

# 预付式消费 你被“卡”过吗?

## 潮流消费背后需多方发力 共建消费新风尚

### 类型



### 办卡原因

- 有折扣优惠或充值有赠额
- 消费结算方便
- 禁不住推销诱惑或碍于熟人情面为对方“冲业绩”

### 办卡需提防3个“坑”

- 1 “商家跑路”
- 2 “余额不能取现”
- 3 “过期无法使用,又不退款”



制图 李健

### 有法可依

新消法第53条规定:

- 经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。
- 未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息。

### 维权盲区

- 我国对于预付款的监管还不够完善。
- 消费者与商家双方信息不对称,消费者往往无法得知预付卡商家的真实经营情况、服务标准和具体去向。

### 律师建议

- 办理消费卡时要冷静理性,切勿因某些折扣、优惠而盲目办理;
- 签订书面合同前要仔细阅读各项条款;
- 注意保留消费凭证,如合同、协议、发票等相关证据
- 及时与商家沟通,必要时可向12315申诉。

### 首席记者 洪凯

日前,一家在萧山消费者群体中有不错口碑的蛋糕品牌,因相关因素导致门店突然之间暂停营业。这让持有预付卡消费的会员心里难免有些忐忑。根据该企业公开消息称,关于何时何地可以退卡和消费等问题,需要等警方调查结果出来后才能答复。

近年来,预付卡消费已渗入萧山各行各业服务消费的诸多领域,成为市民很常见的消费方式。然而,消费款的预先支付,消费者主动权的丧失,商家服务水平的参差不齐,使得预付卡消费纠纷居高不下,成为消费维权纠纷的热点之一。对此,本报记者进行了调查。

### 不同群体偏好不同类型预付卡

百货超市卡、美容美发卡、休闲健身卡……这年头,谁还没几张预付卡?

在调查中,记者发现,目前萧山市场上有包括商超、影院、餐饮、果蔬、美容美发、运动健身、娱乐KTV等各类预付消费卡十几种类型。

在记者随机的街头采访中,不少市民都表示自己正在使用或曾经办理使用过超市卡、水果卡等,其中以中老年人群体居多;而美容卡、健身卡、观影卡等主要以

70后-90后居多,不同年龄段的人有不同的偏好。

选择办理这些形形色色的预付卡的原因是什么呢?调查中,不少市民表示,办卡主要是因为折扣优惠或充值有赠额,而且消费结算方便;也有部分受访者表示,因为禁不住推销诱惑或碍于熟人、熟客情面,为对方所谓的“冲业绩”而办卡充值。

预付卡消费,一方面有利于商家提前回笼资金、锁定客户,另一方面也让消费者获得实惠。很多商家为招揽顾客,向顾客推出预付式消费时往往会有一定量的金额“奖励”,如充2000送300,充5000送1000等,一般都是充得越多送得越多。还有些是在使用时,持卡人能获得相对较高的折扣,如充5000打6.5折等,营销手段形形色色,这对不少消费者有很大的吸引力。

### 消费维权主要集中在服务业

“美女,美容瘦身减肥了解一下?”相信很多人都听到过类似的“搭讪”,商家用各种优惠吸引你办卡消费,可一旦你掏了钱,接下来就不好说了。

记者调查了解到,预付卡消费因其便捷实惠被不少商家青睐。但也存在市场监管盲区,给一些不法商家可乘之机。

家住西河路的市民俞女士就遭遇了一次预付卡商家跑路,卡里的2000元余额无处追回。在调查采访中,俞女士向记者讲述,当时她在市中心北路上的某美容美发店充值3000元。

“当天店里在搞活动,充5000元以上可以打三折。因为跟那个理发师比较熟,他说,我充3000元就可以享受到这个折扣。当时觉得很划算,就充了。”俞女士说。可就在充值3个月后,当她再次来到这家美容美发店,面对的是人去楼空的景象,卡中还剩2000元。询问附近的人,都不知道店主去了哪里。

生活中,像俞女士这样的遭遇不在少数。记者从萧山几家知名律师事务所受理的预付卡消费纠纷诉讼的案例来分析情况来看,主要集中在服务业,其中美容美发行业占比50%左右。另外,今年上半年因疫情影响,大众餐饮行业预付卡消费纠纷呈上升趋势。在所有的投诉纠纷中,一些规模较小的个体户成为关门歇业、预付卡纠纷的重灾区,约占相关律所同类型诉讼总数的8成以上。

