

记者近日在沈阳采访了解数起预付式消费“跑路事件”。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。一旦商家跑路,消费者就会损失预交款。除此之外,消费者还面临着被限制自由选择权,陷入不平等格式条款陷阱等诸多权益受损状态。

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。

预付卡变“吞钱卡” 维权难题待解

专家建议:拓宽消费者举报渠道 建立存款保险保证金制度



资金安全风险突出

“亲,办个卡吗?”“亲,订两套照片,送一套哦。”“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”,在去年“双十一”前夕突然关门,让众多消费者“欲哭无泪”。

“我可能是最不幸的一个,当时我刚带着孩子去拍完百日照,第二天就得知照相馆黄了。”孩子妈妈陈丽称。

拍摄好、服务耐心,主题好看……沈阳“太阳部落”儿童影楼一直因口碑好,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。

“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。”“一家兰州拉面说办卡优惠,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。

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获得胜诉。“前后折腾了几个月,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。”张先生说。这种套路不仅不用承担正常健身会所所需的高昂运营成本,而且比正常经营获利更多。

据上述瑜伽健身会所一名工作人员透露,老板此前已经在上海、杭州、大连等地先后以类似方式关停了多家健身会所。“开店虽然有成本,但是全沈阳会员近万,

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。

东北大学文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纳入黑名单。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,情节严重的,吊销其营业执照。

记者了解到,作为信用方面的一个探索,预付款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,

缺乏明确法律规定

加起来交的学费数目很大,肯定不存在经营不善的情况,我们都怀疑老板应该不是真的没钱。”这名工作人员说。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径。

对此,沈阳一家已经开了十多年的美容美发养生会馆店长李晨告诉记者:“我觉得跑路的人,经营目的不纯,真心为了做生意的人,即使资金链断裂了,借钱也会继续干,发了卡就跑路,那是把这当成盈利的行当了。我家开了这么久,也发预付卡,办卡对消费者是一种优惠,对商家而言也是一种资金的积累,如果不把这种资金投入到店运营上,而是动其他歪心思,利用消费者的信任,那不仅会关门,也损害消费者的权益。”

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,对预付消费进行管理。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。

乱象丛生亟待亮剑

市场监督管理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,消协或工商管理等相关部门可在银行设置一个具有保障性质的监管账户。

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

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”的经营,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。

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。

消费者在平时的消费过程中,一般不会注意到经营者的相关信息,这也导致在权益受到损害时缺少维权“抓手”。对此,牟瑞瑾认为,作为一种监管的方法,建议从行业管理角度,要求所有办理预付卡的商家,制作一个小册子,清楚地写明经营者和消费者的基础信息,将预付式消费卡的适用范围、期限、功能、退卡条件予以明确。“这样的话,一旦将来有纠纷,消费者和商家交涉能形成一种证据。”

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。(于也童)