

法律监管存空白,多为商家自主发售,投诉逐年增加维权艰难

谁来给预付式消费套上“紧箍”?

上月以来,我市连续发生两起预付式消费投诉——店铺关门,老板蒸发,造成数百人交的预付款打了水漂!昨日,市工商局12315投诉举报科发布消息:预付式消费投诉三年来呈逐年上升趋势,2017年,它已跃升服务类消费投诉热点第三位,今年以来,已受理预付式消费投诉157件。记者调查显示,投诉增加,预付式消费在监管上存在法律空白,少了“紧箍咒”,是一个十分重要的因素。



▲处于关门停业状态的神农城皇家宝贝摄影店 记者 姚时美 摄

3月以来连续两商家跑路 数百人的预付款打水漂

3月初以来,有30多名消费者陆续致电12315反映,天元区神农城2楼的皇家宝贝摄影店关门停业,导致他们在该店办理的预付式消费卡无法兑现。经初步统计,此事涉及消费者已达400余人。

接诉后,高新区工商分局黄河北路所多次联系商家,但商家以不在本地等各种理由拒绝出面调解,黄河北路工商所只好依法终止调解。

一波未平,一波又起。3月15日,市消委会在市中心广场开展国际消费者权益日活动,现场110名消费者集体向12315投诉举报科反映,他们在芦淞区名邦国际美容美发店办理了充值会员卡,卡上余额未使用完毕,商家却已关店无从找寻。

接诉后,芦淞工商分局建设所立即调取个体工商户档案,发现该店已注销,法人代表也已无法联系上,只能建议消费者走司法途径维权。

该类投诉连续三年逐年上升 今年以来已经受理157件

据市工商局12315投诉举报科公布的数据,我市预付式消费投诉三年来呈逐年上升趋势,2017年已跃升服务类消费投诉热点第三位。进入2018年,预付式消费投诉仍呈爆发式上升,短短4个月不到的时间,已受理预付式消费投诉157件,其中包括健身服务、美容美发服务、摄影服务、餐饮服务、参观游乐服务、洗浴按摩服务、干洗服务、住宿服务、整形服务、洗车服务等。

投诉热点集中在以下5个方面:

- 一是发卡(券)商家卷款逃跑;
- 二是发行主体变更,继受主体不承认原主体发行的消费卡券;
- 三是发卡商家单方设定卡(券)有效期,并规定到期作废,余额不退;
- 四是购卡(券)时的承诺不兑现,实际消费内容与承诺不符,使用卡(券)消费受到诸多限制;
- 五是预付卡(券)未消费完,余额不退。

商家: 大多是自主发售,监管存在空白

商家如何看待预付式消费?昨日,记者采访了株洲爱思特医疗美容有限公司负责人冯聪。

冯聪说,商家以低折扣、高优惠的手段诱导顾客预付式消费,办理各种会员卡、充值卡预先充值,其目的就是为了吸引人气。

冯聪说,商家发售预付卡的行为均是自主行为,目前法律监管存在空白,对消费者而言,风险无法预料。

律师: 没有确定存在诈骗行为 就很难立案

本报法律顾问聂炜分析认为,消费者在选择预付式消费时,面临的最大的风险就是商家履行合同义务的风险,或者说是诚信风险,而且消费者对于这些风险很难把控。

聂炜说,一旦风险发生,消费者维权很艰难。比如面临立案难,商家在没有实施诈骗行为的情况下,是不构成犯罪的。因此,没有确定商家是否存在诈骗,公安机关无法立案,最终司法机关也无法对商家治罪。

12315建议: 引入第三方支付等资金监管方式

如何从根本上解决消费者在预付式消费中面临的风险?12315提出了相应建议:

对在预付式消费营销中遇到“跑路”的个体工商户,工商部门应当建议被侵权消费者走司法途径维权,法院将“老赖”商家纳入个人征信系统予以惩戒。

有关行业协会应加强行业规范,积极推行合同示范文本,建立预付式消费风险基金制度。

建议引入第三方支付等方式等资金监管方式,防止因经营者抽逃资金或破产等原因,使消费者合法权益受损。

哪些情况会导致消费者维权艰难?

在预付式消费中,有哪些问题会造成消费者利益受损、维权艰难?12315列举了以下几种情形。

1.商家设置不平等格式条款。比如在健身、美容等行业办理预付(会员)卡,商家通常规定:“商家有权对各项服务设施及服务项目进行调整或取消,所有会员卡均不可退款。”“最终解释权归本公司所有。”这些条款明显属于不平等格式条款。

2.维权缺乏书面证据。消费者在购买消费卡时,通常未与经营者签订购卡协议,对预付卡购买、充值、使用、退卡方式及双方权利义务、违约责任未予以明确,经营者也往往未履行提示告知义务。

3.商家携款逃逸。一些洗衣、洗车、美容、摄影服务类投资小、转向容易的行业,办卡后快速“蒸发”,经营者或破产、倒闭或以营业场所迁址、撤销、停业等为由携款逃逸,由于找不到经营者,致使消费者无法维权。

4.相关法律空缺。2012年9月21日,商务部令第九号公布了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,该法规定主要规范对象为“规模发卡企业、集团发卡企业和品牌发卡企业”,但在现实中,大量发售预付卡的个体工商户不在此规范之列。

消费者该如何“擦亮”眼睛?

