



3·15消费者权益日特别报道

B07

# 花3万办卡健身,课没上完商家关门了

预付卡投诉位居榜首,个体户发售预付卡有待监管

## 记者调查

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 秦雪丽 通讯员 李锐

近日,烟台市消费者投诉中心发布2020年全市消费投诉热点,其中预付式消费投诉位居榜首。在我们日常消费中,充斥着各种消费预付卡,每个人、每个家庭或多或少都会有几张这样那样的卡,在给生活消费带来实惠和便利的同时,也伴随着诸多安全隐患和陷阱。你被“卡”住了吗?针对预付卡问题,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者进行了调查走访,采访相关维权消费者及市场监管工作人员,讲述被“卡”遭遇,给市民以警醒和消费提示。



凯纳德健身俱乐部大门紧锁。 齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 秦雪丽 摄

## 课程只上到一半,卡里的钱打了水漂

说起预付卡消费,市民小钟叹了口气。2019年的时候,他高三毕业,为了锻炼身体,便在烟台的凯纳德健身俱乐部办了一张健身私教卡,花费3万元,一共120节课。

小钟说,刚开始办卡时,对健身房的服务挺满意的,这家健身房开了很长时间了,教练都挺不错,由于自己在外地上大学,只能在假期回到烟台才能上课。

2020年寒假,小钟回到烟台,准备预约去健身时,却发现健身俱乐部关门了,“我也没有店内负责人的电话,真不知道该怎么办。”小钟介绍,他后来辗转联系到几位教练,听说健身俱乐部资金链断裂关门了,一些教练的工资都还没有给结清。

小钟告诉记者,健身卡一

共包含120节私教课,他只消费了55节课,卡里还剩65节课,大约一万六七千块钱。健身俱乐部关门,卡里的这些钱难道就要打水漂了?无奈之下,小钟投诉到烟台市芝罘区市场监督管理局。

据烟台市芝罘区市场监督管理局一位工作人员介绍,凯纳德健身俱乐部关门后,收到不少消费者的投诉,由于靠近学校,多以学生群体为主。

“后来,我们辗转联系到健身俱乐部的一位负责人,对于这些预付卡问题,对方都承认,态度也非常好,称由于资金短缺,短期内确实无法给消费者退款。”该工作人员介绍,对于这些投诉,他们一直在积极调解,但由于没有执法权,如果调解失败,只能建议消费者走法律程序。

约,对方都是以各种理由推脱,不提供服务,时不时地还关门歇业。过了一段时间,李女士再去美容机构,发现竟然又换门头了。

“新的商家说和维多利亚医疗美容机构没有任何关系,只是租下了这个地方,在这儿经营而已。”李女士说,后来她多方打探,发现原来的商家跑路了,连店内的医疗器械都没有搬走,不仅欠房东的房租,还拖欠工人的工资。

无奈之余,李女士拿着两张卡,投诉到烟台市芝罘区市场监督管理局。据芝罘区市场监督管理局工作人员介绍,商家跑路,联系不上,对于这些问题众多的涉事企业,市场监管部门会将其纳入异常经营名录,企业主信用会受限。但由于联系不到被投诉对象,无法进行调解工作,也只能建议消费者走法律程序。

## 花7000元办美容卡,商家留下满屋器械跑路

爱美是女人的天性,但如果不小心,恐怕就会掉进商家的“美丽”陷阱,市民李女士就遭遇了一波三折的美容窝心事。

李女士介绍,2019年时,她曾在烟台市区一家美容院办理了一张美容除皱卡,花费5000元,包含四次除皱针。“打了一次除皱针不久,这家医疗美容机构就易主了,变成了维多利亚医疗美容机构。”李女士说,好在对方承接了上一家的所有业务,预付卡可以继续使用。

在美容机构易主之后,李女士在此预约了第二次除皱美容,“感觉服务质量还可以。”李女士说,后来在商家的介绍推荐下,她又在店内办了一些护肤、减肥的套餐卡,大约花了2000元,直到发现商家跑路,这些套餐卡一分钱都还没有消费过。

