

追踪预付卡消费纠纷频发背后的三大问题

□新华社记者 梁军
翟翔 顾小立 王存福

预付卡里的充值资金缺乏安全保障,一直是消费者投诉的热门问题。近年来,为解决预付式消费纠纷频发,全国各地纷纷出招治理。这些举措收效如何?还有哪些问题需要解决?“新华视点”记者进行了调查。



预付消费纠纷频发 各地出招加以治理

不久前,广州多家美吉姆早教门店陷停业风波,不少消费者在没有得到通知的情况下发现机构暂停营业,无法与负责人员取得联系。一名消费者反映,仅广州美林天地商场的美吉姆门店,就有近300人遭遇退卡难,一些人的充值金额少则数千元,多则一两万元。

预付卡经营模式被广泛应用于运动健身、美容美发、教育培训等领域。2023年就有一兆韦德、梵音瑜伽、全力以赴篮球学院等陷入爆雷风波,不少消费者和员工的财产安全受到侵害。

为防范预付资金被挪用、经营者卷款跑路,近年来,各地纷纷推出一些举措,加强预付消费监管。

山西、深圳等地在相关地方性法规中加强预付式消费者权益保护。比如,今年1月1日起施行的《深圳经济特区消费者权益保护条例》,有五个条款涉及预付式消费问题;条例鼓励运用区块链技术,通过数字人民币支付、第三方资金监管、第三方担保、商业保险等方式,为预收款存储、消费、使用提供保障。

一些地方通过第三方公共服务平台加强对资金的存管保障。比如,浙江省宁波市去年3月正式上线“放心充”消费服务平台,预付资金的存入和支取都设有技术关卡,消费者实际产生消费并确认核销后,平台存管资金才会划拨给商户。消费者申请退卡时,由平台方确认退款金额并经经营者认可后,存管银行将退款从经营者专户原路划转至消费者账户。

一些省份针对当地预付式消费活动中存在的突出问题,加强了对这一领域的监管。比如,北京下发通知规定,备案经营者接受管理的预收资金为不低于上一季度末预收资金余额的40%。江苏省体育局、市场监管局等联合下发通知要求,体育健身企业发行的不记名预付卡面值不得超过1000元,记名预付卡面值不得超过5000元。

顽疾仍有待化解 几大问题值得关注

受访专家表示,从近两年曝光案例来看,预付卡问题依然多发。防止资金“打水漂”,还需防范商家三个问题。

——用破产清算冲销债务。有受访者表示,有些商家动机不纯,明知经营不善,依然大量出售预付卡,并通过破产清算冲销债务。

“如果商家破产倒闭,消费者的预付款可能无法追回。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说,如果企业爆雷、破产清算,机构需优先清偿破产费用和债务,补发职工工资、保险和相关税费。给消费者退钱时,破产清算资金早已所剩无几。

——缩短有效期,剩余资金“概不退还”。商务部制定的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》规定,记名卡不得设有效期,不记名卡有效期不得少于3年。而宁波市2023年对全市预付式消费情况进行定量调查发现,有15%的门店在销售时明确告知体验人员使用有效期仅为一年。中国消费者协会日前发布的《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》也指出,很多经营者为其发放的单用途卡设定了一年或两年的有效期,且到期后拒绝为消费者办理延期,违反了相关规定。

宁波市消费者权益保护委员会相关负责人说,商家缩短预付卡有效期,用“有效期过,概不退款”的伎俩,将未消费的预付款据为己有。“有的在前期办卡时只宣传折扣,没明确预付卡使用条件、范围、期限,消费者要求退卡时,被经营者以消费者违约为由拒绝。”甘肃省消费者协会副秘书长梁方说。

——预付款“暗度陈仓”躲避备案。北京等地要求,经营者发行预付卡超过一定数量应向行业主管部门备案,以方便对经营者备案和预收资金存管进行一体化管理,明确备案作为预收资金存管的前置条件,实现备案即资金存管。

但近两年,有商家用新的违规招数躲避备案和监管。梁方说,当地投诉案例中,有店家要求消费者通过两种及以上支付渠道分笔付款。一笔打到备案账户,另一笔打到外地私人账户,以“账外收款”的方式逃避监管。“有的商家只需在手机上开一个预付端口,绑定手机号、微信号即可实现预付功能,无法通过报备实现监管。”浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任盘和林说。

