

商家“跑路”等预付卡消费乱象不断

代表建议:立法明确监管对象,建立资金安全保障制度

卡路里没燃烧完,健身房却“跑路”了;实际享受的服务和商家的承诺不符,遭遇退钱难……这些预付式消费的“陷阱”,你遇到过吗?在今天的南京市十六届人大三次会议上,市人大代表、江北新区生命健康产业发展办副主任罗书琴带来了“完善立法治理预付卡消费乱象”的建议。她建议,通过立法明确监管对象,同时,提高准入门槛,建立资金安全保障制度,减少消费者的损失。

现代快报+ZAKER南京记者 徐红艳



罗书琴 本人供图

调研 预付卡“套路”多,投诉居高不下

底片免费送,南京一家影楼忽悠百余名顾客多交钱后“跑路”;南京一家健身房突然停业,数百名会员退钱无门……近年来接连曝光的预付式消费乱象,让消费者苦不堪言。现代快报对此也多次进行过报道。

“随着新消费理念的出现,预付式消费很受欢迎,大量存在于餐饮、美容美发、健身、洗浴、教育培训等领域。”

罗书琴告诉现代快报记者,数据显示,2018年,南京市12315和12312投诉举报电话共计受理消费者对预付卡消费投诉8890件、举报138件。而这些投诉、举报,大多集中在美容美发、健身等生活服务领域。

其中,最常见的情形就是商家“跑路”,导致预付卡无法继续使用。还有的商家在消费者办理预付卡时设置“霸王条

款”,不主动提供书面协议,有的即使提供合同文本,也含有不公平、不合理的霸王条款,如“余额不退”“不得转让”“过期作废”等。

而为吸引消费者,有的商家在宣传预付卡消费项目时,存在夸大宣传的情形,只介绍各种优惠,隐瞒重要消费信息;有的商家增加消费者义务,给合理的退费设置重重障碍等。

建议 完善立法 建立资金安全保障制度

罗书琴认为,大量经营规模小、资质差的商家涌入预付营销行列,加大了消费者的风险,少数一部分还存在着骗资、逃薪、欺诈等诸多违法现象。

预付卡消费如何避免被“坑”?她建议,南京可借鉴上海等地的经验,通过立法明确单用途预付卡的监管部门各自职责,明确监管对象,统一将量大面广的个体工商户纳入预付卡监管范围。同时,完善预付卡消费准入和资金安全保障制度建设,对从事预付卡消费的经营者进行必要的限制,提高准入门槛,建立风险保证金制度或第三方支付制度。

另外,加强信用监管、联动监管,完善退款机制,杜绝经营者因经营不善倒闭歇业或是刻意关门,导致消费者预付卡消费卡无法使用而造成损失;强化司法保护,司法机关对预付卡涉讼案件,采取小额诉讼的简易程序,或者在消费者证据确凿的情况下,司法机构直接针对发卡机构发出支付指令,降低诉讼成本。

现代快报记者了解到,此前江苏省消保委也曾公开表示,将积极向有关部门提出预付式消费地方立法建议。探索建立第三方资金监管机制和保证金制度,采取专用存款账户管理模式,确保消费者资金安全。

消费者维权难,相关监管还不健全

买卡容易退卡难,一旦被“卡”上,最有苦难言的是消费者。

“发生预付卡消费纠纷后,消费者往往由于不知情,或是金额太小,或是维权成本过高而不予以追究。”在调研中,罗书琴还发现,对预付卡逃逸的行为,商务、市场监管部门因联系不到商家,无法对消费纠纷进行调解和

处理。

另外,如涉嫌诈骗,移送公安,则可能会认为是消费纠纷而不予受理。“这也导致大量经营者、发卡机构乐于采用此种手段获利,破坏了市场公平竞争规则,形成恶性循环。”罗书琴说。

而目前在预付卡消费领域,虽然国家相关部门已有相关立法和规范,但力度

较弱、空白较多,缺乏综合性的法律法规,监管和维权的基础薄弱。比如,商务部的《单用途商业预付卡管理办法》虽然对商业预付卡发卡单位的资质要求、备案、发行、资金管理、法律责任作出了规定,但是该办法只适用于企业法人,对于大量存在的实施预付卡消费的个体经营者没有制约。



文明道德

“ ”

文明

文明道德 缺“一”不可

公益广告

中宣部宣教局 中国文明网

图说 我们的价值观

有德人 天地宽

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善



上海丰子恺旧居陈列室供稿



中宣部宣教局 中国文明网

公益广告