足疗店老板“跑路”,刚预存数千元的卡作废了;理发店已经在出兑,啥时候在哪开业都不确定,卡内余额眼看就“打水漂”……近年来,预付卡纠纷一直是消费者投诉的热点问题。新冠肺炎疫情发生以来,此类消费纠纷更是频现,而遇到这些问题,消费者往往只能自认倒霉。不过,最近在北京东城消协的帮助下,消费者高女士还是讨回了1500元余款。对此,高女士却深有感慨,她说,其实这是“为了一只鸡,搭上一头牛 ”。那么,面对商家“跑路”,消费者维权真的这么难吗?究竟“卡”在了哪?

商家频繁“跑路” 预付卡内余额屡次“打水漂”

消费者维权究竟“卡”在了哪?

□本报记者 博雅/文 邰怡明/绘图

【现象】

店家关门不退费，反说顾客是欠账方

“您好，请问您需要办理充值卡吗，现在正好有预存消费优惠活动，如果办卡这次消费就相当于赠送了……”不知从什么时候起，居家小区周边的餐馆、健身房、理发店、洗车店、水果超市等店家都开始了办卡服务。每次消费，店家都会鼓动消费者购买预付式消费卡，普遍是充值越多折扣越大，且大多数预付式消费没有合同。

去年10月，市民高女士在一家养发店的推荐下，花了3500元办理了一张养发卡。按照店家的说法，这种疗效卡至少保证一周一次才能有效果，三个月后，头发会变得更加浓密。为此，直至春节前夕，高女士一直按时去做护理。今年2月初，高女士发现该店在“出兑”，询问店员后得知，说只是在旁边换个店铺。因为当时正处于疫情期间，许多店都没营业，高女士就安心等待。可到了4月份，随着商家开始陆续开门，高女士依然没有收到养发店营业的消息，经多次询问，对方才勉强回复“不确定，让继续等。”且不仅态度蛮横还无理争辩：“你当初办卡时已经享受了优惠价格，按照项目的原价格，你的钱早已经用完了，算下来你可能还欠店里的钱呢……”

店家的态度让高女士十分生气：“我怎么还成了欠钱的，还有道理吗？明明是他们无法进行服务，咋还那么霸道？”更让高女士不理解的是，当初办卡时明明店家什么凭证都没有给，每次去做服务，只是在店家提供的消费本上签字而已。可是，当高女士提出退钱时，店家却让她拿出相关凭证。

高女士决心要讨个说法，打相关政府部门电话、去消协投诉、向有关媒体反映……从4月中旬开始，工作之余，高女士就为此忙碌着。最终在东城区消协投诉部主任赵梦云的多次调解下，退回了余款。对此高女士说：“维权成功，让霸道的商家知道了法律的尊严，从这方面说心里很高兴。但作为一个消费者，维权付出的心力和精力实在太多了。”

在预付卡消费中，高女士的遭遇并非个案。而像高女士一样费尽周折，能够把余款要回来的却是少数。面对商家的不兑现服务或“关门大吉”，消费者是欲哭无泪。

【探访】

预付消费成主流，消费者各说无奈

采访中记者发现，现如今多数人都拥有预付卡，买到哪儿办到哪儿的现象都有存在。“我统计了一下，目前至少有三十几张预付卡，其中多数是美容美发、餐饮、游泳健身等项目，因为办卡确实可以优惠很多。”市民张小姐坦言，现在去哪消费不办卡都觉得自己是另类，市场就是这样，消费者能怎么办？比如剪个头发，不办就要好几百元，办了就能享受折扣，你说你办不办？

说起预付卡问题，家住大兴的陈先生颇有感慨。春节前，他在一家足疗店办了两千元的预付卡，刚刚用了不到一半，足疗店就关门了。因为当时是微信直接转给老板的钱，也没留任何证据，更没有老板和店员的联系方式，现在想找人都不知道去找谁？而且，自己也没时间去折腾，只能自认倒霉了。“我前几天又预存了1000元，办了张足疗卡，朋友们都戏弄说我被骗没够。”陈先生苦笑着说，现在不少店面多是连锁或者加盟，市场规范应该由市场监管部门来监督，仅仅靠消费者的个人注意和防范是不够的。

面对预付卡消费，不少人都有着不尽相同无奈的心理。几年来刘女士已经在一家美容院陆续充值消费了五六万元，尽管还有很多项目一年半载也消费不完，但刘女士介绍，但凡遇到个节日，美容院就会推出“优惠”活动，虽然很反感这种不断催卡的行为，但因为有些卡在办理时是有消费日期限制的，如果没来得及做就会浪费，而继续充值就能够让消费卡延长时间，所以很无奈……

