

# “卡里还有钱，老板却跑了”

## 预付卡消费频现店主跑路，因无协议六成消费者难维权

本报记者 陈玮 实习生 衣丽 周媚

改进作风 优化环境

晚报

监督热线: 96706531  
爆料QQ: 800003789

调查  
调查新闻大赛

世上最痛苦的事是什么?不少消费者肯定会说:钱没花完,店关门了。近日,不少消费者因预付卡无法退费而犯愁。针对预付卡退费难、缺监管,业内人士建议,可建立备案和保证金制度,制约商家发卡行为。

►为了节省费用,不少市民手里都有几张预付费卡。

本报记者 蒋龙龙 摄



▲理发店大门紧锁,里面已搬空。门上贴着会员建立的“黑心品尚”群号码,共有100多位会员留下了电话号码。 实习生 衣丽 摄

### 店关门,无通知 预付卡余额打了水漂

近日,市民陈女士去卧龙花园门口的“康洁洗衣店”送洗衣物时,发现店门竟然关了。“事先没有任何通知,怎么说关门就关门了,储值卡上的钱还没用完,钱是不是就打水漂了?”陈女士赶紧举报,工商部门调查后得知,“跑路”的店虽挂着“康洁”的牌子,却并没有跟加盟商签合同,康洁洗衣公司有关负责人同意陈女士可以去其他分店消费。

但不少消费者没有陈女士这

么幸运。22日,住在高新区的市民李女士手握还剩2000多元的理发储值卡,站在已经关门的“品尚”理发店门前,等店主给自己说法。在半个小时之内,共有10位顾客去门店退卡。“当初店员说办卡可以3折消费,我就预付了3000元办了一张会员卡,没想到理发店没有任何通知就关门了。”李女士说,理发店的会员大概有近百人,很多人的卡里都剩上千元。

### 缺协议,人难找 要回钱来的不足四成

根据相关投诉数据,今年3月22日到4月22日,省城关于美容美发、洗衣等预付充值卡的投诉约有35件,其中因门店无通知就关门的有19件,而找到店主能够解决的只有7件。

根据统计,被投诉的门店多是大品牌的加盟店。为什么加盟店易出问题呢?

济南康洁运营部经理梁振东说,对于旗下加盟店,总部工作人员会定期到店里了解经营情况,对于经营较差的,会进行督导和建议。“虽然督导,但以门店自主经

营为主。”省城一工商部门负责消费者投诉的工作人员说,对于门店的监督,就是看消费投诉,“发现某家门店近期投诉突然多起来,或者经常关门,就要进行行政约谈,防止他们跑路。”

即使如此,关门跑路的情况还是屡禁不止。“预付卡消费投诉一直是投诉热点,但解决率很低,还不足四成。”上述工商部门工作人员说,“消费者办预付卡,很多是直接交易,连协议也没有,如果出现跑路情况,找不到人就无法协调处理。”

### 防跑路,有办法 多部门备案约束是关键

上述工商部门的工作人员说,目前对企业发放会员卡等预付式消费卡,还没有监管措施,无论是小经销商、个体经营户还是正规企业,都可以自行发卡,自定收费标准,收取会员费、年费等。

“预付费式消费形式,最早从国外引进,在国外已风行多年。在国外,这种消费方式最关键的是要以商业信用作为保证,而目前我们尚未建立起完善有效的信用机制。”

在国内的其他城市,也多次出现储值卡退费难的情况,不过解决之道并不多,多数只是在公安机关备案。在事前约束方面,并没有太多的借鉴经验。

上述工商部门的工作人员说,可以建立备案制度和预付卡风险保证金制度来防止“跑路”问题。“门店发了多少卡,共多少数额,都要在相应部门做统计,对于发卡额度超出自身能力的,要及时制止。此外,门店要上交一定保证金,保证金与其发展客户所缴纳的预付款金额成正比,一旦出现违约或欺诈行为,银行可根据相关部门出具的证明向消费者拨款赔付。”

“但这需要多部门联手才能解决。”这位工作人员说,比如保证金制度,需要有牵头单位与银行联手才行,这些工作还需要探索和研究。

### 延伸调查

#### 储值卡多买赠 一退费就赔钱

本报记者 陈玮

“预付费办卡很多情况下是充多少送多少,想全款退卡肯定是不可能的,而且店主为了生意都会送出去一些储值卡,出现经营问题关门,一般都不会退费。”在泺源大街经营饭店的曹先生说。门店经营不下去,很多人选择与下一家经营者签订债权债务转移协议,将客户储值卡转移到下一家使用。

曹先生说,今年3月,自己就接手了上一家的客户储值卡消费。“我不会退费,上一家留给我的储值卡费用是6万,但我估算在外的储值卡费用大约得十几万,只要退费,我就得赔钱。”此外,曹先生说,有的移交款项甚至是整体移交,没有细化到储值卡这一项,所以如果让店主退老店的储值卡余额是很困难的。

对此,山东李晓明律师事务所律师曲梅说,旧商家将储值卡转移到新商家,一定程度上侵犯了消费者的权益。商家应在停业前提前告知消费者,询问消费者是否愿意接受新商家的服务,如果消费者不愿意就要协商退费,至于退费多少由双方自行商量。如果商家没有提前告知,就涉嫌强制消费。

#### 总部只负责培训督导 加盟店发卡责任自负

本报记者 陈玮

消费者屡屡遭遇退费难题,那这些门店的运营方或加盟总部有没有相关的管理呢?

连日来,记者以创业者的身份咨询了几家理发、餐饮方面的区域加盟总部。接到记者的咨询电话后,一家理发店总部表示一切好商量,每年交6万的加盟费就可以成功加盟了。问及保证金的问题,对方称“交不交都可以商量”。

对于门店发放储值卡的问题,对方表示,总部只负责店面开业前期的技术培训以及运营中的工作人员的管理,“加盟商发放的储值卡,我们可以提供一个统一的形象或图案,至于印发以及收费和退费等需要加盟商自己负责。”

一家烤肉加盟总部也表示,对于储值卡,只负责提供形象设计以及图案标识,其他的都由加盟店自己负责。

本报应广大家长要求,再推特色美国游学营。名额有限,请家长、学生及时预约!

# 齐鲁晚报赴美游学营

主办:齐鲁晚报 承办:济南新航道 报名条件:具有生活自理能力、品学兼优的初高中生

开始啦!

线路一:顶尖名校精英学长交流营 出团时间:7月14日

线路二:中美联合森林小木屋夏令营 出团时间:7月30日

线路三:备战美国大学全真体验营 出团时间:7月14日

■拓宽国际视野,丰富人生阅历,增强孩子主动性 ■沉浸式全英语学习环境,领略异域全貌  
■参观世界各大名校,深入当地家庭,真实体验多元文化 ■开阔视野,树立远大人生目标,为将来的留学提前做准备  
■训练独立的生存能力、自主的理财能力,学会自己思考怎样与人合作

更多游学线路请咨询:0531-86019911 81670505 即日起接受报名!