



关注

预付式消费

火热的背后

记者 延媛



预付式消费为何受热捧

近年来,预付式消费(即先付款,后消费)作为新型消费形式普及到各个消费领域,从美容美发、健身、餐饮、娱乐到商场购物,随处可见预付卡的身影。

在采访中,记者发现我市许多商家都会在显眼位置张贴推卡促销信息。为何商家会推出层出不穷的预付卡?

“回笼资金呗。办预付卡可以短时间内给商家带来可观的收益,即使一张卡仅售一二百元,几百人下来也是一笔可观的资金,可以减轻开店的压力。”我市一家美发店店主刘先生告诉记者,预付卡可以招揽顾客,让顾客成为长久发展的对象。消费者办理预付卡后,在一定时间内就会成为其稳定客户。而且比起付现金,顾客在心理上更容易接受直接刷卡,更能刺激消费。

记者与一些商家接触时,他们坦言,不排除个别不法分子想以此来骗钱,但绝大部分门店发行预付卡的初衷还是为了吸引顾客,聚人气,只有人气旺,才能生意旺。

当然,并不是所有的商家都需要资金回笼,有时候预付卡也是商家抢占市场的手段。“我干美容十多年了,早些年并没有发行预付卡,采用现金经营的模式发展很稳定。”我市一家美容店的老板告诉记者,近年来随着同行大范围发行预付卡,她发现老顾客有所流失,原因是客人办理了其他美容店的预付卡。因此,不得已“跟随形势”也发行了预付卡。

拥有哪家店的预付卡,在很大程度上决定了消费者二次消费的选择。

“办理预付卡可以享受优惠,我觉得挺好”市民白若楠对预付卡消费情有独钟。白若楠说,她办了许多预付卡,比如蛋糕卡、理发卡、洗车卡等,这些都是家里常用的。总的来说,确实能省下不少钱,服务也不错。

白若楠还举了一个例子,她说,自己平时很喜欢吃蛋糕,考虑到使用频率高、充值优惠大,便在中心街某蛋糕店办理了预付卡。每次购买蛋糕都能享受8.3折优惠,而且持续多年没有改变,很方便。

随后,记者又采访了10名预付卡使用者,他们均表示会首先选择到办卡商家再次消费,其中6人表示如果用得好,还会继续选择这家店再次购买预付卡。而消费者这样的选择对商家的意义显而易见。

从商业实践看,预付卡的大行其道或许有一定的合理性。经营者快速回笼资金和锁定客户源的如意算盘,与消费者获得高折扣、高优惠的心理一拍即合。可以说,预付式消费受热捧,背后是“双赢”的商业逻辑。

正因为如此,近年来预付卡以迅猛之势,渗透并主导了延安很多消费领域的交易方式。



“双赢”背后 风险重重

“前年,我们小区开了一家母婴店,因为离家近就办理了一张预付卡。前段时间,我接到商家打来的电话,说店不开了,叫我去办一下退款业务,把卡内剩余的余额按比例退还给我,这真是有良心的商家。”市民张女士说,商家的诚信经营,让她感到暖心。

遇到诚信的商家是消费者的福气,无疑,张女士是幸运的。但也有一些消费者对市场上另外一些商家先期储值,后又无处兑现表示不满。

市民杨女士是一名“购物狂”。去年,她在中心街一家连锁服装店办理了一张预付卡,当时对方承诺充值2000元赠送一件价值400元的衣服,且不限使用时间及范围。但当杨女士前几天到该店购买衣服时,却遇到了“闹心事”。

“当时店内搞促销,我就挑选了几件打折商品,结账时却被告知折扣商品不能使用预付卡,需要另外付款。要求退卡,商家却表示不退了。”杨女士向记者大倒苦水。

预付式消费本应是一种商家与顾客各得其所、可以双赢的消费模式,但不可否认在一些预付式消费领域,商家的“预付营销”往往隐藏着各种套路、陷阱,让人防不胜防。

记者走访我市多家美容美发店、服装店、餐饮店发现,商家在推行预付卡时,仅有少数商家主动与消费者签订合同,绝大多数商家都仅在其店面系统内登记消费者个人信息,并未与消费者签订书面合同,对服务内容、项目价格、充值金额和使用期限等都没有明确的书面约定,更有甚者,连储值凭证和实体卡都不给提供。

虽然这些预付卡大多没有使用时间限制,但在办卡时,商家附加赠送的小礼物,也牵制着消费者一旦开卡,就不能再进行取现或退卡退费。且多数商家只受理转卡业务,不受理退卡退费事宜,只有极少数商家愿意在协商降低优惠的基础上退卡退费。

对此,延安市市场监管综合执法支队投诉举报负责人表示,预付式消费作为一种体现交易双方相互信任、互利互惠的经营模式,已深入广大消费者日常生活。因此,不仅企业要依法规范经营,自觉接受政府部门的监督管理,消费者也要提高消费意识和防范意识。

他提醒消费者,在面临充值优惠的诱惑时,要三思而行。一定要保持冷静,恢复理性,不轻信口头宣传,尽量选择信誉良好、规模较大的经营者,并与商家签订服务合同或协议,详细约定服务项目、服务期限、服务次数、违约责任、经济赔偿等条款。办卡或消费完毕后,还应保留相关宣传材料、消费凭证,以备日后若有纠纷可以充分举证。



