

预付风险多  
办卡需谨慎

# 预付卡消费

## 卡住你了吗?

□本报记者李科学

消费者与商家的纠纷中,预付卡消费始终是个绕不开的话题。预存一定金额可享受优惠,但办卡后尚未消费完,商家关门、易主等不能继续提供服务的情况也时有发生。3·15前夕,本报已接到数起市民因预付卡产生的消费纠纷投诉。



图片来自网络(图文无关)

### 卡没用完店家关门 退费问题起纠纷

去年4月份,市民陈女士带着孩子在市区建设路万达广场一楼“罐头鱼”柜台体验VR眼镜游戏,单次50元,办会员卡有优惠。商家说卡不设使用期限,陈女士花300元办了一张可以玩15次的会员卡。

孩子用卡玩了几次,今年2月份,陈女士发现商家设在一楼的柜台没有了。楼上原本也有该品牌游戏,她询问工作人员得知已换老板。陈女士遂拨打12315投诉举报指挥中心热线电话进行投诉。

之后,在卫东区市场监督管理局的帮助下,陈女士和“罐头鱼”商家联系上,通过电话和微信进行了沟通。对方表示在平顶山不再开店,并称办卡规则是充值300元额外赠送450积分,陈女士已经将300元消费完,又

消费了100分赠送积分,其余赠送积分不予退还。

陈女士与商家的微信沟通截图显示,会员卡上还剩350积分。对方发送了一张当时办卡的价目表,下部有一行小字写着赠送积分不退还,并表示现有积分属于赠送部分,退不了。

“如果店仍在市区,只是换了地址,我可以继续去消费。但现在店不开了,应该按300元15次、单次20元的价格退还没消费的钱。”陈女士认为商家的说法不合理。

3月13日上午,记者根据陈女士提供的电话与“罐头鱼”商家取得联系。对方表示,“罐头鱼”在平顶山确实已经没有店了。当时的充值活动之一是顾客充值300元可得到750积分,其中300积分是原价,另赠送450

积分。顾客消费时,先销原价部分的300积分,再销赠送部分。陈女士卡内剩余350积分,说明已经消费了400积分,也就意味着原价300积分已消费完。“办卡时旁边有个价目表,上面写得很清楚,赠送积分不退还。”商家说,如果陈女士充了300元,只玩了两次,则可以按原价退未消费的200元,并称其他会员该退的都按这个规则退了,不退的也都进行了解释。

记者随后致电卫东区市场监督管理局。接线工作人员查询该件后表示,他们没有强制执行权,已对双方进行调解,如双方确实无法达成一致,建议消费者通过司法途径解决。该工作人员也提醒,预付费办卡风险较大,消费者尽量不要办理。

### 门店关门会员被“转手” 后续维权遇障碍

陈女士遇到的情况不是个例,市民张女士也面临着类似窘境。

几年前,张女士在卫东区东城国际商场内的思邈足浴店储值2400多元成为会员,能消费50次,每次消费报会员编号。疫情期间店关门了,会员资料被转到新华区一家足疗店。这时,张女士还有约30次没有消费。她在新华区的店做了两次足疗,工作人员提出,像张女士这样转过来的顾客必须再储值办一张该店的会员卡,才承认以前的次数,否则就不再提供服务。

“原来的店关门了,我本来就上当了,还能再上一次当?万一这家店也关门了呢?”张女士拒绝办卡。她说还有同事在思邈足浴店储值1万多元办卡,但人在外地目前无法维权。

“这种情况太多了。”张女士说,自己还曾在市区一家洗衣连锁店办过卡,用了很多年,也是“说关门就关”,现在卡上还有六七百元用不成。

也有市民向本报反映,两三年前,在市区一家美容店充值1000元办卡,现在卡没用完,实体店铺没有了,也找

不到电话了。该美容店在市区两家商场设了连锁店,“现在两个店面都没有了”。

记者在采访中了解到,“办卡优惠”是很多店铺吸引顾客的手段,让消费者预先交付一笔服务费用获得会员卡,价格比单次购买优惠,以后再分次接受商家服务。但由于商家实力、素质良莠不齐,一些消费者面临着“丢卡不补”“逾期作废”等霸王条款,或者商家关门、服务降级维权难的情况,反而增加了消费风险。

### 储值办卡有风险 注意留存维权证据

市市场监督管理局12315投诉举报指挥中心主任乔艳霞表示,根据《国务院办公厅转发人民银行监察部等部门关于规范商业预付卡管理意见的通知》,市场监管局属于配合部门,主要职责是加大消费维权工作力度,严厉打击侵犯消费者权益的不法行为,及时开展消费提示,营造良好的消费环境。目前,在该中心所接到的各类消费投诉中,预付卡消费投诉占据了一定比例,对于个体工商户的预付卡投诉案件,市场监管部门会对组织双方进行行政调解,维护消费者的合法权

益。

乔艳霞提醒市民,预付卡消费有风险,办卡要谨慎。市民不要听信商家宣传冲动消费,应根据自己的实际需求理性对待,“非必要不办卡”。

如果一定要办卡,要注意看经营者是否合法,是否有营业执照,了解经营者的经营状况和信誉,尽量选择规模较大、证照齐全、经营状况比较好、诚信度较高的商家。在充值时,不要一次充过多金额,充值之后要勤用,尽早用完。消费时,每次使用时及时核对余额变动情况,防止余额异常变动

或者丢失。

另外,办卡时不要轻信商家的口头承诺,要与商家签订书面合同,对商家的服务承诺予以固定。要妥善保管好双方的合同、协议以及消费凭证,发生纠纷时可作为维权的有力证据。

如果出现商家经营异常,或者无故不提供服务的情况,消费者要及时与商家进行沟通协商。如协商不成,消费者要及时向有关部门投诉,如通过12345民呼必应中心或者12315投诉举报指挥中心热线电话反映问题,选择合法渠道积极理性维权。