

便利与风险同在 优惠和陷阱并存

预付卡消费乱象几时休

□记者 窦娜 文/图

(上接6版)

跑路商家将被列入经营异常名录

店铺关门、商家跑路后，消费者手里的预付卡就成了废纸一张，后续的追款之路更是漫长。那么，到底应该如何规范预付卡消费呢？

记者了解到，早在2012年9月，商务部就出台了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》，但仅规范了公司法人的单用途商业预付卡的监管，对个体工商户及其他经济主体未作规范。在现实生活中，预付卡的高危区正是那些规模较小的企业和个体户。先付费、后服务，使得消费者处于弱势地位，再加上备案制度不健全等，又造成维权过程异常艰难。

“我们常说，天上不会掉馅饼，这就提醒广大消费者在面对优惠时要保持理性。”针对日益增多的预付卡投诉，市消协秘书长赵曼丽提醒消费者，预付卡消费具有一定的便利性和价格优惠，但背后也存在较大的风险。预付卡消费最大的风险是存在强制消费、突然关门消失、单方面终止服务等情况。因此，在购买预付卡前，消费者要认真考察商家的信誉和经营状况，尽量选择规模大、信誉好、经营时间长的商家；不要被商家的优惠折扣宣传蒙蔽而冲动消费，尽量不要一次充入过

多金额，以免因商家停业走人、携款潜逃而遭受损失；消费者要定期核对消费记录和金额，每次消费后注意核对余额动态，以防卡内余额缺失。

市12315指挥中心工作人员张勇指出，预付卡在给消费者带来实惠的同时，也隐藏着安全风险。他建议，消费者在接受预付卡服务时，应注意以下几方面：一、不要被店名所迷惑。有的商家为了吸引消费者，取名国际会所、连锁经营，实际并未取得连锁经营授权资质。二、要注意虚假宣传，对夸大其词的广告用语要提高警惕。三、不要贪图便宜。警惕“免费试用”幌子，防范资金风险。如果发生纠纷，消费者要依法维护自己的合法权益，及时拨打12315或到消协投诉，遭遇商家恶意卷款跑路，涉嫌经济诈骗的拨打110报警。此外，他告诉记者，跑路的商家将被列入国家企业信用信息公示系统中的经营异常名录，消费者只要打开网页查询企业营业执照信息，就会有显示。“经营异常名录主要是对企业公示信息和登记事项的监管。公示信息和登记事项不相符或有问题，就会被列入经营异常名录。”张勇告诉记者。

商家涉嫌诈骗可追究刑事责任

“预付消费就是提前消费，是指消费者预先向商家交付一定额度的现金就可享受到一定的服务，有时还可以获得商家承诺的额外优惠。其适用在商会、球会、酒店、美容业、洗车等行业。”河南明辩律师事务所执行主任崔妹婷向记者讲述了预付卡的用途。

商家跑路应承担什么法律责任呢？崔妹婷律师介绍，在预付卡内预先支付金额并以该金额消费，商家和消费者就形成了服务合同，合同为双方的真实意思表示，合法有效，双方均应受其约束。如果由于商家的原因导致无法给予服务的话，就构成了违约，商家应承担法律责任。

违约责任。商家如果并没有向消费者虚构事实、隐瞒真相，仅因对市场风险预判力不够而导致店铺倒闭，依据法律规定，商家应承担违约责任。至于商家是否需要全额退款，就要看预付资

金余额是多少。如果消费者已经享有了相应的服务，或者兑付了商品，应当扣除相应的费用。

欺诈责任。商家如果采用虚构事实、隐瞒真相等方式骗取消费者信任，设置消费陷阱、设定“霸王条款”、限制消费时间、经营者拥有最终解释权等不公平条款，特别是商家如果明知自己已步入歇业状态、准备转让店铺却不告知消费者还继续圈钱，即构成欺诈。对此，消费者依据相关法律规定，可向商家索要3倍的赔偿。

刑事责任。商家如果以非法占有为目的，以提供消费服务为幌子收取预付款，但实际上根本无能力提供约定的服务，就涉嫌构成诈骗罪等，消费者可向公安机关报案，由公安机关根据金额、受害人人数予以立案，追究商家和相关责任人员的刑事责任。

他山之石

针对预付卡管理的实际情况，无锡市制定下发了《关于进一步规范单用途商业预付卡管理工作的意见》，这一做法被江苏省商务厅转发。具体做法如下：

1. 加强宣传引导，接受社会监督。主动向备案发卡企业宣传政策，动员、督促、指导其合规发卡。

2. 落实相关制度，规范发卡行为。要求发卡企业对卡实名登记、实施非现金购卡、实行限额发行等“三项制度”写入发卡企业单用途卡章程、购卡协议，并上墙公示。

3. 强化督促检查，认真落实整改。在重大节假日等重要时节，联合商务执法支队加强

对发(售)卡企业的检查。对未备案即发卡的企业，寄送整改通知书，责令其限期备案。

4. 加强资金监管，防范金融风险。督促发卡企业建立台账，及时对交易数据进行记录和清算。要求发卡企业制定预收资金结算、风险管理、日常监督、应急处置等相关制度。

5. 制定应急预案，维护合法权益。制定突发事件应急预案，将单用途卡备案情况及时在无锡商务诚信平台（网址：<http://www.wx12312.cn/>）网站上进行公告，并向社会公开12312商务投诉举报电话。

线索提供 赵曼丽 张勇



市民向记者展示办理的预付卡