

消费卡不能随便发

我市给单用途商业预付卡上“紧箍咒”

□晚报记者 牛思光 张洪涛 实习生 张亮

成了某商家的会员,并在预付卡里充了不少钱,结果商家悄悄“人间蒸发”了……近年,预付卡消费陷阱已成为消费者投诉焦点之一。如今,商家想要设预付卡陷阱没那么容易了,这是因为根据国家规定,发行单用途预付卡的经营单位要到商务管理部门进行备案并建立企业资金存管制度。昨日,记者从市商务局获悉,我市单用途商业预付卡备案管理前期准备工作已全面就绪,《单用途商业预付卡管理办法》将在我市正式实施。

本报报道回顾

办卡容易用卡难 一不小心掉陷阱

A.商水县的李先生办了两张洗脚卡,本想着方便、省钱,没想到卡才用几天,经营者竟神秘失踪了。李先生介绍,前些天,商水县新开了家洗脚店。由于这家店离李先生家比较近,他便和妻子一起进店“体验”。“我们生意刚开业,优惠大酬宾,100元办张卡可以洗20次,比平时便宜多了。”经不住老板闫晨(化名)的低价推销,李先生花200元办了两张卡。见状,周围的顾客也在闫晨的劝说下,纷纷办卡。“卡还没用几次,洗脚店突然关门了,再去找老板闫晨,要么关机,要么不接电话,最后直接说店面转让了。”李先生说,由于上当的人不在少数,他被推选出来帮大家维权。(本报于2011年10月21日A04版以《办卡容易用卡难 小心优惠卡陷阱》为题进行过报道。)

B.春节期间,以前买的洗车卡不能用了,只收现金,原来洗辆车只要15元,春节期间居然要价都是30元。市民毛先生年前刚在周口市区黄河东路一家洗车店办了一张洗车年卡。“昨天,我去洗车,工人说涨价了,洗次车从以前的15元涨到了30元,而且年卡不能用。”毛先生说,洗车工人告诉他,涨价的原因是老板回家过年去了,不给他们发工资,他们只能靠洗车挣点工资,所以说,这段时间年卡不能用了。(本报于2011年2月9日A03版以《洗车店春节期间集体提价 洗车卡禁用 洗车费翻倍》为题进行过报道)

C.花1680元办了一张美容卡,只做了几次美容,美容店竟突然关门消失了。市民张女士向本报投诉,称一养生馆在没有退还剩余费用的情况下就“人间蒸发”了。张女士说,去年5月份,她在一家美颜养生馆举行“交一年送半年”优惠活动之际,办了一张价值1680元的美容卡(含72次护理美容)。办卡之后,因为平时工作较忙,她总共也没做过几次。大年初七那天,她到该美容馆消费时,发现那里已是人去楼空。她拨打美容馆老板的手机,一直没人接听。“如果找不到老板,我就等于损失了1000多块钱啊!”张女士苦恼地说。(本报于2009年2月4日A05版以《美容馆“蒸发”美容卡成废纸》为题进行过报道)

市消费者协会 预付卡消费风险大

市消费者协会秘书长赵曼丽介绍,目前,我市很多商家推出了预付卡消费,由此引发的消费侵权投诉也不断增加,去年,全市各级消协共受理消费者投诉2269起,其中预付卡消费的投诉占总投诉量的13%,并且呈逐年增多的态势。

消费者使用预付卡消费存在一定的风险,一旦出现商家店面转移和找不到商家老板之类情况,消费者手中的预付卡就无法继续消费,给消费者自身的权益带来一定的损害。消费者来到消协投诉反映的主要问题集中在预付卡霸王条款过多、服务质量缩水、经营者携款突然消失等问题。许多经营者利用合同格式条款的特点,将自己的意志强加给消费者,从而损害了消费者的合法权益。

赵曼丽介绍,在众多预付卡投诉中,投诉量最多的应该是服装购物卡和洗浴卡,去年消协在办理的一起洗浴卡投诉时,因为找不到洗浴中心老板,消费者的投诉无法得到解决。在办理另外一起服装购物卡投诉中,也碰到店面转让、老板找不到等类似问题,这些给消协的办案带来一定的麻烦,也是在具体办理此类投诉案件中最让人头疼的问题。

“接到消费者的投诉后,我们会第一时间受理。如果是县里的投诉,我们直接转到所属县消协处理;如果是在周口市区范围内,我们亲自到现场处理,为不少消费者解决了实际问题。”赵曼丽介绍,由于在具体办案过程中,存在一定的困难,因此,此类案件的结案率大约在60%左右。

市消协提醒广大消费者,预付卡消费缺乏规范管理,消费者不要图省事、图便宜而购买预付卡,特别是尽量不要购买大额的、使用周期长的预付卡,以免带来烦恼,造成损失。



一位市民随身携带的各种卡。
晚报记者 牛思光 摄

解读 《单用途商业预付卡管理办法》

近年来,单用途商业预付卡在减少现钞使用、便利公众支付、刺激消费等方面发挥了积极作用,受到商业企业和消费者的普遍欢迎。但在单用途商业预付卡市场蓬勃发展的同时,也存在监管不严、违反财务纪律、缺乏风险防范机制和公款消费、收卡受贿等问题,严重扰乱了市场秩序,助长了腐败行为。2011年5月23日,国务院办公厅下发了《国务院办公厅转发人民银行监察部等部门关于规范商业预付卡管理意见的通知》,就规范商业预付卡管理做出全面部署。2012年9月21日,《单用途商业预付卡管理办法》(以下简称《管理办法》)以商务部2012年第九号令公布,《管理办法》的主要内容共七章四十二条,包括总则、备案、发行与服务、资金管理、监督管理、法律责任和附则,制定了以业务流程规范、动态信息监测和预收资金存管为主要手段的监管模式,重在加强对单用途预付卡预付资金和服务业务的管理。

