

# 预付消费套路多,你被“卡”了吗

□本报记者 吕占伟

花数千元办的健身卡,用了没几次,会所突然“关门”,消费者想退费,商家一直各种“软拖”,就是不给解决;在商场服装鞋帽专柜办理的“充值赠商品,按次享折扣”预付卡套牢了你,直到有一天,相关商家撤柜玩“人间蒸发”,你却发现自己充的钱远未消费完……

随着城市的发展和商业的繁荣,预付消费已越来越多地出现在消费领域,面对乱花渐欲迷人眼的预付消费,消费者该如何选择?



被套路

新华社发 曹一作

## 1 “停摆”让“卡奴”成“惊弓之鸟”

今年6月,市城乡一体化示范区和盛时代广场一家游泳健身会所“停摆”一个多月,一度让许多办卡消费者无法消费,更无法退卡。

“拖的时间太长,已经失去信心了”。当时,市民孙女士告诉记者,今年4月,她花5500多元在该所办了一张100次的卡,消费项目包括健身和游泳。“4月17日在这儿游完泳后,因

身体原因一直没再去消费,后来因为疫情,健身会所关门停业。我们在消费者微信群里一直关注着它的动态,疫情得到控制后,其他健身房、游泳馆都开门了,该会所还是不开门,说是让我们等通知。刚开始是锁门,没人过来照面,后来我们报警,会所才答应派一名女员工过来跟我们照面。”

市民王女士则是今年5月在该会所办的卡。“第一次办卡花了2000多元,没用几次;第二次又办了一张卡,想着等儿子放暑假一起过来消费。谁知道新办的卡一次都没有用,会所就关门不营业了。”王女士说。

记者采访了解到,该会所之所以“停摆”,是因为其“跟物业有物业费和维修押金之类的纠纷悬而未决好几年,

物业只得对其下达‘闭门令’”。

后经我市多个职能部门接力协调,一家新企业接手该会所相关债权,才算“盘活”了这些预付卡,办卡客户得以继续消费。此事过后,不少在该会所办卡者成了“惊弓之鸟”,他们纷纷表示:以后一定会擦亮眼睛,宁愿不享受优惠价而按原价消费,也不再花钱办理预付卡了。

## 2 预付消费套路花样翻新

消费者能避开预付消费模式吗?现实给出的答案是“比较困难”。记者日前从大众点评网上搜索得知,在教育培训、美容美发、健身休闲等生活服务类消费领域,几乎所有商家都会采取预付消费的模式,要么让你购买单次体验,要么让你购买包月或是全套课程。在服装鞋帽消费领域,预付消费模式更是争相“创新”,让消费者眼花缭乱。

“一次充值,获赠了一款鞋,结果把我整个消费习惯给‘颠覆’了。”近日,市

民王女士向记者吐槽道。据了解,她去年秋季在市区曙光街中段一家商城某鞋品专柜办理了一项预付消费业务,商家宣称“只要预存600元,即可获赠一双300元以下价位的女鞋,预存的钱可在本店购鞋时抵扣享受优惠”。

充值600元,获赠一款女鞋后,王女士担心商家“口说无凭”,要求其出具卡品或书面凭证,结果被商家拒绝。此后,王女士又来该专柜消费了两次,买了6双鞋,把600元预存款消费完了。

“若不赶快将预存的钱消费完,我担心商家突然撤柜,到时候四处跑着维权,多糟心!”王女士感叹。

9月12日中午,记者来到王女士提到的该鞋品专柜前,发现该项预付消费项目仍张贴在显眼处,被商家大力宣传。“您只要留下联系方式等个人信息,您预存的钱,我们一定会在您以后买鞋时换算成折扣,放心好了。”面对记者“出具预付消费书面凭证”的要求,商家拒绝了。

类似的预付消费名目也给市民张女士带来了一丝尴尬。据了解,在商家的诱导下,她近期在开源路某大型商场某品牌化妆品专柜充值1000多元购买了一件化妆品,被告知可以获赠一瓶面霜,但赠品需要在张女士生日当天才能领取。“我的生日还早着呢!”张女士要求商家出具领取赠品的凭条,被商家拒绝。

“商家这‘钓鱼线’留得真长。”张女士向记者苦笑道。

## 3 监管有章可循

2012年全国人大通过的《单用途商业预付卡管理办法》规定,商务部负责全国单用途卡行业管理工作,县级以上地方人民政府商务主管部门负责本行政区域内单用途卡监督管理工作。

9月14日,市商务局市场秩序科工作人员赵女士表示,根据《单用途商业预付卡管理办法》第七条相关规定:规模发卡企业向其工商登记注册地设区的市人民政府商务主管部门备案;其他

发卡企业向其工商登记注册地县(市、区)人民政府商务主管部门备案。据其介绍,为规范单用途商业预付卡市场秩序,维护消费者合法权益,市商务局多次开展全市商务领域单用途卡专项整治行动,取得了一定的成效。

河南倚天剑律师事务所执业律师钱小贝认为,预付消费行为实际上是消费者与经营者之间建立的合同关系,受到《中华人民共和国民法典》约

束。此外,《中华人民共和国消费者权益保护法》也是消费者保护自身权利的有力“武器”。

钱小贝提醒,消费者办理预付消费业务时,不要听信口头承诺,要以书面合同为依据,并且仔细阅读各项条款,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。一旦出现侵权行为,应及时凭借发票(或收款收据)、合同、协议等书面材料

向行政主管部门进行投诉和举报。

他建议,消费者遇到问题除了可以拨打12315向市场监管部门投诉外,还可以通过12312商务举报投诉服务平台向商务部和地方人民政府商务主管部门进行举报和投诉;对于商家违反合同义务,经投诉并未取得良好维权效果的,消费者可向法院提起诉讼;因商家卷款潜逃难以维权的,受害人可以商家涉嫌诈骗为由向公安机关报案。

## 4 他山之石

规范预付消费行为,既需规则之治,也需科技之智,一线城市在此方面已有积极探索。记者日前查询相关报道了解到,今年6月1日起,上海市宝山

区试点推出“预付码”,实行经营者领码、消费者查码、监管者管码、赋能者用码。例如,消费者查码消费,系统自动触发与经营者签订购卡和服务合同,合

同内容及履约节点全部上链存证,经营者承诺和履约过程全链可溯。处理投诉纠纷时,监管部门点开预付码,即可“掌上管、马上办”。

如此一来,经营者通过该平台发卡,有助于稳健经营,获得市场信用背书,赢得客户信任;消费者使用该平台购卡,也能保障合法利益,促进消费回归理性。