

还有市民认为,充值预付款消费是建立在消费者和经营者之间的一种个人信用关系,缺乏第三方信用机构的担保。所以,一旦出现商家

关门停业的情况,消费者的利益就无法保障。

“办卡容易退款难,如果遇到不良商家,索赔无门。预付款消费真是让人伤透了心。”市民杨艳说起充值卡就来气,她手里有好几张作废的充值卡,里面的钱已打了水漂。在接受记者采访时,杨艳说,希望商家能诚信经营,不要再让消费者吃哑巴亏。

预付消费风险大 充值办卡需谨慎

近年来,预付式消费经营者卷款“跑路”的情况屡见不鲜。记者调查发现,现在很多店家抱着“无人监管”“无人处理”的心态,大肆开店,聚拢资金营业一段时间后立马“跑路”。借着开店而“跑路”已经成为不少无良商家的惯用伎俩。

市民通过各种渠道反映问题后,由于监管存在诸多漏洞,让商家有机可乘。如果相关管理部门不能直接对“跑路”商家进行出行、资金等方面的限制,市民的钱依旧会打水漂。

“消费者在选择预付卡消费前,应全面了解商家经营资质、主体资格、经营规模、经营地址是否与证照注册地址一致,提供的票据单位是否与营业执照上的单位名称一致等情况,在此基础上再考虑选择市场信誉度高、经营状况稳定的商家进行预付卡消费。”市消费者委员会工作人员提醒,消费者在接受预付卡消费时应当与经营者订立书面合同,对于约定含糊不清或不公平不合理的条款,要及时询问商家,及时纠正,并要求商家将口头承诺事项一并列入书面合同,为事后维权提供法律依据。

预付卡消费既能让商家稳定客源,又能让消费者享受更多的优惠福利,看似“双赢”,却内藏陷阱。一些不良商家打着预付卡消费的旗号圈钱,然后卷款“跑路”,从而引发追讨预付款的消费投诉,甚至群体性消费纠纷事件。对此,市消费者委员会提醒广大消费者:预付消费风险大,充值办卡需谨慎。