



快问快答

市民王先生:

我在一家居店订购了一个酒柜,后来发现其中一块木板尺寸缩水,与约定的完全不符,找到商家,对方又给重新做了一个,不过耽误了我的使用,我可以要求一些赔偿吗?

市消协:

如果在合同中,你们对材质尺寸都有明确规定的话,商家的这种行为属于违反合同规定,应该给予赔偿和解决。不过,发现问题后商家及时进行了补偿,给重新定做,也履行了约定。如果交货时间的延误给你造成一定损失,可与商家协商额外赔偿事宜。

另外提醒消费者,在购买家居建材装修材料时,一定要在合同中对材质、规格进行详细约定,以免后期出现纠纷难维权。

预付卡消费成投诉重灾区

原因何在?如何有效解决?听专家们谈一谈

案例一

办完保养卡,商家“玩失踪”

本报3月10日讯(记者 秦雪丽) 看着手中的各种单据,市民孙先生有些头疼。孙先生有一辆江淮和悦汽车,去年的时候,在机场路一家江淮汽车4S店办了一张保养卡,交了888元,并与4S店签订了一份协议。

“当时感觉这个套餐还是比较优惠的,共三次保养,包括的保养项目也不少。”孙先生说,然而在此保养过一次之后这家店铺竟然关门了。孙先生四处打听也没找到这个商家,不久后这个店铺被别人租去,成了另一家汽车4S店。

根据孙先生的描述,记者咨询

了江淮汽车厂家的客服人员,对于孙先生的遭遇,客服人员称他们也没办法,这个网点已退网,孙先生不是通过厂家交费保养,而是与网点之间签订协议交费,他们无法处理,建议走法律程序。

“商家的电话一直无人接听。”孙先生说,他还专门到工商部门去查了这个企业的档案信息,发现该公司还没有注销。也找消协部门投诉过,但由于找不到商家,如何处理陷入尴尬。于是,孙先生拨打了本报维权热线,希望通过自己的经历提醒其他消费者。

案例二

网吧突然关门,会员卡里的钱咋办?

本报3月10日讯(记者 王永军) “会员卡里还有几十块钱,网吧却突然关门了。”9日,市民张先生拨打本报3·15维权热线反映,他在莱山一家网吧办理了会员卡,年后却发现网吧突然关门了,之前没接到任何通知,这“闪了”不少办卡会员。

“这家网吧的名字叫乐点。”市民张先生说,他住在清泉寨附近,在小区的这家网吧办理了会员卡。这两年经常去,但过了正月十五,他发现网吧关门了,门上贴着一张写有“此房出租”的纸条,打电话一问,原来网吧老板退租了。

9日中午,记者来到位于清泉寨附近的乐点网吧,发现门窗紧闭,窗户上贴着房东的电话。房东郭女士说,网吧老板把电脑等物品处理后临时通知她不租了,她也不知道网吧老板的去向。

在网吧附近,记者遇到了市民陈先生和赵先生。他俩告诉记者,他们也是乐点网吧的会员,卡里也还有几十元钱,年后发现网吧突然关门了,哥俩都很窝火。

张先生告诉记者,这家网吧有五六十台电脑,有不少市民办理了会员卡。现在老板不见了,也联系不上,他们只能自认倒霉。

本报记者 秦雪丽 王永军

打开我们的钱包,各种卡映入眼帘,理发卡、美容卡、洗浴卡、餐饮卡、保养卡……近年来,预付卡逐渐充斥到我们生活的方方面面,给大家带来了方便和优惠。但随着各种卡满天飞,有不少消费者被“卡”住,跑路、退款难、过期不能使用……一系列的投诉背后是消费者少则几十元、多则上万元的经济损失,预付卡正面临着一场社会信任危机。

