

诱人折扣背后猫腻多 预付消费,当心!

- 本期调查记者:金丹
- 调查事件:预付式消费乱象丛生
- 调查对象:市民、商家、消委会等
- 调查时间:2016年12月21日至12月24日



时下消费早已进入“卡时代”,除了刷卡结账,各种折扣诱人的预付式消费卡也越来越多地出现在市民的钱包中。但是商家随意涨价、“关门甩客”、人去楼空等有关“预付式消费”的纠纷事件随之也屡见不鲜。

干洗店关门 预防卡泡汤

近年来,预付式消费因其便捷、优惠等特点逐渐被消费者接受,并迅速发展和广泛应用到各行各业,但由于这种新兴消费模式的兴起与发展还处于法规制约空白、行政监管缺失、行业自律混乱等原因,预付式消费纠纷事件屡有发生。

近日,有网友在海棠社区爆料,称其于2015年10月在春华路南段的伊丽莎白洗衣店办理了会员卡,并充值了500元。然而2016年再去时却发现该店已经关门,而且联系不上老板,只是在店铺卷帘门上贴着一张白纸条:本店已搬迁至白云街伊丽莎白洗衣店。当网友拨通了白云街洗衣店电话时,对方表示可以来店洗衣。但是事情到这里并未告一段落,该网友表示,当他拿着衣服来到白云街的伊丽莎白洗衣店时,该店老板却称与春华路店毫无关系,并且拒绝为其提供服务。

2016年12月21日上午,记者来到位于白云街的这家伊丽莎白洗衣店,该店老板钟晓华向记者表示,自己这家店2013年就已经开张营业了,并不是所谓的从春华路搬迁过来的,实际上与春华路的伊丽莎白洗衣店

并无关系。“我们算是加盟同一个公司,但是还是各自独立经营。当时春华路那家店的老板私下与我沟通,他那家店做不下去了,跟我商量如果有顾客拿卡来我这里,就让我帮忙代洗。”当记者咨询关于海棠社区网友的爆料时,钟晓华表示,的确有一个顾客被他们拒绝了代洗。“因为他一进店,就怒气冲冲地质问我为什么搬店不告诉他,态度非常不好,而且最关键的是拿不出会员卡,电脑里也查不到他的资料,这样肯定没法帮他洗。之前只要查出来是会员或者出示了会员卡,我们都是帮忙代洗了的。”

随后记者一直试图在海棠社区联系该网友,然而直至截稿前,该网友依旧未回复。

另一位也曾曾在春华路伊丽莎白洗衣店办理会员卡的熊女士告诉记者,她也是想拿衣服去干洗时才发现该店铺已经关门了。“没有给我任何短信、电话通知就关门了,我是一次偶然逛街的时候发现白云街也有这么一家店,就拿着卡和衣服去,白云街的老板也帮我洗了。”

预付前记得为自己加把“锁”

针对这一纠纷,四川嘉州律师事务所律师潘凌波表示,如果商家提前终止合同,需要承担相应的民事责任。“因为这是提前终止合同关系,属于违约行为,需要退还顾客的预付资金。如果他和白云街的老板商量好可以去他那里继续消费,那么顾客也可以索取相应的损失,比如从春华路到白云街这一段路程的交通费用。另外一种情况,如果是商家直接逃债,当逃债金额累计到一万元以上,就属于合同诈骗,可以向公安机关报案,追究其刑事责任。”

记者了解到,“预付式”消费模式已经出现了近20年,涉及领域较广,主要集中于商业和服务业。乐山市保护消费者权益委员会秘书长赵松表示,“预付式”消费作为如今的一种常态消费模式,一定程度上方便了顾客,有利于市场经济的发展,应予以肯定。但由于法律法规的空白,部分商家信用缺失,消委会每年会接到不少的预付式消费纠纷,多集中在消费办理的充值卡、消费卡、押金等,因经营主体变更或撤店,老板更换,导致消费卡无法使用、续费才能使用或不予退费。

“商家往往会把预付式消费和普通消费的价格拉开,为享受更多优

惠,不少消费者都会选择预付式消费。”赵松表示。

赵松分析,在预付式消费中,经营者集中获取权利而分散承担义务,始终处于优势地位,而消费者是分散获得权利,一旦消费中遇到问题,维权就会陷入被动。“选择商家要谨慎,办卡前要注意看经营者营业执照,办卡后要求商家出具发票,要选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况好的商家;卡内充值要理性,不要因商家宣传优惠折扣而冲动消费,应根据自己的实际需要、消费习惯、消费频度适量充值;在办理预付卡时,不要轻信一些商家的口头承诺,要签订书面合同或协议,事先约定双方的权利义务,为日后可能产生的消费争议提供解决的途径和依据,对不合理的条款内容,要及时纠正,切勿轻信商家的口头承诺;办理预付卡后,一定要索要票据,妥善保管好发票和消费凭证,一旦发生问题便于向有关行政主管部门申诉。金额大的消费卡,要做好备份,每次消费后注意核对余额动态,以防卡内余额缺失;办理预付卡后,按照约定条款消费。一旦商家违约发生消费纠纷,消费者可根据相关证据追索相应赔偿,主动拿起法律武器保护自己的合法权益。”

预付式消费亟待监管

预付式消费中发生纠纷,消费者首先想到的是向有关部门投诉,甚至起诉以维护自身的合法权益。但是,记者在调查中发现,目前尚未有专门的法律、法规对预付式消费进行约束,只能用《民法通则》、《合同法》、《消费者权益保护法》等一般法律来保护消费者合法权益。因为没有专项法律法规,消费者维权、相关部门监管显得力不从心。“目前并没有专项的法律法规是针对预付式消费的,我们接到群众的投诉以后,也只能协

调。”谈到相关的法律法规,赵松说:“有一点可以肯定,预付式消费中类似‘最终解释权归商家所有’条款显然违反了《合同法》的强制性规定,违反法律规定的格式条款无效。”

调查显示,大多数市民普遍认为,由于相关法律制度的不完善,使得经营者行为难以得到有效约束,也加大了消费者在预付消费卡中维权难度。当前最重要,最有效的,还是出台专项法律法规。