

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

核

心提示

“3·15”即将来临,今年的消费维权年主题是“信用让消费更放心”。围绕这一主题,记者近日就消费投诉呈上升趋势的预付卡消费展开了调查,希望借此提醒广大消费者在办理预付卡时提高警惕,依法主张自身权益,主动投诉、举报失信经营行为;警示商家依法诚信经营,用诚实守信打造品牌形象,赢得消费者的信赖和认可。

随着经济发展和人们消费习惯改变,近年来,预付卡广泛出现在餐饮、美容、洗车、健身、教育等领域。每逢节日或开业,商家都会开展预付卡消费活动,吸引消费者存入大量资金以获取更多优惠和折扣。随着预付卡的流行,办卡成为一种常见消费方式。但是,在享受折扣、方便快捷的同时,预付卡带来的纠纷也让消费者很头疼。

## 近年来 预付卡消费投诉不断

最近几天,家住周口市中心城区的吴女士很是烦闷——她在自家附近的伊寇洗衣店办理了洗衣年卡,没想到前几天去洗衣服时,洗衣店大门紧闭,昔日热情的店主已不知所终。据了解,和吴女士一样办理年卡的还有14名消费者,充值现金共计1万多元。

无独有偶,市民周女士近段时间也在为预付卡打水漂而郁闷。去年8月份,周女士在中心城区一家名叫凯帝的蛋糕房办理了预付卡,消费没有几次,蛋糕店突然关门,店主的手机

再也打不通过。“虽然钱不多,但心里窝火,这样的店主一点儿信用都没有!”在周女士看来,办卡代表了对商家的信任,而商家却把这种信任当成了圈钱的工具。

和吴女士、周女士等人相比,郸城县的郭女士是幸运的。郭女士告诉记者,她在一家超市充值了预付卡,付款时,收银员称刷卡系统坏了,预付卡不能使用,需要现金支付。郭女士信以为真,便按照收银员的要求做了。之后,郭女士多次到该超市消费,碰到的情况都是预付卡不能使用,需要现金支

付,这引起了郭女士的怀疑。郭女士要求超市负责人说明情况,但超市负责人始终不出面解释。市场监管部门经过调查发现,该商家是为了用预付卡内的固定资金来缓解资金周转的困难。在12315工作人员调解下,超市负责人承认了错误,并向郭女士赠送500元大礼包作为补偿。

在采访中,记者了解到,在与生活息息相关的消费领域中,办理预付卡很常见。诸如理发15元1次,办卡100元10次;洗车25元1次,办卡200元10次,另送打蜡;饭店充值500

元送100元;健身卡原价5250元,现价4800元,送季卡1张;养生卡50元1次,充500元送15次,另赠精美礼品一份……

预付式消费虽然能享受商家给予的优惠,但一不小心,消费者就会得不偿失,甚至上当受骗。记者从市消协、市12315指挥中心获悉,近年来,预付卡消费问题投诉不断,主要集中在美容美发、健身等服务行业。2018年,市消协受理的预付卡消费投诉占投诉总量的10%,通过12315热线受理的预付卡消费投诉46件。

## 多数消费者拥有预付卡

在采访中,记者了解到,多数消费者拥有预付卡,且不止一张。遭遇过因预付卡无法使用而导致损失的消费者不在少数,其中一部分消费者在遇到消费不满意或者退卡难时,会选择“怕麻烦,算了”。

“现在很多商家都有预付卡活动,反正要消费,不如一次性充值,还能多些优惠。”市民任女士告诉记者,走进理发店,商家告诉她充值能打折;走进面包店,商家向她推荐充值不仅有优惠,还可以享受每天特价活动。不知不觉,她的钱包就被各种预付卡“占领”了。

“预付卡省去了现金交易、找零等步骤,报一下手机号和密码就能消费,多方便。”市民王女士告诉记者,她办理了很多预付卡,但是有的卡办理后就没再用过。

市民王先生曾在预付卡上吃过亏,但是没有妨碍他手里仍有几张预付卡。“现在去哪儿都让办卡,手里没有几张卡还真不方便。”王先生告诉记者,由于吃过亏,他办卡都是选择最小的数额。

“还是有不少诚信商家的!”市民吴先生说。2017年,他在中心城区一家服装连锁店办理了预付卡,消费了几次后便把卡遗忘在钱包里。直到今年春节前,听朋友说这家店转让了,他才想起

卡内还有几百元钱。“听到店铺转让,我的第一反应就是,这几百元要打水漂了。我到店里才知道,转让时预付卡的事情已经交接过了,没消费完的卡继续有效。就冲这信誉,以后我会多去这家店消费。”吴先生说。

近日,市民牛先生经常光顾的小吃店歇业了,但小吃店大门上贴的一张通知,引起了他的注意。原来小吃店转让了,为方便之前办理预付卡的顾客退卡,店家特意留下了手机号。“要是所有商家都能像这家店的老板一样,我们也不用为办理预付卡担惊受怕了。”牛先生说。

“一些不法商家在竭力推销卡后,不认真履行责任,损害了消费者的利益。我希望相关部门能引起重视,杜绝坑害消费者的事情发生。”王先生建议,进一步完善和制定地方性法律法规或者制度,加强源头监管,建立健全预付卡登记备案制度;进一步加大日常监管执法力度,并定期开展对美容美发、健身娱乐等预付式消费重点行业的专项执法检查,严厉打击有强制消费、虚假广告宣传、恶意敛财等行为的违法经营者,切实保障消费者的合法权益。

(下转7版)



中心城区大庆路一家小吃店张贴的退卡信息