

**编者按:**“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。

“充200元赠100元”“交三年学费送乐器一台”“充值越多,优惠越多”……这些宣传口号,对于大多数消费者而言都不陌生。

随着经济的发展和人们消费习惯的改变,近年来预付卡广泛出现在各个领域,如餐饮、美容、洗车、健身、加油、教育等等,出去消费,没有卡都不好意思。每逢节日或者商家开业,都会开展预付卡消费活动,商家利用充值返现、办卡送礼等手段,吸引广大消费者存入大量资金以获取更多的优惠和折扣。随着预付卡的流行,办卡已成为一种常见的消费方式。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是头疼,使用受阻、商家跑路、退卡难……预付卡几乎成为“糟心卡”的代名词。

**预付卡投诉热度不减**

最近几天,家住市区的吴女士很是烦闷,她在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,昔日热情的店主早已不知所踪。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。市民周女士前段时间也在为预付卡打水漂而郁闷。去年8月份,周女士在市区一家名叫凯帝的蛋糕房办理了预付卡,消费没有几次,蛋糕店突然关了门,店主手机号再也没有打通过。“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,预付卡到底能不能使用,但是超市负责人始终不出面解释。经过市场监管部门的调查,原来商家是为了达到长期占用预付卡内的固定资金来缓解资金周转的困

难,所以采取积压消费者手里预付卡资金的手段,使出了现金支付的招数。在12315工作人员的调解下,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,各类与生活息息相关的消费领域中,预付卡很常见。诸如,理发15元1次,办卡100元10次;面包店充200元赠100元,充500元赠300元;洗车25元1次,办卡200元10次送打蜡;宝宝洗澡300元26次,800元84次;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,但是一不小心,消费者就会得不偿失,甚至上当受骗,商家倒闭跑路,消费者维权困难,找不到被投诉对象的情况比比皆是。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,而这些消费者中的一部分消费者告诉记者,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,商家会告诉她充值能打折;走进面包店,商家会向她推荐充值不仅有优惠,还可以享受每天特价活动;在超市,商家介绍充值越多,享受的积分越多。不知不觉中,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。”打开钱包,市民王女士也拥有多张预付卡。她告诉记者,自己办理预付卡大部分时间凭心情,觉得店家不错,经不住介绍就办了,但是有的卡不经常使用会忘记它的存在。

**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

市民王先生曾在预付卡上吃过亏,但仍没有阻碍继续使用预付卡。“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,他有理发卡、洗车卡、加油卡,为了谨慎起见,现在充卡他都会选择最小的数额。

“还是有不少诚信商家的。”在采访中,市民吴先生向记者讲述了他的亲身经历。他告诉记者,2017年他在市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了钱包里。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没有消费。“当时想着这几百元要打水漂了。谁知到店里一打听,老板说‘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,但是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。“相比那些携款跑路的商家,这家店的老板真是不错,要是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。”牛先生表示。

“预付卡确实给我们的生活带来了便利,但是有一些不法商家在竭力推销卡后,却不认真履行责任,极大地损害了消费者的利益。希望相关部门能重视起来,杜绝坑害消费者事情发生。”王先生建议,进一步完善和制定地方性法规或者制度,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,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。

**商家跑路将被列入经营异常名录**

“店铺关门”“商家跑路”,消费者手里的卡片就成为废纸一张,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?

记者发现,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

其他经济主体尚未作规范。实际生活中,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,使得消费者必然处于弱势地位,再加上备案制度的不健全等,又让维权过程变得异常艰难。

“我们常说,天上不会掉馅饼,这就是提醒广大消费者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在于强制消费、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,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,以免商家停业走人、携款潜逃导致较大损失。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光鲜靓丽外表下,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,事实上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,消费者可根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第53条中的规定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针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消费金额就可以享受到的服务,有时还可以获得商家承诺的额外优惠。其适

三倍的赔偿。

刑事责任。如果商家以非法占有为目的,以提供消费服务为幌子,收取预付款的,但实际上根本无能力提供约定的服务,依据《刑法》的相关规定,则涉嫌构成诈骗罪等,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**

针对预付卡管理实际,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,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.制订应急预案,维护合法权益。制订突发事件应急预案,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。②12

(线索提供:赵曼丽 张勇)