消费者维权 何去何从

“洗车卡再划算我都不办,宁愿原价消费。”3月13日,正在市场沟一家门店洗车的市民张伟告诉记者,他曾在我市某洗车店花费300元办了张洗车卡,当时,店主承诺可洗车12次。洗了两次之后,突然发现该店面关门了。开始,他以为洗车店搬迁新址了,于是拨打卡上的电话联系,虽然电话通了,可对方不予应答,再后来就关机了。

像张伟这样遭遇商家跑路、消费者权益没有得到保障的市民远非个例。

前不久,延安市市场监管综合执法支队发布2021年全市投诉举报统计数据分析报告。报告显示,2021年12315平台受理预付卡类消费投诉62起。办理的预付卡因商家关门或店铺转让,无法正常使用;商家拒绝消费者按照约定的条款使用预付卡;商家涉嫌合同违约行为,未按合同约定提供服务等成为消费者投诉的主要原因。

那么,当合法权益遭受侵害时,除了投诉外,消费者还可用哪些方法维护自身合法权益呢?

记者了解到,按照《消费者权益保护法》规定,消费者合法权益遭受损害时,可以通过如下五条途径解决(一)与经营者协商和解;(二)请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解;(三)向有关行政部门投诉;(四)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;(五)向人民法院提起诉讼。

不仅如此,目前全市重要的购物场所,如居然之家、华润万家超市、永辉超市等都设置了消费维权站,由企业设置专人负责解决消费问题,消费者可以携带相关票据及商品在消费维权站协商解决。

然而,即便如此,因干预手段和效果有限,预付式消费维权仍然存在困境。

延安市市场监管综合执法支队投诉举报负责人告诉记者,市场监管部门都是进行事后监管,面对消费者的投诉只能尽力找商家调解。如果商家失联,他们往往也无能为力。

在采访中记者得知,经营者突然终止经营、预付卡无法消费是占比较高的预付式消费难题。而行政管理部门无法与经营者取得联系,是预付式消费投诉调解成功率偏低的主要原因。不仅如此,在市场监管部门对投诉进行调解的过程中,因各种原因终止调解的情况也不在少数。

对于如何更好维护消费者权益,延安市市场监督管理局党组成员、副局长陈延河表示,还是要探索治本之道。预付式消费维权涉及金融部门、司法部门等多部门联动,也涉及多个地区之间的协调配合。因此,需要建立部门、地区之间的联动机制,以及与之相关的信息共享机制。另外,单一部门的规章效力有限,相关法律法规亟须上升至更高层次,加大顶层设计来防范风险。



监管需从源头入手

规范预付式消费,重在发卡源头治理,贵在发卡行为规范。

早在2012年9月,商务部就发布了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》(以下简称《办法》),其中明确规定,从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的规模发卡企业、集团发卡企业、品牌发卡企业,应在开展单用途卡业务之日起30日内按照规定到各级商务部门办理备案。

但在实际走访中,记者发现发放预付卡的企业多集中在洗车、健身、美容美发等行业,特别是健身房和美容美发等场所的预付卡金额较高,有的甚至上万元。由于健身、教育等行业并不在发卡备案的行业当中,而美容美发、洗车等行业绝大多数是个体工商户,规模也未能达到《办法》的要求进行备案登记,导致预付卡监管还存在盲区。

事实上,为消除预付卡监管盲区,延安也做了不少工作。

针对零售、住宿、餐饮等不同行业的特点,近年来市不断加强备案企业日常管理,梳理发卡企业兑付风险指标,高度关注停止经营、消费纠纷频发、大幅折扣发卡、存管资金异常变动等各类风险信息,会同银行等金融部门严格执行对预付资金的存管要求,防止企业违规挪用存管资金。并针对问题突出的行业或企业,适度增加检查频次,加大执法力度,震慑违法行为,着力规范单用途商业预付卡市场。

即便如此,仍有一些企业违反规定,这也造成了监管上的难度。

“我们商务部门曾经对未备案就发卡的企业进行突击检查,但这些企业并不承认他们发过卡。”延安市商务局相关负责人表示,我市大部分从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的规模发卡企业、集团发卡企业、品牌发卡企业,在行政审批局办理营业执照产生发卡行为后,主动向商务部门备案的意愿较差,导致商务部门无法及时掌握企业的发卡情况及其经营状况,只能采取逐户排查的方式督促企业备案。

记者了解到,截至目前,全市备案商业单用途预付卡企业仅15家。为进一步加强单用途商业预付卡备案管理工作,规范单用途商业预付卡发行服务和预收资金管理,延安市商务局与延安市市场监督管理局正在积极研究制定全市单用途商业预付卡专项检查工作方案。

小小一张预付卡,折射的是市场秩序是否完善,衡量的是市场环境和市场活力。延安市商务局相关负责人表示,无论是商家自身,还是监管部门以及消费者本身,都是促进预付式消费规范化发展的重要组成部分。下一步,全市各级商务主管部门将从完善工作体系、做好审核备案、加强专项检查与政策宣传、营造舆论氛围等方面积极开展工作,不断深化全市预付卡管理工作。并协同有关部门探索制定切实可行的行业自治和社会共管办法,通过专项检查、联合监管等多种方式整治预付式消费乱象,推动延安预付式消费健康良性发展,让消费者更放心,让市场更有序。

策划统筹/苏东超

责任编辑/延媛

视觉设计/李延庆

组版/王娟

校对/高红英

电话:0911-8216266

8216232