

“预付卡”退款难 这事怎么“破”？

■记者 林子颖 蔡自祥 陈峰

“办理会员卡消费可以打八折,充值越多折扣越大。”“办卡有优惠,充值500元送150元,充值1000元送400元。”……在日常生活中,时常见到商家通过这些促销手段吸引消费者办理“预付卡”。

这种“提前”消费靠谱吗?近日,记者从市政服务热线中心了解到,今年以来,预付式消费领域违法行为多发,成为消费者投诉的重灾区。

纠纷频发 消费者维权难

“本来还有点担忧,没想到打了电话,没过几天事情就解决了,钱也退回来了,为‘12345’点赞!”最近,“12345”热线接线员回访时,市民熊女士激动地向工作人员表达了自己的感谢。原来,熊女士在位于滨海新区的一家美容店办理了一张4800元的“预付卡”,消费了一次后,她觉得并没有达到自己预期的效果,于是与商家协商退款,但商家不同意。

“当时做了项目后,我痛了好几天,就不想再去了。”熊女士介绍,原先自己与商家签订了合同,根据合同规定,任何一方不得以任何理由解除本合同,如单方解除合同,违约方要按照充值金额的30%支付违约金。熊女士想按照合同上的约定支付违约金,却遭到商家拒绝。“哪怕让我赔30%的违约金,把剩下的钱退给我就行,但商家又不肯,叫我去店里再做别的项目。”熊女士说。

无奈之下,熊女士拨打了“12345”热线求助。在接到投诉后,市政服务热线中心将该投诉事项转交给行业主管部门市商务

局进行处理。在之后的几天,记者跟随市商务局相关工作人员来到该美容店了解情况。针对熊女士反映的“宁愿支付违约金,商家还是不肯退款”这件事,涉事商家表示不认同。“我们没有不同意。只是因为她担心效果不好,我们店长就跟她说可以再做几次看看,不是一次就有效果的,如果再做几次还是感觉效果不好,到时候再给她退款也可以。”该美容店负责人裴小莹说。

最终,在市商务局工作人员的沟通调解下,熊女士顺利收到了退款。

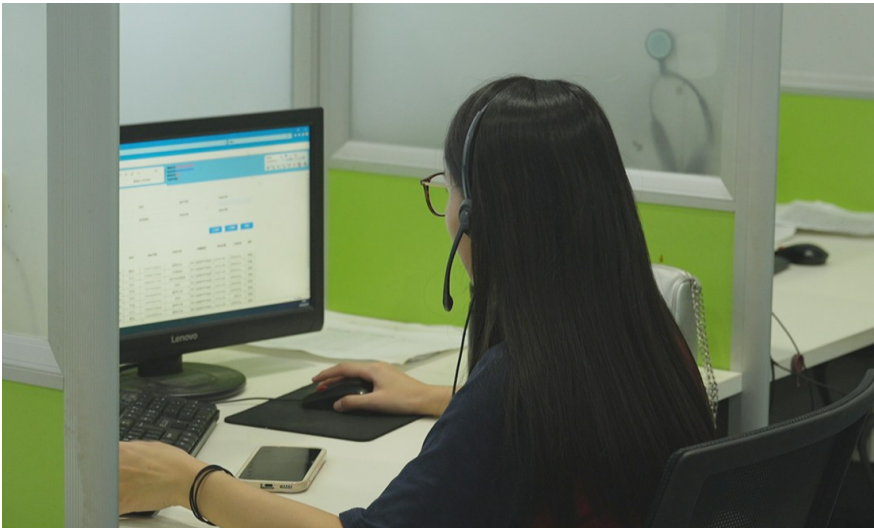
市商务局市场运行科工作人员傅炜辉介绍,他们在接到市民的投诉件后,会先了解双方情况,例如合同签订的内容以及市民的诉求等,然后跟商家进行沟通和调解。“如果最终的调解结果不是很成功的话,会建议市民走司法救济渠道。”傅炜辉说。

市民黄女士同样遇到了“预付卡”消费纠纷。她在罗阳大道上的某理发店办了会员卡,经过一段时间的消费后,卡中余额剩下122

元,但该店理发一次的会员价是178元。出于个人原因,她想在这次理发之后就不在此店消费,因此只想充值56元,将会员卡里剩余的金额用完。但商家告诉她,需要继续充值300元才能使用卡内的余额。这让黄女士觉得很不合理,于是她拨打了“12345”热线。

市政服务热线中心接件转办后,市市场监督管理局及市商务局工作人员上门调查取证。在现场,该理发店店长出示了会员收费标准,并解释了事情缘由。经过执法人员现场查证,该理发店未与办理会员充值的消费者签订书面合同,也未向消费者说明会员卡内余额不足时,补差价需按照原价进行补款的事项,其行为已违反相关条例规定,市市场监督管理局依法责令其改正违法行为,并处以警告的行政处罚。

一边是大部分消费皆可“预付”,一边是风险层出不穷。预付式消费俨然成了一道两难的选择题,让人又爱又恨。



期待出台相应保障机制 为治理提供制度支撑

如何破解预付式消费难题?从国家层面,已经有了相关参考答案。今年7月1日起,《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》正式施行。

《条例》第二十二条款中明确规定,经营者应当按照与消费者的约定提供商品或者服务,不得降低商品或者服务质量,不得任意加价。未按照约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。经营者出现重大经营风险,应当停止收取预付款;决定停业或者迁移服务场所的,应当提前告知消费者,继续履行义务或者退还未消费的预付款余额。