市民向记者展示办理的预付卡



大庆路上一家小吃店张贴的退卡信息

**“车厘子自由” 依然是“贩卖焦虑”的套路**

黄帅

舆论场上的“爆款文”真可谓“长江后浪推前浪,各领风骚两三天”。前些日子一篇题为《26岁,月薪一万,吃不起车厘子》的文章在网上被热传,它提出女性消费能力晋级的几种“标志”,“辣条自由、奶茶自由、视频网站会员自由、外卖自由、咖啡自由、车厘子自由、口红自由、衣服自由……”等等,最高阶的当然就是所谓的“财务自由”。

从“爆款文”的设置来看,所谓“车厘子自由”,属于从日常饮食消费向享受型消费晋级的过渡环节,不得不说,这是个很巧妙的设置。你可以不喜欢吃车厘子,但不会不顾及自己的服饰妆容,这就是此文渲染的一种价值理念,而“车厘子自由”都实现不了,谈何更高阶的“自由”呢?因此,一些网友借此吐槽,自己又“消费降级”啦,自己又要“穷到吃土”啦,诸如此类,不胜枚举。

近年在舆论场上“贩卖焦虑”,似乎成了很多人尤其是自媒体人的套路。“贩卖焦虑”的一大秘诀就是“生造概念”,而且是一本正经地胡说八道,与现实问题结合并制作大量噱头。“车厘子自由”

就是一个硬造出来的概念。

其实,大多数人看得出“车厘子自由”只不过是实现不了“财务自由”的某种自我安慰,哪怕已经熟悉了其中的话语套路,还是会参与转发、讨论,因为“爆款文”已经构成了一种公共议题,受众都会借此“自说自话”,至于“爆款文”的论述是否严谨、观点是否合理,反而不会被人重视。

对年轻人来说,实现“财务自由”之路固然很难,但可以分阶段实现,“车厘子自由”还没到奢侈品消费的程度,其实还是比较容易实现的。只是年轻人没必要沉浸在对各类“自由”的偏颇理解上,结合自身实际情况,量力而行,才是最合理的消费观念。

说到底,对此还是理应承担一种客观的态度,跟风参与讨论倒无妨,如果真的以所谓“车厘子自由”来判断自己的消费能力,未免太过幼稚。可以想象的是,“车厘子自由”不会是“贩卖焦虑”的最后一次“爆款概念”,但这也是渲染情绪的套路不会改变,制造概念的手法依然存在,对此不必大惊小怪,稍微分析一下,就能看出其中内藏的“玄机”。②12



46个重点城市开展垃圾分类主题宣传等活动4.3万次,27个城市在辖区内学校实现垃圾分类教育全覆盖,33个城市编印相关教材或知识读本……据报道,2019年全国地级及以上城市将全面启动生活垃圾分类工作,46个重点城市到2020年底要基本建成垃圾分类处理系统。这正是:

倡导各归其位,废品可变宝贝。告别随手一扔,分类大有可为。

**曹一图 实思文**

“各级政府要坚决反对和整治一切形式主义、官僚主义,让干部从文山会海、迎评迎检、材料报表中解脱出来,把精力用在解决实际问题”上,这些“金句”诠释了“怎么看、怎么干”,树起了“政府干的,都应是人民盼的”落实导向。

奋斗创造历史,实干成就未来。习近平总书记反复强调“空谈误国,实干兴邦”“崇尚实干、狠抓落实”“要有钉钉子的精神”“有功成不必在我的精神境界、功成必定有我的历史担当”等。要跑上属于2019年的加速度,更是如此。直面问题和挑战,只有初心不改,使命在肩,把“政府干的,都应是人民盼的”风向标亮出来,树起来,敢于涉险滩、闯难关,敢于啃硬骨头,用奋斗和实干对接人民对美好生活的向往,才能在奋力奔跑、同心追梦中写好新年度的春天故事。②12

**让讲诚信蔚然成风**

宋海转

近日,一则“新乡女孩向300人各借1000元帮家庭渡过难关,为还债3年换6份工作”的新闻引发网友广泛关注。尤其在近几年,社会上各种恶意拖欠、欠次充好、价格欺诈、强买强卖、借货不还等不讲诚信的现象屡见不鲜,对社会风气造成极大伤害,女孩诚实守信的做法更值得人们为之点赞。

