预付卡消费三大问题待解决

预付卡里的充值资金缺乏安全保障，一直是消费者投诉的热门问题。近年来，为解决预付式消费纠纷频发，全国各地纷纷出招治理。这些举措收效如何？还有哪些问题需要解决？记者进行了调查。

预付消费纠纷频发 各地出招加以治理

不久前，广州多家美吉姆早教门店陷入停业风波，负责人员失联。消费者反映，仅广州美林天地商场的美吉姆门店，就有近300人遭遇退卡难，一些人的充值金额少则数千元，多则一两万元。

预付卡经营模式被广泛应用于运动健身、美容美发、教育培训等领域。2023年就有一兆韦德、梵音瑜伽、全力以赴篮球学院等陷入爆雷风波，不少消费者和员工的财产安全受到侵害。

为防范预付资金被挪用、经营者卷款跑路，近年来，各地纷纷推出一些举措，加强预付消费监管。

山西、深圳等地在相关地方性法规中加强预付式消费者权益保护。比如，今年1月1日起施行的《深圳经济特区消费者权益保护条例》，有五个条款涉及预付式消费问题；条例鼓励运用区块链技术，通过数字人民币支付、第三方资金监管、第三方担保、商业保险等方式，为预收款存储、消费、使用提供保障。

一些地方通过第三方公共服务平台加强对资金的存管保障。比如，浙江省宁波市去年3月正式上线“放心充”消费服务平台，预付资金的存入和支取都设有技术关卡，消费者实际产生消费并确认核销后，平台存管资金才会划拨给商户。消费者申请退卡时，由平台方确认退款金额并经经营者认可后，存管银行将退款从经营者专户原路划转至消费者账户。

一些省份针对当地预付式消费活动中存在的突出问题，加强了对这一领域的监管。比如，北京下发通知规定，备案经营者接受管理的预收资金为不低于上一季度末预收资金余额的40%。江苏省体育局、市场监管局等联合下发通知要求，体育健身企业发行的不记名预付卡面值不得超过1000元，记名预付卡面值不得超过5000元。

也有一些地方强化对企业的风险排查。《2023年度上海市单用途预付消费卡管理工作要点》提出，针对存在预收资金未足额存管等违规情形的发卡经营者定期开展风险排查工作。

顽疾仍有待化解 几大问题值得关注

受访专家表示，从近两年曝光案例来看，预付卡问题依然多发。防止资金“打水漂”，还需防范商家三个问题。

——用破产清算冲销债务。有受访者表示，有些商家动机不纯，明知经营不善，依然大量出售预付卡，并通过破产清算冲销债务。

“如果商家破产倒闭，消费者的预付款可能无法追回。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说，如果企业爆雷、破产清算，机构需优先清偿破产费用和债务，补发职工工资、保险和相关税费。给消费者退钱时，破产清算资金早已所剩无几。

——缩短有效期，剩余资金“概不退还”。商务部制定的《单用途商业预付卡管理办法（试行）》规定，记名卡不得设有效期，不记名卡有效期不得少于3年。而宁波市2023年对全市预付式消费情况进行定量调查发现，有15%的门店在销售时明确告知体验人员使用有效期仅为一年。中国消费者协会日前发布的《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》也指出，很多经营者为其发放的单用途卡设定了一年或两年的有效期，且到期后拒绝为消费者办理延期，违反了相关规定。

宁波市消费者权益保护委员会相关负责人说，商家缩短预付卡有效期，用“有效期过，概不退款”的伎俩，将未消费的预付款据为己有。“有的在前期办卡时只宣传折扣，没明确预付卡使用条件、范围、期限，消费者要求退卡时，被经营者以消费者违约为由拒绝。”甘肃省消费者协会副秘书长梁方说。

——预付款“暗度陈仓”躲避备案。北京等地要求，经营者发行预付卡超过一定数量应向行业主管部门备案，以方便对经营者备案和预收资金存管进行一体化管理，明确备案作为预收资金存管的前置条件，实现备案即资金存管。

但近两年，有商家用新的违规招数躲避备案和监管。梁方说，当地投诉案例中，有店家要求消费者通过两种及以上支付渠道分笔付款。一笔打到备案账户，另一笔打到外地私人账户，以“账外收款”的方式逃避监管。“有的商家只需在手机上开一个预付端口，绑定手机号、微信号即可实现预付功能，无法通过报备实现监管。”浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任盘和林说。

