

# 预付消费卡丢不起 余额转移有难度

## 商家多不提供余额转移服务,律师和消协认为商家丢卡拒补行为不合理

文/ 本报记者 冯琳 刘洁

近日,家住威海菊花顶小区的张女士不小心将价值百余元的KTV消费卡丢失,当她来到这家KTV想办新卡,将原卡的款额转移时,KTV方面却称“不提供这项服务”。17日,记者调查发现,类似带有预付款功能的消费卡,丢卡后多无法将原卡款额转至新卡。对此,威海市消费者协会和律师都表示,这种丢卡拒补的现象并不合理。

### 市民遭遇:百余元KTV卡丢了白丢

“价值198元的KTV消费卡,只用了两次,还有100多元的余额,丢了就没法补了,真是太不合理了。”17日,说起自己丢失的KTV卡,家住威海菊花顶小区的张女士还是一脸的气愤。据其介绍,几个月前,她在大润发附近

一家KTV办理了一张充值卡,充值198元,可以唱5次歌。可是只唱过两次歌后,张女士就弄丢了消费卡。去KTV却被告知无法挂失,里面剩余百余元余额也找不回了。

张女士回忆说“当时买卡

时没有实名制登记,自己只是交了198元钱,买了张充值卡。卡是采取打孔方式,卡上共5个孔,之后每唱一次歌,打穿一个孔。KTV表示,当时没有登记张女士信息,所以也无法确认张女士的说法。对此张女士觉得委屈“店家为了省事,

就不登记顾客信息,这样一旦卡丢失了,无从追回,里面的余额也找不回了。而店家以不是实名制为借口拒绝提供任何帮助。”“既然如此,购卡时商家为何不实施实名制呢?”张女士对商家的做法提出质疑。

### 记者调查:6家KTV仅一家实名制

17日,记者调查了威海市区6家KTV店,仅一家采取实名制办卡。在这家KTV店,若消费卡丢失余额可以转到下一张卡内,而其余5家KTV,消费卡最低金额都是数百元,并且丢卡后余额无法转移至新卡。

采访中,小商品城附近一家KTV点,消费卡最低充值500元。工作人员表示,即使一分钱没花就将卡丢了,钱也找不回来,无法转到新卡中。高区一家KTV表示,店内只有会员卡,36元一张。自店面开始营业起就没有补办或挂失

过会员卡。若丢失了,只能花36元重新买一张。神道口附近一家KTV办卡实行实名制,卡丢失后虽能补办,里面的余额能找回,但需交补办卡费40元。而市区其他几家KTV均表示,充值消费卡或会员卡不实行实名制。

KTV的工作人员说,因为消费卡不是实名制,任何人捡到卡后都可以使用。若店家将钱补给失主,那捡到卡的人再来消费,店家会蒙受双重损失,所以实在无法帮消费者补回余额。而且实名登记操作难度大,不方便。

