

退卡不容易,余额难算清,商家关门了 预付卡消费别盲目,当心被‘卡’

■记者 陈成成 黄君君 通讯员 池飞飞 金明 杨翔

日前,我市一家健身会所遭遇经营困难,一些会员担心不能继续享受服务(相关报道详见1月12日本报4版《瑞佳风尚国际健身会所股东失联?员工罢工?老板回应——员工别着急,工资会发的 会员别担心,运动还照常》)。虽然会所负责人给出了回复,但关于预付卡隐藏的风险,市民应有所警惕。

据报道,遍布全国20余座城市的“水果营行”连锁店半个月时间数百家店面陆续关停,消费者的巨额预付款面临“一夜消失”的风险。在我市,类似现象也时有发生。使用预付卡为何会纠纷不断?记者专门采访了市场监管部门相关负责人。

四因素让预付卡消费纠纷不断

记者走访我市一些有办理预付卡的商家发现,美容美发、娱乐健身、餐饮服务等行业,不少都推出预付卡消费,操作简单,几乎没什么门槛。市场准入门槛低成为预付卡泛滥的最大因素。

“目前不论企业大小、经营状况优劣,任何商家都可以发售预付卡。由于没有明确的法律法规约束,一旦出现纠纷,只能套用《消费者权益保护法》、《合同法》等进行处理或调解。”市市场监管局相关负责人说,尤其是对于商家恶意携款潜逃,双方无书面合同等情况,消协或市场监管部门在解决纠纷时存在较大难度。

预付卡采取先交费再服务的形式,钱掌握在商家手里,这也就意味着商家掌握了主动权,消费者只能被迫接受商家一些不平等的对待。在提供服务的过程中,商家一般不会跟消费者签订正式的书面合同,对于可能出现的问题没有

事先约定解决办法,出现纠纷往往由商家说了算,商家甚至会以最终解释权等格式条款,剥夺消费者应当享有的多种权利。

充500送200、充1000送1000……商家向消费者推销预付卡时,往往会推出各种优惠活动。然而,消费者往往只看到眼前利益,并不深入了解商家的资质、经营状况、品牌信誉等,没有考虑清楚自己是否长期需要该服务,不签订协议,或者签订协议时没有仔细阅读条款便交款购卡,更不会考虑到可能出现的纠纷。出现问题后,一些消费者因为涉及金额较小、维权过程繁琐、没有充分证据等原因就不愿维权,这也在一定程度上助长了一些不法现象的滋生。

另外,预付式消费涉及的领域较复杂,如金融、商贸、流通等,涉及的监管部门也较多。“监管主体不明确,也造成了市场监管秩序混乱。”该负责人说。

理智购卡规避预付风险

这看似“馅饼”的消费模式,隐藏着诸多“陷阱”。消费者选择预付式消费应如何规避呢?

市市场监督管理局工作人员提醒消费者,在办理预付卡时,要注意以下方面:

选择规模较大、口碑较好、经营状况不错的商家。要和商家签订正式的书面合同,并仔细阅读合同,特别要注意其中是否存在限制性规定和格式条款,如“一经办理恕不退还”,这明显是霸王条款。

尽量避免一次性投入金额过多,

预付式消费时间过长。消费者要注意保留合同、发票等证据,遇到纠纷或是发现商家突然停业、转让时,要及时向消协或相关部门投诉,采取措施挽回损失;关注商家近期的经营状况,发现商家的经营状况出现问题要及时退卡;在使用预付卡消费时,要核对金额和项目后再签账单,并要求商家扣款时发送短信告知,避免预付卡被人盗刷误刷;如商家自行关闭而会员卡金额未能取回,应及时报警或向法院起诉,以维护自身的合法权益。

[延伸阅读] 一不小心,卡内余额‘飞’了

消费者赵女士在安阳一家美容美体会所办了张1万元的充值卡,消费了几次后,常给她做护理的技师离职,赵女士欲拿回卡内余款。商家应允了,但是出具的对账单让赵女士觉得不对劲,消费项目、价格都不对。去年12月下旬,她向12315投诉。

市市场监管局工作人员到店了解,发现商家电脑中显示的充值卡消费记录与其出具的历次消费纸质签账单不完全相符,某些项目的记账金额和店内公示金额有出入。赵女士称,在做护理时技师告知的价格比记账价格低。通过仔细核对,商家承认自己在账单记录保存和金额计算上出现失误,并重新计算出正确消费金

额。

经调解,双方达成协议,该充值卡系当时做活动时办理,充值1万元店内所有消费项目打3折,现消费金额还未达80%就退款,消费者需以原价支付已消费项目金额计3858元,剩下的6142元退还。

去年12月上旬,消费者阮女士向市市场监管部门投诉称,她在安阳街道某披萨店办理的充值卡,目前卡内还有余额100元,但是去消费时发现店铺已经关门。工作人员马上联系商家,商家称“这家店铺已经关闭但是还在经营外卖,而且还有另一家披萨店”。经调解,消费者同意继续在商家消费。



市公安局组织开展向潘超俊学习活动 学英雄、见行动 我为交警站一岗

本报讯(通讯员 曹小花 记者 李心如) 昨日16时30分,56岁的民警老丁在办公室仔细整理警帽、白手套、反光背心、哨子等警用装备。“今天是我第一次上岗,有点紧张。”老丁像个孩子似地笑着说。

16时50分,天色渐渐暗下来,路上车辆渐渐增多,交通晚高峰来了。这时,老丁已经在安阳路和隆山东路交叉口协助交警管理交通。

老丁是市公安局机关老民警,怎么也“站高峰”了呢?原来,这是市公安局最近推出的“学英雄、见行动、我为交警站一岗”活动。

据了解,此项活动从1月11日开始至农历年底,全市公安机关民警(看守所、拘留所、强制戒毒所民警,出入境管理大队、办证中心窗口民警除外),按照“一人一班岗”标准,由局领导带头,全体民警在交通高峰时段,到全市26个交通复杂的路口,为交警站一班岗,配合交警开展交通管理工作。

17时40分,在拱瑞山路和陈虬路交叉路口“站高峰”的出入境管理大队教导员许国俊,

挺直了腰身,站在马路边,正在对一名欲闯红灯的大妈进行交通劝导。他直言:“路面交警和出入境同样是窗口,但是交警在路面执勤,面对的群众更广泛,也更受关注,所以群众对路面民警的文明执法形象和警容警姿要求更高,真心不容易。”

女民警曾丽娇是市公安局政治处副主任,冷风中一个小时站下来,她觉得手僵硬了,脚麻了,后背酸酸的,肚子也开始咕噜咕噜叫。她说,英年早逝的温州交警潘超俊每天在路面上巡逻、设卡检查,疏导交通,此刻她确实体会到交警工作的辛苦和劳累。

同样,市公安局常务副局长陈祥雄也站在了罗阳大道和隆山东路路口岗亭执勤。他说,“站高峰”的民警还要结合“瑞祥一号”专项行动,提高路面见警率和管事率,发挥活动的现实作用。

“这几天,我们在放学回来的各个路口看见好多穿着反光背心的警察,感觉心里踏实多了,孩子过马路也放心了!”接孩子放学回家的赵女士说。



曾丽娇和许国俊在路口执勤