多措并举 让预付式消费更趋安全合理

《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》建议，进一步完善相关立法，通过修改消费者权益保护法或制定专项立法的方式，全面、系统地规范预付式消费，推动建立预付式消费诉讼中的举证责任倒置制度。

中国政法大学民商经济法学院教授焦海涛说，《单用途商业预付卡管理办法（试行）》虽然有预付卡备案和银行资金存管等规定，但制度仍有一些需要完善的地方。比如，监管范围较窄，一些发卡企业不在监管范围内；资金存管制度适用对象有限，仅对规模发卡企业、集团发卡企业和品牌发卡企业提出要求。

根据消费者权益保护法，商家未如约提供商品或服务，应按消费者要求履约或退回预付款。对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说，该条规定以假定商家诚信为前提，若商家拒不履行退款义务，消费者的退卡权仍难以得到保障。

“目前一些部门、地方出台的规章、规范性文件立法阶位低，而且零碎分散，建议尽快出台全面规制预付式消费模式的专项立法。”徐海燕说。

发卡企业破产时，如何保障消费者享有预付资金取回权？徐海燕说，立法时可考虑规定，在企业破产时，预付卡内余额不纳入破产范围，消费者有权在企业破产清算前足额取回预付资金。

此外，要提高预付式消费模式经营企业的准入门槛。盘和林说，可充分考虑商家消费纠纷投诉记录、企业及其法定代表人的诚信记录等，设定法定门槛，支持征信好、讲诚信的企业采取预付式经营模式。

“对存在违规行为、主观逃避监管、恶意透支预收金、挪用大额预付款、降低商品和服务质量、经常歇业的企业，要及时暂停其收取预付款的主体资格，除非其提供与预付款金额相当的保证金并缴入监管部门指定的托管银行账户。”徐海燕说。

及时有效的预警措施，可以帮助消费者避险止损。专家建议，以市场监管部门为主，其他部门协同配合，建立信息共享、快捷高效的协同监管机制，推动联合整治。

七类春季突出交通违法行为将被严查

记者15日获悉，公安部交管局日前部署各地组织开展春季公路交通安全专项整治行动，重拳治理易扰乱秩序、易肇事肇祸的交通违法行为，消除人、车、路、企交通安全隐患，严防发生群死群伤交通事故，为群众平安出行创造良好道路交通环境。

针对春季道路交通规律特点，全国公安交管部门将科学安排勤务，突出管控重点，聚焦“两客一危一货”、6座以上小客车以及农村地区三轮车等六类重点车辆，从严查处超员、超载、违法载人、疲劳驾驶、不按规定车道行驶、违法占用应急车道、酒驾醉驾等七类突出违法犯罪行为，消除路面动态风险隐患，筑牢道路交通安全防线。

春季务农出行、客货运输、踏春郊游增多，交通安全时刻不能放松。公安部交管局提示广大驾乘人员，春季易困倦，尽量不要长时间驾车，更不要疲劳驾驶；驾车出行要遵规守法，切勿违法超员、违法载人、违法占道，不要强超强会、随意变道、分心驾驶，更不要以身试法、酒驾醉驾。发现交通违法行为可及时向公安交管部门举报，共同维护良好道路交通环境。

桃花初绽

3月15日，第33届天津运河桃花文化商贸旅游节开幕式在天津市红桥区举行。位于红桥北运河畔的桃花堤桃花初绽，人们三五成群漫步其中，欣赏春日美景。

图为演艺人员身着汉服在天津桃花堤漫步。

快递只能上门投递？最新回应来了

新修订的《快递市场管理办法》于3月1日起正式施行，办法关于未经用户同意不得将快递送至驿站或快递柜等规定引发关注及热议。中国快递协会法律事务部主任丁红涛15日接受记者采访，介绍办法落实情况，回应社会关切。

丁红涛说，快递服务是民事履约行为，不管是上门投递还是投递到快递驿站、智能快件箱，只要快递企业与用户协商一致，都是可以的。办法的最新规定，不是要求必须上门投递，而是针对经常出现的未经用户同意擅自将快件投递到快递驿站、智能快件箱的情况，要求快递企业在投箱入站前征得用户同意。当然，征得同意的方式，不止人工打电话一种，也包括前置确认选项、智能语音呼叫等多种方式。

