

办起来容易,用起来很“卡”

预付卡消费频爆雷,监管究竟难在哪



“卡还在,商家没了”“活动很划算,商家不兑现”“办卡容易,退卡无门”……近日,济南归仁超市、尚蝉瑜伽等连锁门店突然相继关闭,不少消费者遇到卡内余额退款难问题,也引发市民关于预付卡消费的担忧。

▶济南市民王女士五年来办了大大小小40余张预付卡。



文/片 管悦 济南报道

消费者

卷款跑路屡见不鲜,“信任卡”成“糟心卡”

“这是健身房的年卡,打折后2599元,送了3节私教课;咖啡店充值卡,充100元可享受八折会员价;这是火锅店的储值卡,充1000元送300元;这是儿童乐园的电子会员卡……”7月25日,济南市民王女士正在清点自己办理的各类预付卡。

五年来,少到小区楼下水果店的一百元会员卡,多到美容医院的一万元储值卡,王女士拥有大大小小充值卡40余张,金额超过十万元。“出门买东西或者洗车、健身、美容之类的,经常有人推荐办卡。”王女士说,预付卡消费往往有优惠,也能省去每次结算的麻烦,所以办卡不经意间变成习惯。

预付卡消费提供方便的同时,也带来了各种问题。三年前,王女士曾在济南瑞丽医疗美容医院办理了一张价值一万元的年卡。据王女士介绍,单次超皮秒就要一千多元,当时综合优惠下来,感觉一

年能省三千多元。没想到,办会员卡后仅消费一次,就出现了闭店的情况。不但没享受到优惠,反而亏了八千多元。

而这种情况,不止一次上演。王女士坦言,本来是因为信任门店才放心充值,没想到遇到好几次超市、理发店、健身房、餐馆突然关闭的情况,让她办理的预付卡成了一张张不能兑现的废卡。有些门店甚至在前一天还在销售年卡,第二天就突然关门了。

最初遇到突然歇业的情况,王女士也曾想过很多办法:多人维权、找律师、找监管部门、找总部等,但通常都追不回余额。

在王女士看来,办理预付卡的陷阱也不止“跑路”这一点。此前,王女士在一家美容院花费3000元办理了一张会员卡。办卡后没多久,王女士就发现要想在店里享受周到的美容服务,并非易事。“要想体验好,你就得加钱。”王女士坦言,虽然办理年卡后护理本身免费,但服

务过程中使用的面膜却是收费项目,还不允许自带,一盒面膜就要五六百元。

王女士算下来,看似优惠的预付卡消费可能比正常消费还要贵。她的多张卡或遇上门店倒闭,或仅消费过几次便不再使用,损失严重。“很多时候都忘了自己在哪儿办了卡,真正消费的金额一半都不到。”

记者采访中,不少市民都表示,自己和家人曾因为店家推出形式多样的优惠活动,办过美容美发、儿童游乐、游泳健身、餐饮等多种预付卡,办卡后也遇到过一些商家一夜之间“人去楼空”“卷款跑路”的情况。预付费用难以追回且维权无门,以至于部分消费者“谈卡色变”。

目前许多商家在提供预付式消费服务时没有签订书面合同,卡内额度、经营主体等消费者无法透明掌握。一旦出现问题,消费者往往连维权对象都难以明确,且取证难度也较大。

商家

走量还能增加人气,堪称“营收利器”

对于商家而言,预付卡消费成了他们锁定客户并快速回笼资金的“利器”。曾在济南东部开烧烤店的杨先生表示,自己前期店铺租金、装修和设备费用共计投入二十万元,在开业之初便大力推广充值活动。“充值500元送100元,充值1000元送300元,还能享受八折会员价。”张磊说,受优惠活动吸引,每天都有一半以上的顾客选择充值。“一周就回来5万元,比卖烧烤回本快多了。”

在杨先生看来,办卡后能吸引顾客多次来消费,走量的同时还能增加店内人气。即便有些顾客充值后不再来消费,余额也可以当作店内流动资金来使用。相关部门也没有规定什么样的门店才能发卡,也不可能挨家查,路边随便一家包子店都可能有自己的会员卡。在会员卡的使用上,不少商家也有专门的规定。例如,一些烧烤店充值会免费送啤酒,但会限制品牌和使用时间。综合算下来,商家利润并不低。

现状

济南仅84家企业备案,监管仍需逐步完善

充值卡没用完,却因种种问题遭遇退款难,怎么预防治理?记者梳理发现,为进一步创新单用途商业预付卡监督管理工作,济南市自2022年开始,率先开展了山东省商务领域单用途商业预付卡规范管理试点工作。此后,还多次重点围绕商务领域零售业、住餐业、居民服务业“三大行业”开展集中检查整治,督促相关应备案未备案的企业及时登录山东省商务厅单用途商业预付卡备案管理服务平台进行备案。