冯聪建议,消费者可以从以下几个方面识别和防范。

- 1.看商家有没有工商营业执照等正规资质,无证经营的商家肯定不行;
- 2.即便是有证照的商家,也有区别,连锁店属于直营,消费者持有预付卡,到任何一家店都能消费,而加盟店与总店是代理商关系,一旦加盟店出现问题,总店是不承担责任的;
- 3.如果预付式消费折扣力度动不动两三折,就明显违背市场规律,消费要谨慎。如果是新开的店,还要防范商家关门跑路;
- 4.预付式消费金额越大,时限越长,风险越大。

(记者 姚时美 通讯员 刘萱)

每日金句 对于从不质疑任何事情的人,你没有办法也没有必要教育他们。——约瑟夫·海勒



▲昨日春意正浓,市民在湘江边享受春光 记者 刘震 摄

繁花渐退,绿意更浓



这段时间,聊天气离不开“降雨”两个字。大伙都知道春雨“贵如油”的说法,那么,这么多珍贵的雨水入土,会有怎样神奇的变化呢?

最近,不管走在哪里,我们都有很明显的感觉,繁花依次退场后,绿色更浓了,原来嫩嫩的新绿,颜色越来越正,有些甚至绿得发亮了。秋冬季节爬满墙的爬山虎,一改苍老粗黄的模样,层层叠叠的叶子在风中摇得可欢了,好像在炫耀着属于它的时代的到来。

作家叶圣陶在《爬山虎的脚》中写道:“那些叶子绿得那么新鲜,看着非常舒服,叶尖一顺儿朝下,在墙上铺得那么均匀,没有重叠起来的,也不留一点儿空隙。一阵风拂过,一墙的叶子就漾起波纹,好看得很。”没错,这个季节,除了赏花,这些绿墙绿房子,最适合观赏。

在荷塘区茶园村,就有特别漂亮的“绿房子”,天元区邮政新村通往中华大酒店的路旁斑驳的石头墙上,也爬满了爬山虎,每次经过,不经意间就能收获一分宁静。

所以,天气的每一种表情,都将带来一个新的世界,我们也跟着换一种心情,去发现,去享受吧。

(记者 成姣兰)



今天天气 阵雨 17-19℃

明天天气 阴 16-25℃

后天天气 多云 17-27℃

风向:西北偏北风 风力:四级
相对湿度:65%
主要污染物:PM2.5
质量等级:良

一周天气早知道,请拨电话06121

(市环境监测中心站、市气象台)5日16时发布)

征美图

晚报现向株洲爱好摄影的朋友征集天气美图,图片要求为提交当日拍摄,内容为反映株洲天气情况、季节变化和美丽景色的图片,并请附上拍摄者姓名和图片拍摄的时间、地点,图片中的情景、故事等,提交方式:加入株洲晚报摄影QQ群:594612733,直接在群里提交。

影讯

美达影城(4月26日)

- 头号玩家(英文版) 15:00
- 狂暴巨兽(英文版) 15:20 16:20 17:25 18:25 19:30 20:30 22:35
- 脱单告急(中文版) 16:15 20:10
- 21克拉(中文版) 16:40 17:30 18:30 19:20 20:20 22:15
- 犬之岛(中文版) 18:15
- 凌晨两点半(中文版) 22:10

地址:钟鼓岭七星潮流购物公园五楼(书城对面)
(影片放映时间以当日票房为准)
招商热线:13187085681(周总)
订票热线:28106878
团购热线:22283988

开奖

(开奖日期:2018年4月25日)

福彩
3D 第2018108期
中奖号码:6 9 2
七乐彩 第2018047期
中奖号码:04 06 11 19 20 25 30
特殊号码:09

体彩
排列3 第2018108期
中奖号码:0 1 0
排列5 第2018108期
中奖号码:0 1 0 5 6

历史上的今天

1992年的今天,株洲高新技术产业开发总公司在河西挂牌。

2011年的今天,株洲大道连接长株潭延伸段建成通车。

老照片



这张照片拍摄于1984年夏天的神农公园。当时我们住在人民中路贺家土公交宿舍,我刚参加工作不久,两个妹妹还在读书,这是大妹妹放暑假回家,我们全家在神农公园拍的。30多年过去了,我更能深深地感受到父母的恩情比山高、比海深,做女儿的无以回报,惟愿父母健康长寿!

供图:宣丹

征集

关注晚报微信晒照片

- 1.株洲老照片(拍摄于株洲的老照片皆可,可以是原片也可以是翻拍);
 - 2.天使笑容(您自己或您的父母、子女、朋友等笑容灿烂的清晰照片皆可)。
- 随照片请您配上200字左右的文字(图片拍摄时间、地点,内容简述)。

扫右方微信二维码,关注公众号“株洲晚报”,直接发送图文