对于未经用户同意擅自将快件投递到快递驿站、智能快件箱的，办法规定了对快递企业的处罚措施，包括警告、通报批评、可以并处罚款等。“相关处罚是针对快递企业的。”丁红涛介绍，邮政管理部门也会严格规范执法，处罚与教育相结合，根据不同监管场景完善行政处罚裁量基准，依法作出不予处罚、从轻减轻处罚等决定，保障过罚相当、法理相融。

国家邮政局快递大数据平台监测数据显示，办法施行以来，3月1日至14日全网日均投递量为4.43亿件，同比增长16.3%。“从投递量来看，行业运行稳定。”丁红涛表示，主要电商平台正在优化业务流程，让消费者可以在下单时选择上门投递还是投递到驿站、快递柜；快递企业通过智能语音呼叫等方式优化投递服务，用户体验进一步改善。总体看，上门投递量的占比变化不大。

“末端网点和快递小哥是行业的根基，快递企业必须保持网点的稳定和活力，必须保障小哥的合法权益，这是行业的共识。”丁红涛说，快递企业已经开始分地区分场景对快递小哥的考核方式进行调整，目前部分企业已经调整到位，其他企业正在调整中。

对于消费者关心的快递服务价格是否会上涨等问题，丁红涛表示，快递服务本质为市场化合同服务行为，服务价格由市场决定。根据初步调查分析，上门投递占比变化不会太大，投递成本增加相对有限。中国快递协会也会建议快递企业以进一步提高效率为主，缓解成本压力。

萧山供电公司一周电力设备检修预告

尊敬的用电客户：根据国网杭州市萧山区供电公司生产计划检修安排，定于2024年3月18日—2024年3月24日期间进行电力设备检修，现将电力设备检修影响客户区域范围列表公告如下，若遇雨天、雷暴等恶劣天气检修工作取消，工作期间会对正常供电造成影响，请各相关用户谅解并做好生产安排，相关用电咨询或报修请拨打：0571-51227888

3月18日 08:30-16:30 永民A819线：浙江省杭州市萧山区南阳街道远大村一带。

3月19日 08:30-16:30 群英C653线：浙江省杭州市萧山区益农镇赵家湾村一带。

3月19日 08:30-16:30 进墅A367线：浙江省杭州市萧山区进化镇高田陈一带。

3月20日 08:30-16:30 进墅A367线：浙江省杭州市萧山区进化镇高田陈一带。

3月22日 08:30-16:30 进墅A367线：浙江省杭州市萧山区进化镇高田陈一带。

今年“清朗”行动重点开展10项任务

记者15日从中央网信办获悉，2024年“清朗”系列专项行动将紧紧围绕人民群众的新期待新要求，全面覆盖网上重点领域环节，着力研究破解网络生态新问题新风险，重点开展10项整治任务。

10项整治任务包括：2024年春节网络环境整治、优化营商网络环境——整治涉企侵权信息乱象、打击违法信息外链、整治“自媒体”无底线博流量、网络直播领域虚假和低俗乱象整治、规范生成合成内容标识、2024年暑期未成年人网络环境整治、规范网络语言文字使用、整治违规开展互联网新闻信息服务、同城版块信息内容问题整治。

其中，整治“自媒体”无底线博流量方面，将集中整治“自媒体”造热点蹭热点制造“信息陷阱”、无底线吸粉引流牟利等问题。督促网站平台做好涉国内外时事、公共政策、社会事件等领域信息来源标注，AI生成信息标注以及虚构摆拍内容标注。

网络直播领域虚假和低俗乱象整治方面，将重点整治通过摆拍场景等方式，制作“扮穷”“卖惨”内容博眼球；通过渲染商品“功效”等方式，在直播带货中进行虚假宣传等突出问题。

中央网信办相关部门负责人表示，将按照工作计划安排，有力有序推进2024年“清朗”系列专项行动，确保整治工作取得扎实成效，为广大网民营造文明健康的网络环境。

俄罗斯总统选举投票正式开始

位于俄罗斯领土最东端的堪察加边疆区、楚科奇自治区等地的投票站于当地时间15日8时开放，2024年俄总统选举投票正式开始。

据俄中央选举委员会公布的数据，约有1.1亿俄罗斯公民具有选举权，其中超过180万人常年居住在国外。俄为此次选举设立了9万多个投票站，各投票站分别于当地时间15日至17日的8时至20时开放。