那么,是否有好的预防机制?是否有可行的建议和方法?对此,记者采访业内人士、相关部门及法学专家,共同探讨预付卡的那些事。

备案法规存真空地带

对个体户无约束

有人说,预付卡是一把双刃剑。消费者提前付费,而后享受服务。由于提供服务的滞后性,消费者在得到一定优惠的同时,可能面临着很大的风险。

“近几年,预付卡的投诉一直是重灾区,并呈上升态势,主要集中在美容、美发、洗浴、餐饮等服务业消费领域。”烟台市消费者协会一位工作人员介绍,投诉问题主要涉及商家跑路倒闭、商家自行设定门槛限制预付卡使用范围、捆绑销售其他产品、消费者中途退款商家以各种理由扣留预付款等。

据了解,2012年9月21日商务部发布了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,规定发行预付卡的主体为零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业法人。根据属地管理、分类监管的原则,明确了各类发卡企业的备案时限、备案机关、需提供的材料和备案变更等问题。为保证预收资金安全,防范可能出现的兑付风险,还规定发卡企业应将部分预收资金委托商业银行监管,一旦出现问题,可用来赔付消费者。

既然有《办法》施行,为何还会问题频出?一位业内人士指出,上述管理办法中提到的企业并不包括个体户,这给预付卡的监管留下了很多真空地带。目前,预付卡的高危区正是那些规模较小的企业和个体户,很容易出现问题。

据了解,截至目前,烟台市共完成19家发卡企业备案工作,其中集团发卡企业3家,品牌发卡企业3家,规模发卡企业13家,包括欧莱雅、圣泰华汽车服务、中心大酒店、金都百货、龙大肉食、振华百货、百大商业等。

在购买预付卡时,市民要认真核对是否已经办理单用途商业预付卡备案,可以通过12312或者商务部单用途商业预付卡业务信息系统进行查询;查看卡面金额,不记名卡限额1000元,记名卡限额5000元。如发现未备案或有效期低于3年、发现违反三项制度(实名购卡、限额发卡、非现金购卡)或已备案企业出现兑付风险、承诺定时返利等违法行为,应立即通过12312商务举报电话举报。

预付卡消费纠纷频发

如何从源头遏制?

鲁东大学法学院副院长孙明称,预付卡消费相当于一种信用消费,本身就带有风险性,在实际消费中往往存在问题。一般来说,商家如果经营不善关门,应履行破产清算的程序,但往往很多企业不履行,也就出现了常见的“跑路”。消费者虽然可以向法院起诉,但往往获得不了多少补偿。一方面,“跑路”商家的房子大都是租的,而且银行欠有贷款,没有固定资产可评估;另一方面,即使有房产,但按照法律顺序应该首先考虑职工工资保险,其次是国家税费,然后是破产需要的手续费用及银行抵押担保,而消费者属于一般债券,排在了后面。此时,基本也没有什么东西可赔偿了。

针对目前预付卡纠纷频发的乱象,该如何从源头上遏制?记者采访了相关部门以及专家。

“引入第三方机构是个不错的选择。”孙明说,比如消费者办理会员卡的钱可以缴到第三方银行那里,而且卡也由银行来发放,这样,钱虽然还是

归经营者使用,但由于银行的介入,使得消费者的消费预期又得到一层保证。

同时孙明提到,加强信用制度建设也很关键,如果以个人身份证登记个人信用情况,对预付卡投诉、商家跑路等问题有很好的制约作用。

“加强准入门槛非常重要。”市工商局一位工作人员介绍,目前预付卡的办理门槛很低,几乎没有要求,也正因此,各种卡满天飞。应健全法规,个体户办卡也应到相关部门备案,这样才能更好监管,出现问题也好追溯。另外,在尚没有一个非常可靠的预付卡资金保障体系前,消费者作为预付卡的持有人,应具备自我保护意识,尽量看好自己卡里的钱。

消协人员也提醒消费者,进行预付式消费最好选择一些经营时间较长的商家;要认真阅读有关合同条款,明确消费质量和违约责任;不要轻易把较大金额的钱财一次性存入预付卡;保留发票、合同等相关凭证,有问题及时向有关部门反映。