### 探访:推行实名制卡费钱费力

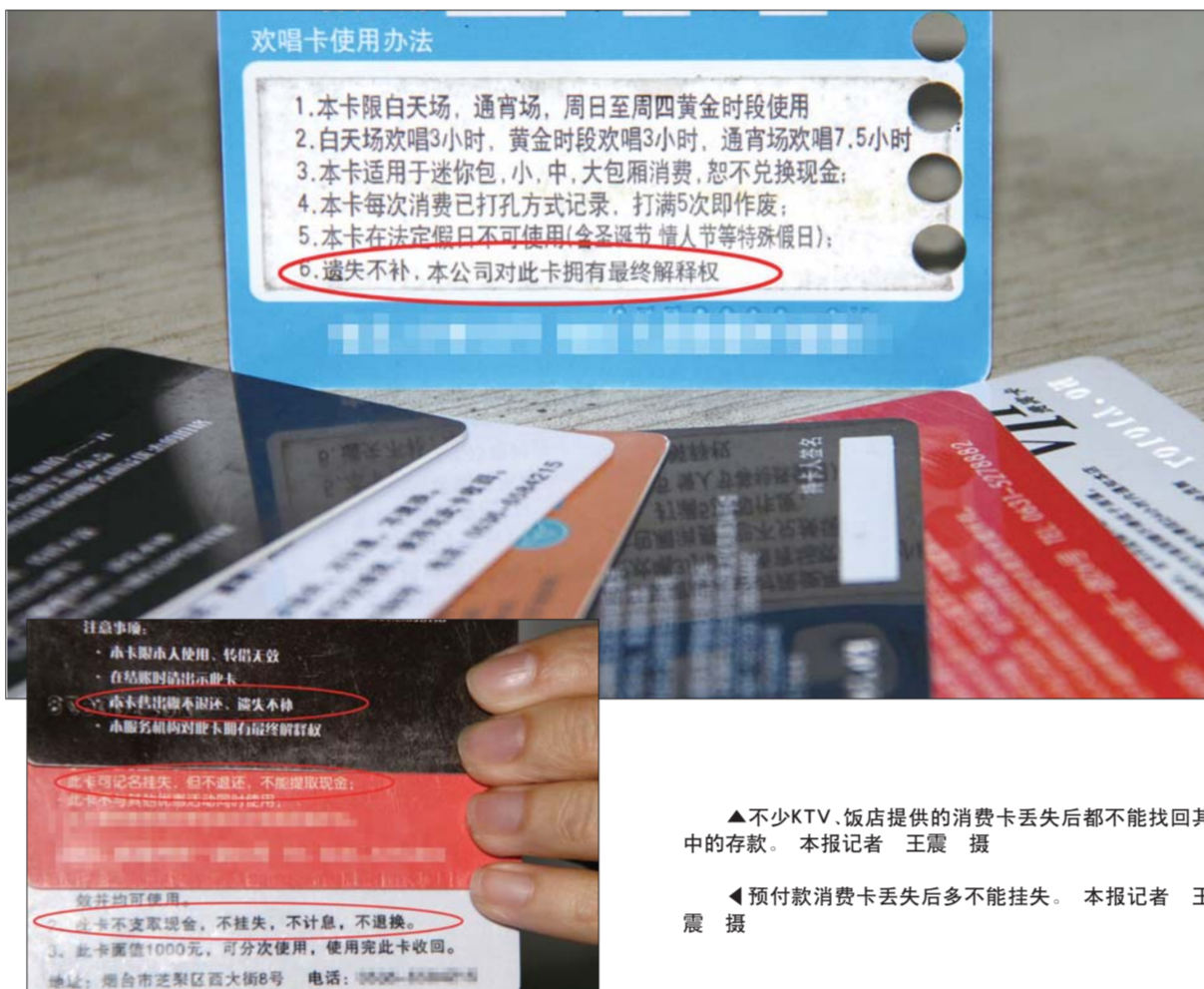
17日下午,记者来到神道口附近这家办理实名制消费卡的KTV,前台负责人给记者演示了挂失会员卡的过程。“我们一开始也没有推行实名制,但后来发现确实有顾客丢失钱难找回的情况。所以,两

年前店内技术部新装了设备和软件,不仅推行实名制,而且为充值卡设置了密码。

若其他人捡到充值卡拿到店内无法消费。”这位负责人表示,消费卡实名制推行起来确实有困难,首先店里花钱

买了设备,而且每次消费都要存档,整理,以方便检索。而且软件都是技术部的专业人才设置的,没有专业技术部门的商家安装起来会有一定难度。其次,尽管店里消费卡推行了实名制,能够通过检索替

消费者将原卡余额转至新卡,但是个别顾客因为担心隐私泄露,办卡时故意留下错误的姓名和手机号,导致丢卡后也无法找回原卡余额。因此可以说,KTV店推行实名制,确实实费钱费力。



▲不少KTV、饭店提供的消费卡丢失后都不能找回其中的存款。 本报记者 王震 摄

▲预付款消费卡丢失后多不能挂失。 本报记者 王震 摄

### 办新卡转移续费有技术难度

广大市民抱怨消费卡“丢不起”,那作为消费卡的经营者者又是如何应对的呢?对此,受访的多数消费卡经营者都表示,目前的技术条件还不到类似的要求。

针对消费卡丢卡转移续费的技术支撑,哈尔滨工业大学(威海)信息与电气工程学院王晨旭老师表示“的确存在一定技术难度”。王晨旭介绍,目前的消费卡大体分为两类,一类是实名制,一类