“对于商家来说，发放预付卡可以带来相对大额收益和固定客源，遇到经营不好等原因，个别商家之所以敢选择关门走人，说到底，还是摸准了消费者维权难的状况。即使有消费者找上门，也是百般说辞推延，最后让你拖不起放弃为止。”东城区消协投诉部主任赵梦云介绍，在东城消协受理的预付卡消费投诉案例中，由于消费者对法律法规的知悉有限，商家制定了不合规的服务合同，过度宣传优惠、打折，催促消费者签字，为事后的消费维权产生不利。

【释法】

消协:商家关停或倒闭，都不能将预付款占为己有

不管吃饭、健身，还是洗头、洗车，预付卡给人们带来了便捷的服务，但因为一些不良商家的歪脑筋，也给消费者在用卡中添了不少堵。记者从中消协了解到，近年来，预付消费成主流，但前脚充值后脚跑路、换了老板就失效、商家停业关门追偿难等问题时有发生，已成为大众的投诉热点。那么，面对消费者普遍吐槽存在维权难的现象，究竟该咋办？

“办卡后商家倒闭或跑路,都不是侵权的理由。”对此,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示，不管是疫情原因,还是自身经营问题,理发店出现关停或倒闭问题，都不能把消费者的预付款占为己有。

依据《中华人民共和国消费者权益保护法》，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供；未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并承担预付款的利息。如果无法与经营者协商解决，消费者可以向有关行政部门投诉，也可以到法院提起诉讼，依法维护自己的合法权益。与此同时，有关部门接到消费者投诉后，应该及时对涉事商家做出调查。如果确实是受疫情影响或经营不善，可以按照相应的破产程序执行。但如果发现存在非法转移或挪用预付款等其他问题，则很可能涉嫌非法集资或诈骗犯罪，应依法移送公安机关对其立案调查。

律师:不经许可,商家不得预售明天的消费

有市民提出，现在商家办卡太随意，想办就办，好像没有什么约束，是不是需要一定的门槛呢？或者从法律上该如何制止预付卡侵权行为？对此，北京京驰律师事务所律师李玉祥律师认为，预付卡消费实际上是一个很复杂的社会问题和法律问题。对于商家来说，消费者购卡预付消费更是百利无一害，特别是一些商家“跑路”了，还会因为赚了昧心钱又没什么风险而心安理得？关键是社会诚信、社会管理、社会法治出了问题。我认为主要的根子就在于管理亟待健全。

首先，诚信是商家的生存命脉。从缺斤少两到质量问题，无论大小纠纷都反映出来商家的诚信和良知。与预付卡问题一样，尽管大众对此长期怨声载道，但就是屡禁不止！为什么呢？因为消费者被侵权后，维权成本非常高，反而商家违法侵权的成本和风险却非常低，只需要不接你的电话，让你找不到即可。

生活中，消费者维权时听到的最多的一句话就是：“你去法院告啊！”这句话的背后有时是善意的支持，有时又是恶意的挑衅。那么，是否可以追究跑路商家的刑事责任？用刑如用兵。刑法，国之重器，不可轻之。商家如果真的是因经营不善，确实是无力提供服务了，因无奈而跑路，国家再动之以刑，那不就是要把人往死里逼吗？所以，我认为加强行政作为是从根本上解决此类问题的关键。

因此，建议对于预付卡的销售实行行政许可制，同时规定商家收取预付款的必须签订书面合同并给消费者留下收款凭据，不经许可，任何商家不得预售明天的消费，否则就是违法，轻则罚款、吊销许可，再者可以行政拘留，只有对于那些屡教不改危害社会的极少数触犯刑律的不法商贩才可以动之以刑。

同时，李玉祥提醒，自己兜里的钱还得自己看紧了。办卡时，不能盲目听信商家花言巧语的宣传，签定合同时要索要合同副本和相关凭证。一旦遇上问题，要及时到市场监管、消费者协会以及政府相关部门进行投诉。

全国政协委员：商家不怕投诉怕公示，要设法把投诉信息“晒出来”

在今年全国两会上，全国政协委员、国家市场监管总局副局长甘霖提出了如何营造良好消费环境的建议。甘霖表示，目前主要靠政府的“三板斧”来解决消费者投诉，那就是监管、执法加调解。说来说去，主要还是政府监管和企业自律的“二人转”。而真正有监督权的消费者，没有真正地参与进来。

要补齐社会共治不足的这个短板，需要创新维权机制，要走监管的群众路线，政府建立消费投诉公示制度，把分散的投诉信息集中晒出来，充分发挥14亿消费者的知情权和选择权，让全社会来共同监督。

甘霖表示，消费投诉公示既是“黑榜”也是“红榜”，既是监督也是鼓励。政府打造消费投诉公示，就好比是打造一个政务版的“电商平台”，不同商家就是上面的“网店”，平台上及时晒出各商家的“投诉率”，再千变万化的市场违法行为，也终究逃不过消费者的火眼金睛，消费者用脚投票，良币驱逐劣币，最终是能够提振消费信心，解决烦心事，提升获得感。