

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、恶意敛财等行为的不法经营者，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