俄罗斯地跨多个时区，堪察加边疆区和楚科奇自治区等是最早开始投票的地区，位于俄领土西端的加里宁格勒州的投票站开始投票的时间最晚。

在俄罗斯一些偏远和交通不便地区、边防哨所、远洋轮船以及部分境外地区，总统选举投票已于2月25日至3月14日提前举行。此次选举首次引入远程电子投票方式，20多个地区的选民可在1月29日至3月11日递交远程电子投票申请。

共有4名候选人参加此次总统选举，包括俄现任总统普京、俄自由民主党的斯卢茨基、俄联邦共产党的哈里托诺夫和俄新人党的达万科夫。

根据俄总统选举规则，在选举中获得50%以上选票者当选总统。如果候选人有两名以上，且其中任何一人都未能当选，中央选举委员会将宣布对得票领先的两名候选人进行第二轮投票，在第二轮投票中得票高者当选总统。俄中央选举委员会将不晚于3月28日确认此次总统选举结果，并在选举结果确认后3日内予以公布。

法国总统称 对乌克兰支援“不应设限”

法国总统马克龙14日晚接受法国记者电视访谈时表示，支援乌克兰“不应事先设限”。

马克龙说，俄乌冲突对法国及欧洲意味着“生存危机”，“俄罗斯不可以也不应当取胜”。一段时间以来，战况对乌克兰“更加艰难”，应加强支持力度且“不事先设限”。

谈及核武器话题，马克龙说，核武器不是施加“威胁”的工具，其意义是提供“安全”。法国作为欧盟唯一有核武器国家，“有责任”去“避免冲突升级”。

今年2月26日，在马克龙倡议下，法国巴黎举行由西方多国参加的“支持乌克兰国际会议”。在随后的记者会上，马克龙表示，西方国家将进一步加大对乌克兰资金和武器支持力度，但在是否向乌克兰派遣地面部队问题上“没有达成共识”，但他认为“不能排除”未来派遣地面部队的可能性。

年度报告显示北约持续增加国防开支

北约14日发布的2023年度报告显示，北约国家持续增加国防开支，据估计2023年北约国防开支总额约为1.1万亿美元。其中，北约欧洲成员国和加拿大国防开支连续第九年增加，国防开支同比实际增长11%。

报告显示，2023年，北约共进行了130次规模不等的联合军事演习，各成员国进行了共计1029次本国范围内的军事演习。

报告说，2023年，北约有11个成员国的国防开支占比达到其国内生产总值（GDP）的2%，而2014年达到这一占比的仅有3个成员国。预计到2024年底，32个北约成员国中将有三分之二达到或超过这一水平。自2014年做出国防投入承诺以来，北约欧洲成员国和加拿大增加的国防投入目前已超过6000亿美元。

1949年4月4日，美国与加拿大、英国、法国、比利时、荷兰、卢森堡、丹麦、挪威、冰岛、葡萄牙、意大利共12国在华盛顿签署《北大西洋公约》。经过多轮扩张，北约目前有32个成员国。

3月17日晚“月面X”将现身

17日22时左右，月球表面将浮现出类似字母“X”的光影，这种现象被称为“月面X”。对我国公众而言，这是今年第一场适宜观测的“月面X”。

“‘月面X’是一种月球上的光影效果。”中国科学院紫金山天文台科普主管王科超介绍，当月球表面的拉卡耶环形山、普尔巴赫环形山和比安基奴斯环形山的顶部被阳光以近乎贴着月面的角度照亮，月球表面会出现这种类似英文字母“X”的形状。2004年，加拿大观测者最早发现并报告了“月面X”现象。

据悉，2024年一共会出现12次“月面X”，但对我国公众来说，并非每次都能观测到。“‘月面X’的浮现可能出现在一天中的任何时间段。只有‘月面X’浮现在日落后到零点前这段时间，通俗说就是天黑了且月亮还挂在天上，我们才有机会看到它。”王科超说，3月17日的“月面X”浮现时间在22时左右，比较适宜观测。除了3月，今年还有7月、9月、11月出现的“月面X”也比较适宜观测。

“月面X”的最佳观测时间仅持续1小时左右，感兴趣的公众可以选择大口径、高倍率的望远镜，从月面明暗交界处的中点向南方去寻找它。

（本版新闻内容均据新华社）