

预付卡投诉年增三成多 监管“踢皮球”曝出几多漏洞?

河南最大的健身企业之一郑州维体时尚健身俱乐部有限公司,于2015年5月突然间“闭门谢客”,200多名消费者逾500万元预付金额被套。为此消费者先后历时一年多维权,近日再次向郑州市工商、公安、商务等职能部门投诉,但得到的答复都是“不归我管”。消费者颇感无奈。

记者调查发现,一方面全国预付卡消费投诉近5年来年均增长35.7%,2015年接近3万件;另一方面,全国累计超过9000亿元的预付卡市场,大量发卡行为未被纳入监管。



纠纷高发 坑你没商量

近日多名郑州市民向记者反映,维体健身去年5月突然一夜关门,超过200名消费者权益受损。会员郑先生告诉记者,维体健身里除了有游泳、健身设施外,还包含客房、餐饮、足浴等。开始时服务热情周到。于是,郑先生花了1.5万元在普罗旺世分店办了一张会员卡。

“没想到通知一声都没有,就突然关门。”更令他气愤的是,就在临近关门一周,客户经理还以优惠为由诱导

他新充值3万元。

据了解,目前仅该公司普罗旺世分店就有208名会员,涉及预付卡余额超过500万元。登记信息的会员中,单张卡内余额最多的有9万多元。

记者调查发现,维体健身突然停业是由于原维体健身董事长胡继建投资房地产资金断链。2015年下半年,一家实业资本注资,随后原维体健身旗下多家门店悄然更名为“云杉健身”。消费者反映,维体会员陆续接到了云杉健身客户经理打来

电话称:“要想原来的卡和余额能继续使用,只有重新交一笔钱再办张卡。”

近年来,预付卡消费市场迅速发展,规模不断壮大,已渗透到各行各业,但预付卡消费成纠纷高发区。国家工商总局数据显示,“十二五”期间,全国预付卡消费投诉年均增长35.7%;2015年达到2.93万件,其中健身行业投诉量高达27.3%。投诉问题也主要集中在商家擅自终止服务、“关门跑路”等。

健身美容预付卡未在监管之列 “不归我管”成常态

预付卡侵权现象频繁,但维权却阻力重重。近期记者随维体会员到郑州市消费者协会、公安、商务局反映情况,亲历维权过程。

在郑州市消费者协会,接待人员回复:“我们的权限也就是登记转办,有消息给你回复,能不能受理会在7个工作日内告诉你。”截至记者发稿时,时间过去一个月,仍未收到回复。维权群众决定向公安部门报案。“这事儿不归我们管。”在郑州市金水区经济犯罪侦查大队,接警人员杜志军说,“维体健身正常经

营了两年,不构成诈骗罪,只能说是一种违约行为,公安机关不能立案。”

预付卡的监管责任在商务局,但郑州市商务局市场秩序处工作人员张小飞表示,依据商务部出台的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,商务部门对从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业三大类企业发行预付卡进行监管,其中健身行业、美容行业都未被列在范围内,所以也“不归我们管”。

对于维体健身实际经营业务,除了游泳健身外,还包括酒

店住宿、餐饮娱乐等。商务局表示,企业经营范围需要在工商部门登记,如果经营项目和营业执照项目不符,则属工商部门监管未尽到责任。

维权只剩向法院起诉这一途径了。但消费者咨询律师后认为,商业预付卡纠纷维权成本高,能最终通过司法救济获得的实际赔偿不会太多。维体健身客户席英说:“法律法规并没有对发行预付卡的商户所应承担的民事赔偿责任作出明确规定,民事诉讼即使可以为消费者追回本金,也难以对商户形成威慑。”

发卡规模超9000亿元 监管漏洞亟待修补

预付卡消费模式在目前市场已十分普遍。当前,对市场上预付卡管理主要依据2012年商务部发布的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》。其中规定,一定规模的企业发行预付卡需在发行后30日内到商务部门备案,并按预收资金的一定比例向商业银行存入存管资金,以对企业违规形成约束。

但实际监管操作中一是失之于宽。例如办法仅涉及“从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业”三个行业,对类似健身、美容美发、教育等侵权高发领域都没有覆盖;如“单张记名卡限额不得超过5000元”,超过额度的不在监管范围;如“年度营业额

收入500万元以上”的企业法人,对低于这一额度的企业也不在监管范围。二是失之于软。企业备不备案基本靠自愿自律,资金使用用途无跟踪。

全国人大常委会执法检查组关于检查《中华人民共和国消费者权益保护法》实施情况的报告指出,有关部门估算,2014年国内预付卡销售规模为9068.8亿元,大量发卡行为未纳入监管。

广东耀辉律师事务所律师余鑫认为,预付卡管理办法试行已经历时4年多,实践证明存在滞后和漏洞,应当及时修订,完善后以正式的管理办法出台。在正式办法出台之前,商务、工商、

