

预付卡消费 充值易维权难

□本报记者 吕占伟

预付卡消费带来的纠纷由来已久。商家为了实现让消费者提前消费的目的,让消费者将一定的金额采用记名和办理储值卡的方式提前支付,但有的卡尚未消费完,商家即关门或易主,导致不能继续提供服务。今年3·15前,晚报接到多起因预付卡消费引起的纠纷投诉,消费者在大倒苦水之余,纷纷表示维权困难。记者就此现象采访了我市市场监管部门和法律人士,让他们说说预付卡消费的症结在哪儿。

儿童运动馆关门,转馆学习费用涨一倍

“我们打过12315消费者投诉举报电话,还咨询过新华区教体局,最近又打了12345民生热线,都是建议我们走诉讼渠道维护合法权益。”3月12日,市民徐女士向记者讲述了自己的遭遇和维权经过。

2021年,徐女士在新华区名门天街卓跃儿童运动馆办理了一张储值卡,充值1万余元,然而,还有90节课未上,店就关门了,卡内剩余金额无法继续消费。

“今年2月19日,卓跃儿童运动馆经营者还在客户群里公布了最新的课程表,但在2月21日,名门天街营运部在店门上就贴了一则提示,称卓跃儿童运动馆因经营不善导致暂时无法营业,该营运部同该馆沟通后未能得到有效解决方案,提醒在该馆办理储值卡的消费者合理合法维权。”徐女士介绍完情况,以手机截图的形式给记者展示了该提示的内容。

徐女士说,看到该提示后,她联系上了卓跃门店的姚老师。“我提出把卡上未消费的金额退还给我,但姚老师不同意。他建议我们持卡客户到平安大道另一家运动馆继续消费,但要接受课时费涨一倍的方案,被我拒绝了。随后,我就四处维权,但一直没有满意的结果。”

无独有偶,市民樊女士于2021年在名门天街卓跃儿童运动馆充值6000元办了一张储值卡,目前卡内尚有2000多元未消费。“商家能让我家孩子继续上课就行,但不能制定霸王条款,指定我们在别的运动馆打篮球,而且课时费还借机上涨,这对消费者很不公平。”樊女士说。

记者翻看晚报热线记录发现,至少有5名市民对卓跃儿童运动馆进行过投诉。

3月14日上午,记者联系上了姚老师。他在电话中表示,自己只是负责转课事宜的老师,而非经营者。“目前,我们正在全面转课当中,也就是将办卡未消费完的客户转到其他教体机构继续上课,这个过程需要一至两周的时间。”

关于“转课费用借机上涨是否合理”的质疑,姚老师并未回应。

随后,记者就此事采访相关部门。12345民生热线回复记者,从上个月开始,该热线接到有关卓跃儿童运动馆的投诉比较集中,“我们已将相关诉求派单给新华区市场监管局,该局目前回应称,经核实,新华区名门天街卓跃儿童运动馆目前处于关门停业状态,鉴于上述情况,该局已将涉事企业列入经营异常名单,同时录入消费警示,建议消费者及时通过司法途径维护自身合法权益”。



3月14日,位于凌云路与建设路交叉口附近的小勇士篮球馆大门紧锁,拨打广告牌上的招生电话是空号。 本报记者 张鹏 摄

是预付卡消费集中区
教育培训、健身休闲等

本报近期接到的关于预付卡消费的投诉,时间长的超过两年。

一位女士反映,她是“爱家爱她”家居内衣生活馆的长期消费者,该店营业员加了顾客微信,一有活动,就让顾客储值,附送生活用品或者用品券。去年8月,在她的储值金额尚余四五百元时,该馆的体育路旗舰店突然贴出通知:“因房租和经营成本提高,需再找合适的门店继续营业。”

消费者注意留存证据
预付卡消费维权不易

有关预付卡消费的警示和维权问题,记者3月14日采访了市市场监管局12315投诉举报指挥中心主任乔艳霞。

乔艳霞援引《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》解释,在预付卡消费管理方面,市场监管部门主要起配合作用,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。在该中心接到的预付卡消费投诉中,有关个体工商户的预付卡投诉案件,该中心会组织纠纷双方进行行政调解,维护消费者的合法权益。

“预付卡消费存在风险,

然而,公布的两个电话号码均是空号。

市民温女士在市区凌云路与建设路交叉口附近的小勇士篮球馆办理了一张2000元的储值卡,去年8月,因为孩子中招考试体育集训,一共上了5节课,但随后该馆就关门了,从去年10月至今一直未开门,经营者无法联系。

市民翟先生于2022年在市城乡一体化示范区九天假日酒店办理了一张1000元的

储值卡,刘女士于2019年5月在八中北街海精灵照相馆办理了一张2000元的储值卡,两人均遭遇店关门无法继续消费的情况,且多方维权无果。

预付卡消费就像一张网,充分利用消费者心理,让消费者充值易维权难。记者从大众点评网等渠道搜索得知,商家采取预付消费的模式非常普遍,在教育培训、美容美发、健身休闲等领域尤为集中。

乔艳霞提醒,办卡时切莫轻信商家口头承诺,要与其签订书面合同,妥善保管好合同、协议以及消费凭证,一旦发生消费纠纷,有利于维权取证。

河南倚天剑律师事务所执业律师钱小贝说,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,民法典、消费者权益保护法对消费者的合法权益都有保护性条款。他认为,发生预付卡消费纠纷后,商家若违反合同义务,消费者经投诉未取得良好维权效果的,可向法院提起诉讼;因商家卷款潜逃难以维权的,消费者可以由商家涉嫌诈骗为由向公安机关报案。

