

预付卡商家上演“另类”跑路

维权路上要过哪些“卡”？

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限，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在营，许女

士仍可在该门店消费，虽该门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，对其难以进行“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。”

据新华社

拒绝被“套路”

——消费者如何向“霸王条款”说“不”？

“本店拥有最终解释权”、没收预付款、“中途退团团费一律不退”……市场监管部门日前提醒消费者，在预付式消费、购房买车、旅游出行时应警惕各类“霸王条款”，拒绝被“套路”，及时依法维权，向“霸王条款”说“不”。

预付式消费需谨慎

何为“霸王条款”？云南省市场监督管理局消费环境建设指导处主任科员赵月秀介绍，“霸王条款”是指经营者单方面制定的不公平合同格式条款以及通知、声明、店堂告示等，旨在排除消费者主要权利，加重消费者责任，免除经营者责任。

赵月秀说，经营者往往利用双方信息不对称、供求关系不平衡，将不平等的格式条款强加给消费者。“消费者多以个人形式面对商家，或存在弱势心理，或缺乏相关合同法律知识，在合法权益受侵害时往往自认倒霉。”

“预付式消费中常见‘霸王条款’，比如‘本店拥有最终解释权’。”赵月秀解释，经营者与消费者采用格式条款订立合同的，双方都有解释合同格式条款的权利。“消费者同样享有解释格式条款的权利，否则就是不公平格式条款。”

另一种常见的预付式消费“霸王条款”是“一经售出，概不退卡”。赵月秀指出，经营者与消费者采用格式条款订立合同的，双方都有权依法变更或

者解除合同，经营者无权排除消费者依法变更或者解除合同的权力。

购房买车要当心

“买房面积发生误差时，不予退房……”对此，赵月秀表示，根据相关规定，面积误差绝对值超出3%，买受人请求解除合同、返还已付购房款及利息的，应予支持，消费者拥有解除合同和请求赔偿的权利。

消费者买房时还会遇到“售房图纸、宣传资料、广告等仅供参考，不得视为合同内容”条款。对此，赵月秀解释，有关规定明确，商品房的销售广告和宣传资料为要约邀请，其所做说明和允诺对确定价格、签订合同有重大影响，即使未载入商品房买卖合同，也应当视为合同内容，否则销售方应当承担违约责任。

在购买汽车时，此类“霸王条款”颇为常见：买方在接到卖方提车通知后七日内须与卖方办理交接手续，逾期不办，其预付款作为违约金没收，并且卖方有权将该车另行出售。卖方逾期交付车辆的，买方有权解除合同，卖方不承担任何违约责任。

“‘没收预付款’混淆了预付款与定金两个法律概念。”赵月秀指出，当事人不履行合同而致合同解除或出现违约事由时，应当返还预付款，各方的违约责任通过合同约定的其他条款来定。“卖方逾期交车同样应承担相应的违约责任。”

跟团旅行多留意

近年来，不少人选择跟团旅行。一些旅行社常设有“因交通延误等不可抗力原因所致的额外费用，旅行社不承担”条款。赵月秀特别指出，交通延误、飞机故障、航班取消或更改时间等不属于不可抗力。因不可抗力不能履行合同的，可根据不可抗力的影响部分或全部免除责任，不属于不可抗力范畴的情况，旅行社应依法承担相应责任。

“合同一经签订且付全款，团队机票、列车票、船票即为出票，不得更改、签转、退票。”针对此类条款，赵月秀说，消费者享有在旅游行程结束前解除合同的权力，旅行社若尚未购票应不再购买，已购票的应在扣除必要费用后将余款退还给消费者。

还有一类旅行类“霸王条款”是“中途临时性退团团费一律不退”。赵月秀表示，该条款加重了旅游者责任，侵犯了消费者合法权益。根据有关规定，旅游行程结束前解除合同的，旅行社应当在扣除必要的费用后，将余款退还给旅游者。

云南省市场监督管理局、云南省消费者协会提醒广大消费者，若合法权益遭受上述各类“霸王条款”侵害，应及时拨打“12315”投诉举报电话，向市场监管部门投诉或举报，市场监管部门将依法维护消费者合法权益。

据新华社



昆明樱花盛开 游人纷至沓来

近日，云南省昆明市迎来樱花盛开的时节。昆明圆通山公园的数千株樱花灿烂绽放，吸引了市民和游客前来观花赏景。

新华社发

“12326”民航服务质量监督电话正式开通

新华社电 “12326”民航服务质量监督电话日前正式开通。今后，旅客在乘机出行过程中向航空公司、机场投诉后，如果没有得到满意答复，就可以拨打“12326”民航服务质量监督电话进行反映。

民航局副局长董志毅表示，“12326”民航服务质量监督电话以原有的民航投诉电话为基础，主要功能是督促航空公司和机场等妥善处理旅客投诉，“12326”电话不是航空公司和机场投诉电话的替代者，而是监督者，航空公司和机场的投诉电话仍是消费者投诉的第一渠道。

他指出，投诉管理是民航服务的重要环节，是民航与旅客沟通的桥梁，是民航高质量发展的主要内容。近年来，中国民航持续提升民航服务质量，连续4年开展服务质量专项行动。2018年民航航班正常率达到80.13%，创2010年以来最高；32家千万级机场实现国内航班旅客乘机全流程电子化，“无纸化”乘机旅客突破2.25亿人次。

董志毅说，“12326”开通后，航空公司、机场等相关企业要继续履行好“首问责任制”，认真对待旅客投诉，耐心细致解释、合法合理解决。