一方面,发卡企业通过保险保证冲抵银行存管资金,最大限度释放资金流动性,更好服务消费者;另一方面,消费者购卡后的预存资金由共保体按比例提供保险保证,一旦发卡企业资金链断裂,可由共保体按比例赔付。

那么,济南现在有多少家发卡企业在管理服务平台备案过呢?根据济南市商务局公开资料,目前济南市正在推行全省商务领域单用途商业预付卡备案管理综合改革试点,管理服务平台备案发卡企业84家、发卡208.76万张。

记者注意到,针对预付卡消费领域种种乱象,即便济南多次出台相关办法并加大监管力度,但仍有不少企业处于未被监管的状态。以近日突然歇业的山东归仁超市管理有限公司为例,记者在该平台上并未查询到该企业的备案信息。对此,济南市天桥区商务局工作人员表示,确实没有进行备案,都是企业自行发卡,属于违规发卡。

“备案可以起到多部门共同监管的

作用,该平台公示的备案企业相对而言诚信度较高,接受了部分资金监管,消费者办理预付卡较为安全。”济南市商务局工作人员介绍,目前还在试点阶段,正在逐步增加备案发卡企业数量。预付卡监管仍需逐步完善,但这并不代表没在此平台备案的企业就一定不安全。“购买时最好与商家签订合同,不建议大家选择没有在商务部门备案的企业办理预存卡充值业务。”

上述工作者还表示,现在企业发行预付卡还没有建立全链条明确管理规定,最终决定预付卡是否安全还是要根据企业经营状况而定。一旦发生企业突然关闭等情况,建议消费者通过司法途径来维护自己的权益。

□ 管悦 济南报道

延伸阅读

解决预付式消费纠纷,首先要有法可依。今年7月1日起实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》,对预付式消费中容易产生的纠纷作出了详细规定。增加商家提前告知义务,同时明确了责任主体和处罚标准,最高罚款50万元,情节严重的停业整顿、吊销营业执照,为解决预付式消费纠纷提供了法律支撑。

除了加强法律法规监管外,不少城市在发卡企业资金管理上也使出“浑身解数”,用于防范预付卡引起的潜在消费纠纷。

央行数研所推出的数字人民币智能合约预付消费资金管理产品——“元管家”,已在北京、成都、青岛等城市落地。

从具体运作方式来看,消费者购买商户服务时,其预付资金进入加载智能合约的数字人民币钱包。消费之前,预付资金仍然归消费者所有,消费者可以通过数字人民币App查看资金余额和消费记录;消费之时,智能合约将依据预设条件自动执行资金划转至商户钱包;而当消费者根据商户服务协议申请退卡或注销服务时,智能合约将保障预付资金准确、高效退回消费者个人钱包。

杭州也引导平台企业全国首创了“安心付”产品,设计了“周期卡”和“金额卡”功能,分别面向商家的年卡、季卡等产品和充值优惠场景使用,在更好保障消费者权益的同时,助力服务商家经营。

济南正在推行单用途商业预付卡备案管理平台,银行开设发卡经营者预付资金管理专户,对资金存管比例进行监督。同时,在平台入驻的经营业者由经国家银保监机构批准的信托公司设立信托账户,消费者购卡预付款按风控比例限额存入信托账户,每消费一笔向经营者按比例转入一笔。

此项功能在济南实行效果如何?“现在入驻的经营业户正在逐步增加,但有些商户在推行过程中配合度较低而且发卡手段比较隐蔽,预收监管资金有限。”济南市商务局工作人员表示,因为涉及的经营业户数量较多,相关部门正在通过与街道办事处、社区居委会等联合摸排,引导更多企业加入平台管理,最大程度维护消费者利益。

“备案的商户要进行资金管控,最少是50%以上,很多商户是不愿意的。”有商户告诉记者,目前加入备案的都是一些大企业,个体工商户非常少。而且不少商户办理会员卡是为了低成本、无门槛地快速融资,一旦需要由平台结算给商户,就相当于给商家上了“金箍”。

在此方面,济南不妨向杭州借鉴一下。近日,杭州市为推进预付式消费市场化改革,加入第三方平台监管的商家在杭州银行开户可以获得0.2%的活期存款利息,商家可以将销售流水作为信用积累获得低息贷款。截至目前,杭州全市已有超三千家门店加入。

“传统做法要求企业在银行开设专户,将部分预付款存入。但由于银行监管的积极性不强,再加之没有有效的处罚措施,效果没那么好。”对外经贸大学法学院教授、消费者保护法研究中心主任苏号朋建议,各地应利用信息技术等工具探索更严格、有效的资金监管模式,使预付式消费的双方“共赢”,又能避免消费者的款项被滥用。

规范预付式消费,多地推出监管新办法