单用途卡定义

《管理办法》明确了单用途商业预付卡的定义,包括4个方面属性:一是发行主体从事特定行业的企业,即从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业法人;二是使用限于特定范围,即在本企业或本企业所属集团或同一品牌特许经营体系内;三是性质上明确其作为一种预付凭证;四是形式上不限载体,包括实体卡和虚拟卡。

发卡企业范围

发行单用途商业预付卡的企业涉及行业众多,根据商务部行业管理职责,《管理办法》将零售业、住宿和餐饮业的企业列入调整范围,并将调

整的行业分类列表作为《管理办法》附件。同时,为细化管理,《管理办法》将发卡企业详细划分为规模发卡企业、集团发卡企业、品牌发卡企业和其他发卡企业。

企业发卡要有备案

《管理办法》分别明确了各类发卡企业的备案时限、备案机关、需提供的材料和备案变更等问题。对于规模发卡企业、品牌发卡企业和集团发卡企业,要求其提供财务状况等信息,以便备案机关对其进行风险监测;对于其他发卡企业,《管理办法》简化了其备案程序。《管理办法》同时规定,已备案的发卡企业可在发行的单用途卡上标明备案编号。

三项制度管理办卡

《管理办法》对“实名购卡制”、“非现金购卡制”、“限额购卡制”进行了细化。《管理办法》规定,个人或单位购买充值记名卡的,或一次性购买1万元以上不记名卡的,应实名购卡。单位一次性购买单用途卡金额达5000元以上或个人一次性购卡金额达5万元以上的,以及单位或个人采用非现场方式购卡的,应通过银行转账,不得使用现金。单张记名卡限额不得超过5000元,单张不记名卡限额不得超过1000元。

发卡服务有规范

《管理办法》建立了一系列单用途预付卡业务管理制度,旨在减少各类消费纠纷,全面保护持卡人权益。

《管理办法》规定企业向持卡人提供单用途卡章程或应购卡人要求签订购卡协议,明确章程和协议中须包括单用途卡购买、充值、使用、退卡、挂

失、转让的方式,以及收费项目和标准等内容,防止因约定不明确、协议不完整、持卡人不知情等,导致持卡人利益受到侵害。

《管理办法》规定,明确记名卡不得设有效期,不记名卡有效期不得少于3年;对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。

《管理办法》明确规定了,发卡企业在终止兑付未到期单用途卡之前30日,在备案机关指定的媒体上进行公示,并向持卡人提供免费退卡服务,以保证持卡人有合理途径、时间进行退卡。

发卡企业要交保证金

《管理办法》设立了资金存管制度,规定规模发卡企业、集团发卡企业和品牌发卡企业应将部分预收资金委托商业银行进行监管,旨在遏制发卡企业超发、滥发行为,降低预收资金风险。考虑到预收资金已成为部分商业企业重要的资金来源,《管理办法》同时设定了存管资金冲抵措施,允许发卡企业以保证保险保单、担保保函、银行保函等形式代替资金存管协议,从而最大程度降低企业经营负担。

发卡监督管理和法律责任

《管理办法》规定了各级商务主管部门、行业组织的职责,明确了商务主管部门监督检查的范围、受理举报与投诉的方式,明确了不同违规情况下的处罚机关和处罚方式。为了提高管理效果,《管理办法》还设立了公示企业违规信息的处罚措施,使相关利益方能及时了解企业的业务情况,从而充分发挥社会的监督作用。

市商务局 预付卡管理前期准备工作已全面就绪

昨日,记者从市商务局获悉,我市单用途商业预付卡备案管理前期准备工作已全面就绪,银行金融部门的准备工作已经就绪,全市规模以上发卡企业普查工作已经完成,《单用途商业预付卡管理办法》将在我市正式实施。

市商务局市场秩序科科长陈锐介绍,近几日,市商务局将召开全市规模以上发卡企业动员部署会议,向我市各发卡企业讲解、部署单用途商业预

付卡管理办法实施办法。按照实施计划,在4月中旬完成全市规模以上发卡企业备案工作,同时县级一般发卡企业也要完成企业备案工作。随后,市、县两级商业稽查队将检查辖区内各发卡企业的办卡台账,对发现问题的企业先进行提醒教育,之后仍未及时建立办卡备案台账的企业会被处以1万元以上3万元以下罚款;企业若在实际经营中违反发卡条件,存管资

金、退款管理等事项,也会被处以1万元以上3万元以下的罚款。

据悉,我市在推广《单用途商业预付卡管理办法》过程中将实行典型化管理。在接下来的工作中,我市商务部门将树立一些发卡企业正面典型,发挥积极带头作用;同时对一些工作不积极的企业提出批评,并建立黑名单,将黑名单上的企业在媒体上进行公示。