### 这些“坑”请不要跳

从记者调查结果来看,预付卡消费纠纷呈逐年增长态势,从一个侧面反映该领域的法律条文约束和监管还需要进一步

完善和加强。同时,消费者也需加强自身的防范意识。

那么,办理预付充值消费卡会带来哪些风险呢?记者调查发现,不管是美容美发卡、运动健身卡、水果卡以及其他各种预付卡,最需要提防的3个“坑”分别是:“商家跑路”“余额不能取现”“过期无法使用,又不退款”,这三种类型的消费纠纷占全区所有预付卡消费纠纷的绝大部分。

如果你一不小心充值了预付卡后踩到“坑”。那么,维权将面临诸多不确定因素。

浙江王建军律师事务所律师朱俊告诉记者,新消法第53条规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息。

“新消法法规虽然明确了双方相应的权利和义务,但在实际诉讼维权过程中还是会遇到不少阻力。”朱俊表示,由于目前我国对于预付款的监管还不够完善,且信息不对称,消费者往往无法得知预付卡商家的真实经营情况、服务标准和具体去向,这使得维权很难。

例如,在上述俞女士的案例中,商家在短时间内吸引不少消费者,通过出售预付卡圈钱,圈完钱就关门跑人。此外,也

有的商家是办卡后将营业场所转让,新老板对前老板卖出的消费卡不认账,致使消费者有卡也难消费;也有商家设置霸王条款强制消费,诸如“某某类不可享受折扣”“卡一经办出,不退不换”“此卡最终解释权归本公司所有”等,剥夺了消费者的公平交易权等。

相比事后补救,事前提防更有效。朱俊建议,消费者办理消费卡时要冷静理性,根据自身的实际情况谨慎办理,切勿因某些折扣、优惠而盲目办理;在签订书面合同前,要仔细阅读各项条款,尤其要重点阅读服务标准、服务时间及售后服务等条款;注意保留消费凭证,如合同、协议、发票等相关证据,遇到消费纠纷时及时与商家沟通,协商解决,必要时可向12315申诉。

在记者调查采访中,也有相关业内人士表示,预付卡作为商业企业扩大市场占有率并获取利润的有效手段,已成为商家及其他行业的一种重要支付手段。商业预付卡在减少现钞使用、便利公众购物、刺激消费的同时,也需要继续完善商业预付市场的具体措施,维护消费双方的权益,消除由此带来的社会风险,维护社会稳定和经济金融秩序。

## 便民热线

### 清心咨询工作室

对婚姻情感、家庭教育、各种压力危机有着多年深入研究,已帮无数求助者走出迷茫、焦虑、烦闷困境的国家级专业咨询师及其工作室入驻萧山。一对一倾听倾诉,用专业客观的理性分析,帮你疏导、解惑——堵心,找清心。地址:万象汇A座写字楼1512室 预约:18969135398(微信同号) 金点子婚介 13735826379 82655749 万名青中老各阶层有公务员、事业、国企、教师、白领、医生、工程师、上门女婿等。 土地厂房买卖就找王岗 专业代理大型厂房出租出售 专业代理工业园区招商引资

专业代理厂房土地转让过户 电话:18606505558 王岗

### 萧山供电局计划停电预告

7月16日 8:30-16:30 停科研A090线元科开元任A090线26#杆元任A0903开关-任伯年开任金A090线任金A0901开关:萧山区瓜沥镇东恩村、泵站公变及杭州市萧山区瓜沥镇人民政府1#、杭州市萧山区瓜沥镇人民政府一带;9:00-15:00 停南丰C698线南丰开南岩C698线70/21/01#杆南丰C699线南丰二分线开关:萧山区南阳街道南丰村及南丰小区、杭州德信锦玉置业一带;8:30-16:30 停西山C816线35/B01/01#杆联华社区2#变令克:萧山区蜀山街道联华社区一带;8:30-16

:30 停成甬A562线项漾村6#变综合柜低压A路、B路开关及分支闸刀:萧山区衙前镇项漾村一带;9:00-16:00 停38/36#杆浦一村3#变令克:萧山区浦阳镇浦一村3组等一带;8:30-15:30 停33/01#杆复兴村1#变令克:萧山区义桥镇复兴村1组等一带;9:00-16:00 停132/01#杆岩上村5#变令克:萧山区义桥镇徐童山下4组等一带;9:30-16:30 停白鹿塘4#变令克、重合闸:萧山区临浦镇白鹿塘村4组等一带;8:00-17:00 停综合柜低压A路、B路分支开关及闸刀:义桥镇云峰村10组等一带;8:35-17:30 停同科A389线87#-105#杆之间:萧山区宁围街道杭州永迪电器器材厂、杭州思达研磨制品、浙江赛励