常言道,人无信则不立,业无信则不兴。诚信是社会的一面镜子,如果没有了诚信,再美的风景也会被“玷污”,再美的心情也会被破坏。比如,旅行社违规收取费用、商家哄抬物价、导游改变或缩短行程等缺乏诚信的行为只会让旅游业“穷途末路”,让最美的风景蒙上“欺诈讹人”等恶劣名声的白之冤。

“诚者,天之道也。诚之者,人之道也。”古往今来,诚信被人们推崇为天道法则和人道的法则,更有人形象地把它比作是公民的第二个“身份证”。身份证对于任何人来说既是唯一的,更是必须的。我们一旦丢失了身份证,办事、出行都会处处碰壁。无数事实证明,企业无信,则难求发展;社会无信,则人人自危;政府无信,则权威不立。每个人都应当诚实守信,以一颗真诚之心感受社会诚信之美,共同打造更加幸福和谐的社会大环境。

让讲诚信蔚然成风,需要更多类似上文中的“新乡女孩”,以个人的诚信之举带动更多的人讲诚信;需要政府不断加大诚信建设力度,进一步完善社会信用体系;需要我们每个人严于律己,以诚信为镜,活出人生最美的姿态。②12

**基层减负 实干为先**

晨曦

日前,中共中央办公厅印发了《关于解决形式主义突出问题为基层减负的通知》,贯彻落实习近平总书记重要批示精神,更好地为基层干部松绑减负,并将2019年确定为“基层减负年”。

今年的政府工作报告也提出,各级政府要坚决反对和整治一切形式主义、官僚主义,让干部从文山会海、迎评迎检、材料报表中解脱出来,把精力用在解决实际问题。某种程度上说,基层减负,就是为了把干部从无谓的事务中解脱出来,唤起他们的实干意识。

习近平总书记曾强调,全面建成小康社会要靠实干,实现中华民族伟大复兴要靠实干,实现中国梦要靠实干,实现民族伟大复兴要靠实干。实干,就是低调务实、少说多干,全力以赴推动工作落实和事业发展。党的

事业不是写出来的,也不是讲出来的,更不是整天坐在办公室里想出来的,党的事业是干部引领群众干出来的,再响亮的口号、再多的留痕、再繁琐的会议,都不如实干来得有效。

古人云:“道虽迩,不行不至;事虽小,不为不成。”在这个坚持解放思想,改革开放的时代,崇尚的是实干精神,呼唤的是实干作风,需要的是实干行动。作为党员干部,更需要具备强烈的实干意识,带头摒弃形式主义,带头形成重实际、说实话、办实事、求实效的良好作风。

基层减负,实干为先。实干是最响亮的语言,行动是最有力的证明。唯有求真务实、真抓实干,才能创造出无愧于党和人民、无愧于时代的业绩,才能将美好蓝图变成现实。②12

**欢迎来论**

各位读者,本版的《新论》《热议》《辣说》《思考》《随感》《声音》等栏目长期征稿,欢迎踊跃来稿,请勿一稿多投。来稿请寄:zkrbwjf@126.com zkrb1234@126.com 电话:15890541222 13525731576



**为人民谋幸福是不变的初心**

林伟

热度、发展的高度、民生的温度,细节满满的政府工作报告,生动诠释着以人民为中心的发展思想,闪烁着顺应人民对美好生活向往的价值追求,书写着人民至上的深厚情怀,兑现着念之再三、铭之肺腑的“多谋民生之利、多解民生之忧”的承诺,让满满的获得感、幸福感、安全感直抵民心。

对标时代指针,顺应人民期待,审议与讨论政府工作报告,就是要通过法定程序,把党的主张、人民的意愿转化为国家意志,转化为13亿多人步调一致的追梦“口令”,使国家意志与民心民意同频共振、发展大计与人民幸福相伴

而行,让每一个追梦人都有自己奋斗的舞台,每一个奔跑者都有自己圆梦的跑道。场内响起的掌声,场外传来的笑声,都在直白地告诉我们:生活一年更比一年好,每个人都能从中读到自己的位置,看到自己的美好未来。

困难不容低估,信心不可动摇,干劲不能松懈。新一年的政府工作,为民是主线,务实是基线,施政措施充满追梦元素,这是新年度的新承诺。如何用铁一般的担当兑现这热腾腾的承诺,考验着从中央到地方的执行力。“不能让整项证明来回折腾企业和群众”“确保付出辛劳和汗水的农民工按时拿到应有的报酬”