去年10月份,李女士发现医疗美容机构有些问题,每次预

## 预付卡投诉成重灾区,个体户发售预付卡有待监管

近日,烟台市消费者投诉中心发布2020年全市消费投诉热点,其中预付式消费投诉位居榜首,2020年预付式消费商家关门较多,在运动健身、餐饮服务、美容美发、汽车维修、洗涤洗浴等服务行业普遍存在。

比较集中的问题主要包括以下几方面:一是擅自中止服务:商家关门歇业、更换经营者、变更经营场所等情况,不能继续提供服务,也不采取其他善后补救措施。二是办卡手续不规范:不签订书面合同或以不平等格式条款(俗称“霸王条款”)限制消费者的合法权益,发生消费纠纷后,消费者的合法权益无法保障。三是服务质量缩水:商家往往以免费试用、高额折扣优惠、虚假夸大宣传商品和服务质量等为诱饵吸引消费者购买预付卡,却不履行承诺。四是随意限制消费:商家掌握绝对的话语权,自行设定预付卡使用

门槛,限制消费者正常消费。

据烟台市芝罘区市场监督管理局一位工作人员介绍,预付卡投诉一般牵扯人数较多,如果商家主体还在,他们会根据消费者的投诉,及时联系商家进行协调,尽可能地解决问题和纠纷。最怕的就是商家消失,通过备案的信息无法联系到,更有一些不良商家,会在跑路前将店铺注销。“一旦市场主体注销,就算接到投诉,我们也无法受理了,调解是需要对象的,而这个市场主体已经不存在了。”该工作人员坦言,遇到这种情况时,只能建议消费者搜集证据,走法律程序,向法院提起诉讼来追讨自己的钱财,维护自己的合法权益。

同时,该工作人员介绍,在受理消费投诉后,如果多次调解,双方始终达不成共识,也只能建议消费者走法律程序,“因为我们只有调解的权力,没有执法的权

力。”

采访中,芝罘区市场监督管理局一位工作人员透露,目前,对于预付卡监管,法律层面的规定也并不明确,这给基层人员执行造成很多困惑。“目前,基层人员大都是以消协的身份,来处理调解预付卡投诉纠纷的。”

2012年9月21日,商务部发布的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》(简称《管理办法》)规定,规模发卡企业、集团发卡企业和品牌发卡企业应实行资金存管制度,存管资金比例分别不低于上一季度预收资金余额的20%、30%以及40%。《管理办法》没有规定“其他企业”的发卡资金存管和业务情况上报制度。也就是说,这类数量众多、规模较小的其他发卡企业,对其预收资金和业务经营情况是没有监管措施的。比如,个体工商户发售的预付卡,该谁监管,怎样监管,法律上并没有明确。

### 他山之石

## 如何解决“被卡”问题,看看上海是怎么做的

“尽管预付卡问题很多,但国内有些城市,比如上海等南方城市,已经开始探索解决办法,并取得了不错的效果。”采访中,烟台市芝罘区市场监督管理局一位工作人员称,希望烟台参考学习这些成功经验和做法,出台相关政策,从根本上解决预付卡问题,打造和谐的消费环境。

2019年,《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》正式实施,为防发卡企业“跑路”,上海启用银行专用存款账户,且一系列风险防控措施也将进一步落实。

按照《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》规定,上海对单用途预付卡发卡企业启用银行专用存款账户。主要规定预收资金余额风险警示制度、预收资金余额风险警示标准与风险防范措施、专用存款账户开设、存管资金管理和专用存款银行的变更、履约保证保险投保、履约保证保险管理和保险合同终止、社会风险救济保障基金。

在预收资金余额管理方面,则划分为一般和特别两种风险警示标准。据介绍,一般风险警

示标准为20万元。若超过该标准的,经营者应将全部预收资金余额的40%存入银行专用存款账户。特别风险警示标准为经营者上一年度主营业务收入的20%(高于20万元),且最高不超过5000万元。若超过该标准的,应将全部预收资金余额存入银行专用存款账户。同时,经营者可以采取履约保证保险等方式,来冲抵全部或者部分存管资金。

业内人士指出,这一举措能够进一步对企业收取的预付卡资金进行约束,从而从源头上降低持卡消费者的风