多措并举 让预付式消费更趋安全合理

《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》建议,进一步完善相关立法,通过修改消费者权益保护法或制定专项立法的方式,全面、系统地规范预付式消费,推动建立预付式消费诉讼中的举证责任倒置制度。

中国政法大学民商经济法学院教授焦海涛说,《单用途商业预付卡管理办法(试行)》虽然有预付卡备案和银行资金存管等规定,但制度仍有一些需要完善的地方。比如,监管范围较窄,一些发卡企业不在监管范围内;资金存管制度适用对象有限,仅对规模发卡企业、集团发卡企业和品牌发卡企业提出要求。

根据消费者权益保护法,商家未如约提供商品或服务,应按消费者要求履约或退回预付款。对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说,该条规定以假定商家诚信为前提,若商家唯利是图,拒不履行退款义务,消费者的退卡权仍难以得到保障。

“目前一些部门、地方出台的规章、规范性文件立法阶位低,而且零碎分散,建议尽快出台全面规制预付式消费模式的专项立法。”徐海燕说。

发卡企业破产时,如何保障消费者享有预付资金回收权?徐海燕说,立法时可考虑规定,在企业破产时,预付卡内余额不纳入破产范围,消费者有权在企业破产清算前足额取回预付资金。

此外,要提高预付式消费模式经营企业的准入门槛。盘和林说,可充分考虑商家消费纠纷投诉记录、企业及其法定代表人的诚信记录等,设定法定门槛,支持征信好、讲诚信的企业采取预付式经营模式。

“对存在违规行为、主观逃避监管、恶意透支预收金、挪用大额预付款、降低商品和服务质量、经常歇业的企业,要及时暂停其收取预付款的主体资格,除非其提供与预付款金额相当的保证金并缴入监管部门指定的托管银行账户。”徐海燕说。

及时有效的预警措施,可以帮助消费者避险止损。专家建议,以市场监管部门为主,其他部门协同配合,建立信息共享、快捷高效的协同监管机制,推动联合整治。

据新华社北京3月15日电

■国际快讯

俄罗斯总统选举投票正式开始

据新华社符拉迪沃斯托克3月15日电 位于俄罗斯领土最东端的堪察加边疆区、楚科奇自治区等地的投票站于当地时间15日8时开放,2024年俄总统选举投票正式开始。

据俄中央选举委员会公布的数据,约有1.1亿俄罗斯公民具有选举权,其中超过180万人常年居住在国外。俄为此次选举设立了9万多个投票站,各投票站分别于当地时间15日至17日的8时至20时开放。此次选举首次引入远程电子投票方式,20多个地区的选民可在1月29日至3月11日递交远程电子投票申请。

共有4名候选人参加此次总统选举,包括俄现任总统普京、俄自由民主党的斯卢茨基、俄联邦共产党的哈里托诺夫和俄新人党的达万科夫。

日本将允许向第三国出口新型战斗机

据新华社东京3月15日电 日本执政联盟自民党和公明党高层15日举行会谈,就允许将日本与英国、意大利联合研发的下一代战斗机出口到第三国一事达成一致,日本武器出口管制进一步放松。

根据两党协议,日本能够直接向第三国出口的武器仅限于正在联合研发的新型战机,且出口对象国必须与日本签订过防卫装备出口相关协议,同时不能正在发生战争。此外,实际出口时,出口个案将由内阁会议审议通过。目前已经确定可以出口的对象国共15个,除联合研发国英国和意大利,还有美国、德国、印度、菲律宾等。据报道,日本政府将于26日再次修改《防卫装备转移三原则》及其实施方针,上述协议打开了日本直接向第三国出口成品战斗类武器的大门,可谓日本战后安保政策的又一转变。

郭丹 姜俏梅

加沙一救援物资领取点遭袭击

据新华社加沙3月15日电 巴勒斯坦加沙地带卫生部门15日凌晨发表声明说,加沙地带北部加沙城一处救援物资领取点14日晚遭以色列军队袭击,造成上百人伤亡。

声明说,加沙城希法医院目前已接收至少14名死者和150名伤员,大量伤者伤势严重,死亡人数可能上升。目前救援工作仍在继续。加沙地带消息人士告诉新华社记者,当时以色列直升机向等待领取救援物资的人群开火,死者中包括儿童。

据加沙地带卫生部门14日发布的数据,以军过去24小时对加沙地带的袭击共造成69人死亡。去年10月新一轮巴以冲突爆发以来,以色列在加沙地带的军事行动已造成超过3.13万人死亡、逾7.3万人受伤。柳伟建