是非实名制。非实名制消费卡由于没有个人身份信息,因此很难做到丢卡后转移新卡续费。针对实名制的消费卡,也并不是能够通过简单操作从而实现丢卡后转移新卡续费的,因为这其中还要考虑两个消费卡是否属于同一个系统。如果要维系这么一个技术系统,需要一定的技术团队支撑,当然肯定涉及到一定的维护费用。而这些技术团队支撑和维护费用

对规模较小的经营单位来说存在一定压力。

采访中一些相关人士也表示,很多经营单位丢卡拒补除了技术原因外,还存在着经营单位体制、管理不足等原因。哈工大(威海)的王晨旭老师也表示,目前类似于很多高校都推行了“一卡通”,一定范围内用一张卡就能实现相当程度上的消费行为,这对很多经营者来说有很大程度上的借鉴意义。

### 实名制消费卡拒补“不厚道”

针对市民使用消费卡的消费行为,《山东省消费者权益保护条例》中有明确规定。条例第25条规定:经营者以预收款方式提供商品或者服务,应当按照约定期限保质、保量地向消费者提供。未按约定提供的,经营者应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款及其利息,并承担消费者支付的其他合理费用。

条例第26条规定:经营者采用卡、券的方式销售商品或者提供服务,应当遵守有关法律、法规的规定,不得单方设定限制消费者合法权益的内容。对此,威海消费者协会受访人员表示,直至目前,还没有收到市民丢卡拒补的投诉。但实名制消费卡丢失后,商家拒绝将原卡款额转至新卡的确不合理。即使商家事先声明“丢卡后无法转移余额”也带有“霸王条款”的嫌疑。

山东凌云律师事务所的王新太律师也不认同商家的做法。王新太表示,非实名制商家丢卡拒补还有一定道理可言。但如果是实名制的消费卡丢失后无法将原卡款额转至新卡,商家就有点“不厚道”了。即使商家操作起来有一定技术难度,也应该想办法克服。王新太认为,如果有市民因为类似事件起诉相关经营者,胜诉的可能性是比较大的。

●他山之石

### 高校“一卡通”登网站便可挂失

关于推行充值卡,山大威海分校有一套自己的管理办法。校方并不是在学生提供个人信息后,办理充值卡,而是提前根据学生的个人信息办好卡片,发给学生实名卡,而学生的个人信息及照片已经存储在学校的一卡通管理办公室。学生丢失卡后,可立即到该办公室挂失,或登录网站挂失,非常短的时间内便可追回余额。

山大威海分校相关负责人表示,学生在食堂、图书馆、浴室等地方消费统一使用“一卡通”,学校的网络信息中心专门设有一卡通管理办公室,负责制卡、补卡、发卡以及平时的充值及软件管理等工作。学生发生自己的卡丢失后,立即到一卡通管理办公室挂失,或登录学校的相关网站,在网上便可挂失、冻结账户,使得别人不能使用卡内余额,继而补办新卡后,所丢卡的余额便会自动转到新卡内,使失主免遭损失。使用“一卡通”既方便又便于及时挂失,推行起来很有效。

# 維納斯婚纱摄影

中国最受喜爱的十大杰出影楼 ★上海唯一视觉技术加盟店★

线上更精彩 www.whwns.com

国际礼服品牌 MARK ALPHAOERMA

## 马克·蝶丽奥娜

灵魂设计师 Mark Cheung (张肇达) 先生

# 为

## 定制30件极品华服

全包套: 7398 只付 50% 其余免付

☑底片全送 ☑全新场景、全新礼服 任拍任选 ☑绝无隐性消费

# 即刻预约 仅需 3699 仅限99席

VIP 独立包房空间

水吧、咖啡吧 尊贵服务

双首席 亲自主理

底片全送 绝无隐形消费

马克蝶丽奥娜 任选任穿

60寸巨幅海报 礼送全城

威海空中旗舰店: 统一路120号 (环翠楼旁福鑫金行四楼) 电话/0631-5231314/5681314

维纳斯奥斯卡影城: 经济开发区环山路南 578-2号 网址: www.whwns.com

新浪微博 weibo http://weibo.com/whwns