

预付款消费,想说爱你不容易

看似方便实惠,却存在不小风险

本报记者 冯砚农

随着生活水平的提高,名目繁多的预付款消费逐渐成为新的消费模式。美容美发、健身洗浴等消费领域,纷纷以优惠超值的名义推出金卡、银卡、贵宾卡等吸引消费者。预存数额不等的款项,既可享受商家的各种优惠,又可以免去携带现金找零的繁琐,这种看似方便又实惠的消费模式,却存在不小的风险。

事件一

办了卡后服务打折

2010年3月9日,石岛程女士在某美容店做美容时,在美容师以优惠为名义的推介下花了2400元钱办了一张美容年卡。但在随后的美容服务中,程女士逐渐感觉到美容师的态度不像以前那样热情,而且美容店的服务也极其不到位,不是美容的时长无法保证,就是在

美容的过程中如果有新的顾客上门便将程女士扔在一边。程女士在勉强做了12次美容后,实在无法接受这种打了折扣的服务,强烈要求美容店退款,但遭到拒绝。最后在荣成消协工作人员的帮助下,美容店退还了消费者余下美容次数的款项。

事件二

卡不能用事先不通知

2010年12月29日中午,市民姜女士请客户在统一路附近的一家咖啡厅就餐。消费了223元之后姜女士拿出“消费卡”结账。该咖啡厅工作人员表示,卡现在不能用,需要现金支付。由于早上出门走得匆忙,姜女士没有带钱。尴尬之余姜女士的客户帮忙垫付了223元。“钱虽然不多,但是让我丢了不小的

人。”姜女士说,卡是2010年8月份办的,其间用过几次,都没有问题,哪知道这天会突然不能用。本来是自己请客,最后让客户垫付餐费让她很尴尬。“当初办卡的时候都留了电话,有什么情况咖啡厅完全可以发个短信或者打电话通知一下。”咖啡厅没有尽到提前通知的义务,让姜女士很气愤。

事件三

特定时间禁用消费卡

2011年1月30日,家住高区的王女士像往常一样到家附近的一家洗车行洗车,排了近一小时的队终于轮到王女士洗车。洗车结束后,王女士拿着在该洗车行办理的洗车卡结账,店内的工作人员告诉王女士“春节期间洗车

卡停用”。尽管对洗车行单方面暂停使用洗车卡不满意,王女士还是为当次洗车交纳了30元。王女士说,充值200元可以洗车20次,觉得划算才办的洗车卡。“说不能用就不能用,消费者的权利还怎么保障?”



记者调查

预付款消费维权难

连日来记者调查发现,不少市民出于划算、方便的想法办卡,因此月卡、季卡、年卡、次卡各种消费卡面世了。预付款消费卡在美容美发、健身、游泳、足浴、KTV等行业尤为普遍。花几百元、数千元,甚至上万元办卡,不仅没有享受到同等的服务,还遭遇了各种变故,最终的经济损失都由消费者承担。

预付款消费卡产生纠纷主要有以下几个特点:办卡容易退卡难;办卡后,经营者单方面设定有效期,有效期满必须充值换卡否则原卡作废;办卡后,经营者单方提高收费标准,减少产品种类、数

量或降低服务质量;经营者卷款而逃或更换经营者,新经营者不承认原卡有效,余款不返还等等。

据了解,预付款消费从某种意义上讲属于商家的一种融资模式,这种消费模式有利于商家回笼资金和锁定客户。1998年中国人民银行和国家工商总局曾颁布了《会员卡管理试行办法》,其中对发卡单位的资质作了相应的规定,但该《办法》在2007年11月被废止。

由于预付款消费是先付款再消费,时间跨度长,无法预料商家在经营中的变故,而且消费者手中的凭证常常

只有一张简单的卡或者收据,缺乏有力的证据,一旦遇到商家欺诈行为发生,不能及时挽回损失,消费者大多只能吃哑巴亏。

消协工作人员提醒消费者,鉴于预付款消费卡投诉越来越多,消费卡纠纷已成为消费纠纷新热点和难点的现状,消费者在办理各种“消费卡”时一定要谨慎。首先要考察商家资信。其次,看该商家是否有连锁门店,在业内是否知名;最后,调查商家开业时间,若开业时间不长则需谨慎。即便是有信誉的商家,付款时也要签订书面合同,切不可贪图小恩小惠,要理智消费。

▲名目繁多的消费卡占据了不少人钱包的半壁江山。 本报记者 冯砚农 摄

“3·15”维权 欢迎您来参与

如果您在百货超市、家电卖场等场所消费的过程中,遇到了问题产品、价格欺诈、售后维修乱收费;如果您是消费黑幕和潜规则的亲历者或知情者;如果您曾成功地利用法律、智慧维护了自己的权利和尊严,保护了自己和他人的合法权益,或是有好的招数对付不良商家,欢迎与我们联系。把您的经历告诉我们,我们将如实记录您的遭遇,与您共同揭开行业内幕,也将您维权成功的经验分享给他人。

您可以通过以下3种方式与我们取得联系(请留下您的姓名和联系方式):

电子邮箱:yannongfeng@hotmail.com
 热线电话:18663119916
 18663118991
 QQ群:129118539

相关资料

目前,关于预付款消费的管理规划在我国《消费者权益保护法》中只有一条规定,《消费者权益保护法》第47条规定:经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。如果经营者故

意告知消费者虚假情况,或者故意隐瞒真实情况,诱使消费者购买卡(券),骗取消费者预付款的,则构成欺诈行为,应当返还消费者购买

卡(券)的费用,并支付消费者购买卡(券)费用一倍的赔偿金,经营者承诺赔偿的金额高于一倍的,从其承诺。

3.15 特别报道

电子邮箱: yannongfeng@hotmail.com
 热线电话: 18663119916 18663118991
 QQ 群: 129118539