简而言之,就是国家在法律层面强化了预付式消费经营者的义务,但地方对预付消费监管的政策尚处于探索期,实际成效不尽如人意。木啸洲建议,建

立部门协同工作机制,加强“部门共治”,明确商务、教育、文旅、体育等行业主管部门在预付卡备案登记、行业管理方面的具体职责,既确保找到解决问题的政府部门,也确保纠纷处置权责明晰、案件处理高效快捷。“期待法律法规能尽快完善,以方便我们有更好的法律依据去进行转办处理,消费者的权益也能得到更好的保障。”木啸洲说。

那么消费者购买预付卡时,应该注意什么呢?木啸洲提醒消费者,首先要理性充值,消费者在充值时要签订书面协议,不能听信口头承诺,还要求商家开具发票等购物凭证或服务单据。如果消费过程中自身的合法权益受到侵害,可拨打“12345”热线投诉,有必要的可根据签署的协议条款,通过法律途径维护自身权益。

纠纷以调解为主 管理有难点

记者调查发现,尽管多部门纷纷出招整治预付式消费领域违法行为,但问题并未得到根治。

从市政服务热线中心接到的预付式消费投诉来看,主要集中在教育培训、体育健身、美容美发等领域。不过近年来,预付式消费已逐步扩展到餐饮、超市等行业。据统计,今年1月至8月,市政服务热线中心受理预付式消费纠纷1000余件。

市政服务热线中心副主任木啸洲介绍,我市各部门对预付式消费纠纷多以调解为主,如果碰到商家、消费者双方协调不下,某一方要求过高或

者某一方不愿意配合,则会导致调解不成功。

据介绍,市政服务热线中心对发生预付式消费投诉的行业专门进行了分类,接线员会详细记录投诉的具体内容,并记录投诉人基本信息。同时,根据投诉内容,接线员会准确地将投诉事项分类至具体的预付式消费领域,例如健身房预付费、美容美发预付费、教育培训预付费等。受理后,工作人员根据《温州市人民政府办公室关于印发预付式消费市场综合治理工作方案的通知》文件要求,将投诉件及时转交给相关行业主管部门处理,并要求行业主管部门尽快给出初步处

理意见并反馈投诉人。

在采访中,木啸洲向记者介绍,随着新兴行业越来越多,很多预付式消费行业主管部门的归属还存在分歧,造成配合不畅,由此也产生了执法不力、处罚不到位的情况。“总会诞生一些法律法规没有明确规定的行业,对这种情况,转办部门在处理时就没有相应的法律法规作为依据。”木啸洲说。



记者手记

针对预付式消费治理的难点痛点,推动相关问题的解决,或许还有一段路要走。我们期待尽快完善相关法律法规和措施,促进预付式消费社会共治,从源头上解决此类乱象,为消费者创造一个安心、舒心的消费环境。

分类天地

服务热线:65917777

家政

■三通家政:瑞安三通管道及马桶等疏通,专业清理化粪池,专业空调、水电安装维修等,15356267199。

■瑞安市诚丰家政服务有限公司:一家正规化家政服务公司,主营:家庭保洁,开荒保洁,工程保洁,家电空调清洗,甲醛检测治理(每年免费检测一次),签订正规合同。服务热线:13695832532,地址:瑞安经济开发区集贤路255号(瑞安电商文创园内)。

搬家

■专业搬家,钟点工服务,专业管道疏通,专业清理化粪池,专业空调维修,电话:13967736316。

家电维修

■30年专业经验,安装、精修、清洗:大小空调、冷库,工业冷水机,国产、进口机组,制冷设备疑难故障排除。承接各单位品牌电器整体包修,15867741252。

疏通补漏

■市政工程疏通,承包学校、小区、酒店、园区等工程检测、疏通,15869696136。

■清理化粪池、油池,疏通马桶、下水道,清洗阴沟,83685679。

■疏通补漏:三通疏通马桶及浴缸等,高压疏通管道、抽粪;空调及水电安装维修等,13388579754。

遗失

遗失周开华的海洋渔业三级轮机长证书,证书号码:330325196401095869,声明作废。

遗失瑞安市林川镇林源村股份经济合作社开具的温州市农村集体经济组织统一收据一份,收据号:04738822,声明作废。

遗失瑞安市摇漫贸易有限公司的财务专用章一枚,声明作废

我愛听鼓词

丰富资源 正版授权 名家经典 定时直播

扫码抽会员

观看方式一

进入天瑞地安客户端首页
点击“我爱听鼓词”栏目

观看方式二

进入天瑞地安客户端点击【服务】—
【媒体服务】—【温州鼓词】

寻亲启事

某男,姓名不详,约60岁左右,身高大概1.5米,神志不清,无法用言语沟通,2024年7月30日,被路人在安阳街道金国寺水池旁发现后报警,由120急救中心送至瑞安市人民医院瑞祥分院医治。经人脸识别、指纹识别等信息系统对比,均查无此人。若有知情者,请联系瑞安市救助管理站,电话:0577-65907510。

瑞安市救助管理站
2024年9月6日

欢迎观看

某男,姓名不详,约60岁左右,身高大概1.5米,神志不清,无法用言语沟通,2024年7月30日,被路人在安阳街道金国寺水池旁发现后报警,由120急救中心送至瑞安市人民医院瑞祥分院医治。经人脸识别、指纹识别等信息系统对比,均查无此人。若有知情者,请联系瑞安市救助管理站,电话:0577-65907510。