恩胶粘剂、建伟建设、浙江卓越物业服务、杭州市萧山公共交通等一带;10:00-17:30 停万景C880线振宁I开振宁C880线05#杆后段:萧山区新街街道宁新村、杭州欣赢科技、杭州萧山新华汽配轴承、杭州明珠脑康康复医院、杭州神恩五金机械、杭州萧山宁围宁新股份经济合作社、天伟建设集团、杭州伟昌建设工程等一带。

## 启事

● 遗失万向钱潮股份有限公司海运提单1套,提单抬头:AMASS FREIGHT INT'L CO.,LTD.SHANGHAI,提单号码:AMIGL200159208A,特此声明作废。

## 建设项目公示

杭州保颐置业有限公司拟在萧政储出(2020)23号地块(东至国槐路,南至北塘路绿化带,西至合欢路,规划居住用地,北至建设一路,规划居住用地)建设住宅项目。现将设计总平面图、主要立面图、剖面图及鸟瞰图予以公示,广泛征求意见,详细资料可登陆杭州市规划和自然资源局网站(http://ghzy.hangzhou.gov.cn),或在新街街道1楼、萧山经济技术开发区管委会1楼进行现场查询。 公示时间自2020年7月15日至2020年7月24

## 拍卖公告

受委托,将采用密封式报价拍卖以下标的进行公开拍卖,现公告如下: 一、拍卖标的及起拍价(采用密封式报价拍卖) 标的物:(A)顺坝垦区原杭州大湘湖校区土地5年租赁权,面积约170亩,起拍价(首年租金)最低19万元;(B)顺坝垦区原杭州大湘湖校区土地5年管理权,面积约358亩,首年最高金额8万元。拍卖保证金5万元。 具体瑕疵及产权方要求请来电或来人咨询相关工作人员。 二、拍卖时间、地点:2020年7月22日9点;在杭州市萧山区通惠南路227号交通投资集团有限公司2楼会议室。 三、标的物咨询展示:2020年7月16日、17日接受咨询、勘察标的并提供相关资料。标的展示在现场。 四、报名时间:2020年7月20日、21日(9:00-15:30);报名地点:萧绍东路120号(旧车市场2楼)。报名时

日,如有意见或对公示内容有不明确的,请于公示期内书面意见邮寄至萧山经济技术开发区管委会(萧山区市心北路99号)506室,邮编311215,或将意见投递到现场意见箱。涉及重大利害关系的,利害关系人如需申请听证,请在公示结束后5个工作日内提出申请。 电话:0571-83530626 联系人:周女士 建设单位电话:0571-87395100 联系人:张先生 杭州市规划和自然资源局萧山分局 2020年7月14日

法人凭营业执照副本及复印件、公章、法定代表人身份证及复印件;自然人凭身份证原件及复印件。如法定代表人或自然人委托他人办理的则另需授权委托书原件和代理人身份证原件及复印件,报名前应聘保保证金到账。 五、保证金缴纳指定账户:杭州金瑞拍卖有限公司建行萧山支行3305016170910000602,保证金交款形式:1、银行汇票;2、银行本票;3、网银(以到账为准)。(竞买人须以本人名义缴纳竞买保证金,并注明“拍卖保证金”,保证金应确保在7月21日15时前到账,拍卖保证金不计息)。 联系电话:13967105908 金小姐 13777841760 倪先生 杭州市萧山区市场监督管理局监督电话:0571-83899063 杭州金瑞拍卖有限公司 2020年7月15日

## 浙江卓惟投资发展有限公司减资公告

经本公司股东会(出资人)决定:本公司认缴注册资本从5000万元减至2800万元。请债权人自接到本公司书面通知书之日起30日内,未接到通知书的自本

公告之日起45日内,有权要求本公司清偿债务或者提供相应的担保,逾期不提出的视为没有提出要求。 浙江卓惟投资发展有限公司

## 萧山区潮汐预报

位置	7月15日晚潮时间	高潮位(米)	7月16日早潮时间	高潮位(米)
萧山观潮城	22:30	4.20	09:05	3.50
下沙大桥	22:47	4.20	09:22	3.50
闻家堰	00:42	4.55	11:16	3.80
潮水涌高等级	危险			

备注:受多因素影响,该预报仅供参考。