公安等部门要切实行动起来,加强联合监管。

中国消费者协会律师团律师邱宝昌表示,要制定和实施预付卡发行审核制度。将发卡主体的短期偿债能力、商业履约情况、社会信用水平等要素纳入审核范畴,并主动向消费者披露。

此外,法律专家建议,应落实预付卡资金存管制度,尽快建立第三方账户监管预付卡资金,改善预付卡资金安全仅靠商家自身信用的模式。对30%的存管资金比例可适当提高,通过给预付卡上保险,一旦商家关张跑路消费者可直接理赔。

据新华社

超强台风“莫兰蒂”中秋登陆闽粤沿海

新华社电 今年第14号台风“莫兰蒂”预计于15日在粤北闽南一带沿海以强台风级别登陆,国家海洋局13日启动海洋灾害Ⅱ级应急响应,并提醒在中秋节安排滨海旅游的民众随时关注预警信息,防范灾害。

根据国家海洋环境预报中心的预测,“莫兰蒂”引起的风浪过程主要影响台湾以东洋面、巴士海峡、台湾海峡,近海海域最大有效波高将达到8至13米,福建南部沿岸海域最大有效波高将达到4至6米,海浪最高预警级别预计将为红色。

“莫兰蒂”风暴潮过程主要影响福建南部、广东东部沿海,严重影响岸段为福建厦门至广东汕头沿海,影响期间沿岸天文潮

位较高。根据目前的预报路径,风暴潮最高预警级别为橙色。由于台风登陆时间和地点仍有较大不确定性,不排除风暴潮预警级别升为红色的可能。

国家海洋环境预报中心提示,“莫兰蒂”可能将成为今年以来登陆我国的最强台风,其所经过的台湾以东洋面、巴士海峡、台湾海峡,以及福建、广东沿岸海域风大浪急,在相关海域航行作业的船舶应及时回港避浪,沿海航线适时停航。

国家海洋局13日召开“莫兰蒂”台风风暴潮、海浪灾害防御工作部署会,要求沿海海洋部门强化运行管理,确保各类应急设施设备正常运行,确保对公众的预警信息发布及时到位。

106国道“挪出”衡水湖自然保护区

新华社电 106国道衡水湖改线工程日前通车,每天万余车辆穿行保护区的情况将彻底改变,衡水湖生物将迎来安静惬意的生活环境。

衡水湖是华北平原唯一保持沼泽、水域、滩涂、草甸等完整湿地生态系统的自然保护区,约有1300种动植物在这里栖息生活,每年有大量珍稀鸟类经由这里迁徙。106国道经由衡水湖保护区的道路约有21公里,平均每天有1万多辆中小

型车和4000多辆大、重型卡车通行,排放的尾气、废水等严重污染了衡水湖环境,干扰了动植物生存和繁育。

为了改善保护区环境,2015年起,衡水市筹集资金近7亿元启动106国道衡水湖改线工程,经过一年建设,于今年9月10日起实现中小型车辆通车,预计到明年4月底道路养护结束后,大、重型车辆也将全部“改道”新建道路通行,衡水湖将彻底摆脱通行车辆污染困扰。

河南一银行微信广告“吹牛”被罚40万

新华社电 因在微信广告中“吹牛”,构成了发布违法广告的行为,洛阳银行郑州分行近日被工商部门开出40万元罚单。

据介绍,自2015年下半年起,洛阳银行郑州分行的微信公众号,开始持续发布理财产品广告。其中,“抗降息最佳产品——洛阳银行‘大额存本取息’储蓄产品,降息不降收益,5年期利息提前得”等内容,被放置在了醒目位置进行推送。

今年1月,郑州的魏先生看到该广告宣传后,办理了该项存款理财业务。但不久后,他便了解到,该行所称的这项业务并非“最佳”,其他金融机构推出的理财产品的收益比该行的更划算。魏先生认为受到了欺骗,便向郑州市

工商局反映。

郑州市工商部门在对事件的调查中了解到,当事方利用其注册的自有微信公众号,于2015年5月21日在“微资讯-个人金融-基金业务”板块的页面中发布了内容为“为客户提供最佳基金投资选择”的微信广告;于2015年9月7日在“微资讯-个人金融”板块的页面中,发布了内容为“抗降息最佳产品——洛阳银行‘大额存本取息’储蓄产品”的微信广告,在宣传中反复使用禁用词语“最佳”,描述其金融产品与服务。

郑州市工商局认为,当事人在广告中反复使用“最佳”等用语,构成了发布违法广告的行为,依据广告法第五十七条,决定对洛阳银行郑州分行罚款40万元。



京津冀联合开展卫生应急综合演练

9月13日,京津冀三省市卫生计生行政部门联合开展的2016京津冀重大自然灾害卫生应急综合演练在河北省张家口市张北县进行。图为演练人员进入现场抢救“伤员”。

新华社发