

# 维权路上要过哪些「卡」？ 预付卡商家上演「另类」跑路

预付卡商家跑路消失，消费者遭遇维权难已不是新鲜事。然而记者调查发现，为了躲避判罚，拖延赔付时间，不少预付卡商家开始上演“另类”跑路——“停业装修”“被动转会”“仅剩一家”等戏码轮番上演，制造出一种“似跑非跑”的现象，让消费者陷入维权困境。

『似跑非跑』：预付卡商家充分使用『最终解释权』

2013年12月5日，许女士在上海阿里巴巴影像公馆为其孩子拍摄了一套写真。选照片时得知，如果充值1000元则可赠送2页此次拍摄的人册照片，且后续消费可享受优惠价格。

“折扣很诱人，又有多家影楼可以选择。”许女士心动了，便充值1000元办理了一张妈妈嗨卡。商家承诺该卡可至妈妈嗨网旗下13家摄影机构任一门店使用且无有效期，并可获取优惠价格。

2017年7月，当许女士准备再次给孩子拍摄写真时发现，相关摄影门店已集体消失。经向工商部门投诉，许女士发现妈妈嗨预付卡并无备案。

然而，商家却解释称13家摄影门店中仍有一家仍在经营，许女士仍可在该门店消费，虽该店无法读取许女士持有的充值卡信息，但可以根据许女士所报的卡内余额协商处理，且相关数据及网站信息已丢失，许女士所持有的充值卡内余额已无法核实。

记者调查发现，除了以“仅剩一家”的借口推延退款外，预付卡商家常用的戏码还有以“装修”为名暂停营业、突然通知消费者“被动转会”至其他机构消费等。

记者采访发现，在商家和消费者有书面合同的情况下，大多是由商家提供格式文本，合同中包含“本店享有最终解释权”“本卡不予退还现金”等格式条款。在资金链出现问题时，部分商家为了拖延时间或躲避惩罚，往往以“最终解释权”为托底条款打一些擦边球。



## 消费者单向风险巨大 维权或遭遇“三重门”

上海市长宁区人民法院发布的《2015-2018年涉单用途预付消费卡纠纷案件司法审判白皮书》显示，预付卡类案件主要发生在私教健身、美容美发和教育培训等服务行业，其中又以健身行业最为集中，连续4年占此类案件的95%以上。引发纠纷的主要原因是经营者迁移店址或关门停业，消费者无法继续接受服务。

“单用途预付消费卡模式的提前预付性导致消费者单向风险凸显。”上海市长宁区人民法院民事审判庭庭长刘亚玲表示，消费者在交付款项后处于弱势地位，其能否完整享受商品或服务，很大程度取决于商家的经营

状况和诚信程度，一旦经营者出现经营不善、服务质量下降等情形，消费者权益极易受到损害。

记者调查发现，一旦发生预付卡商家跑路事件，消费者维权会遭遇很多障碍。首先，就面临着找谁要钱的难题。部分公司内部管理混乱，品牌历经多次变动，导致会员权利承接混乱，消费者维权受阻。

“如在一起健身公司服务合同纠纷案件中，消费者提供的合同、收据、合同落款用章、健身卡品牌标志均存在不同，给案件审理、事实查明、责任主体认定带来一定困难。”刘亚玲说。

其二，余额多少难认定。部分商家在销售预付卡时，仅在其系

统内登记消费者相关信息，并未与消费者订立书面合同，对服务内容、项目金额、使用期限等均无明确书面约定。部分消费者与商家签订了格式合同，但事发后，一些商家宣称，相关数据及网站信息已丢失，消费者所持有的充值卡内余额自然就无法核实。

其三，赢了官司却遭遇执行难。记者查阅中国裁判文书网发现，预付卡类案件缺席审判的比例较高。从上海长宁法院近4年审结的此类案件来看，发卡公司多因自身经营不善、无法继续维持而歇业。消费者申请强制执行后，很多被告无财产可供执行，执行难度较大，消费者款项难以得到实际清偿。

## 法律滞后监管空白 根治顽疾关键在价格

“现行法律法规的滞后性与消费者权利保护的全面性需求不匹配。”刘亚玲表示，就目前的法律规定来看，经营者与消费者一旦出现预付消费卡纠纷，处理依据的主要法律为《民法总则》《合同法》和《消费者权益保护法》等，辅以期以2016年商务部修订的《单用途商业预付卡管理办法》为参考。但预付消费卡种类繁多，牵涉到的法律主体不尽相同，对其进行“一刀切”式的管理。

“虽然一些地方先行先试，出台地方性管理办法，但法律层

级较低，且将兑付特定商品或服务的情形排除在外，难以对消费者提供全方位的保护。”刘亚玲说。

此外，工商、商务、公安等部门对预付消费卡经营者的经营活动虽均具有一定的监督权，但由于权责划分不明确，造成部门之间权责交叉，降低了监管效率，导致监管难以有效运行。

刘亚玲建议，应尽快出台针对单用途预付消费卡纠纷的专项法律法规，对发卡资质、发卡规模、资金用途、退卡机制等方面进行规制。同时，进一步明确行政监管主体和职责分工，构建

多个监管部门之间的协作机制，消除监管盲点，形成合力，协同做好售卡备案、信息披露、资金管理等工作。

“预付卡消费风险顽疾根治关键在价格。”上海段和段律师事务所律师刘春泉表示，目前不少服务项目单次消费价格畸高，一般人消费不起，不得不办卡。建议监管部门严管企业虚假宣传、随意定价，将随意抬高价格和低于成本定价纳入不正当竞争、反垄断规制，“消费者能够以合理的价格获得单次消费或者更多选择，市场才能回归正常。”

(新华社上海3月16日电)



# 双色球奖池9亿元 彩市巨奖呼之欲出

中福在线，2元可中25万元

福彩天地  
扶老助残  
救孤济困

### 开奖资讯

双色球 第2019030期  
04 05 07 10 12 22 16  
福彩3D 第2019069期  
8 7 6  
七乐彩 第2019029期  
05 11 12 13 24 29 30 10

(摘自湖南福彩网)