

# “退卡难”问题突出 高额工本费依然是谜

## ——聚焦公交卡服务收费乱象



## 1

### 办卡退卡 皆限制条件多多

“补一张小小的 IC 卡要花 3 天时间,还得到不同网点跑两次,真是麻烦。”几个月前,南宁市民李先生补办丢失的市民卡,虽然卡补好了,但旧卡里的余额不能立即到账,还需要 3 天后到离他家很远的指定网点再次办理手续。

李先生的遭遇并非孤例。中消协调查显示,一些城市在办卡、退卡服务过程中设置了诸多不合理限制条件。

在发卡环节,个别城市不够及时。如呼和浩特申请办卡 7 天之后才能取卡;在充值环节,一些城市限制最低充值金额,并要求按 5 或 10 的倍数充值;在挂失环节,南宁等城市规定挂失后 72 小时才能生效。

其中,反映问题最集中的是退卡环节。部分城市不能随时退卡。海口、兰州、呼和浩特须持卡满 6 个月才能退卡;南宁须持卡 3 个月后才能退卡,而如果卡片损坏,则余额要 3 天后才能到指定网点领取。

此外,押金或余额不退的情况较为普遍,即使在卡片完好的情况下,青岛、长春、银川、乌鲁木齐只退卡内余额,不退押金。在重庆,如果卡片折损、卡号不清无法识别,则押金和余额均不退。

除设置各种限制条件外,一些城市还违规收取不合理费用。

南京市市民卡公司规定,办理“金陵通”公交卡要收取功能服务费 20 元,而且不能退卡。“以前收押金还可以退,现在这个所谓‘功能服务费’则是直接收钱了。”南京市民张先生说。

南京市消费者协会一名负责人表示,根据集成电路卡应用和收费管理办法,为控制发行费用可按照一定标准向用户收取押金,但“公交、供水、供气、供电、铁路、邮电、交通等公用性业务的行业或具有行业垄断性质的企业提供生产经营业务,推广使用 IC 卡所需费用,通过对用户的业务价格补偿,不得向用户单独收取费用。”南京市民卡公司的做法,涉嫌在垄断领域以垄断价格侵害消费者利益。

## 2

### 多个城市工本费或押金明显高于成本 押金利息去向不明

今年 4 月至 10 月,全国工商部门开展了整治公共企业限制竞争和垄断行为的专项执法行动,其中明确,公共交通企业收取的工本费或押金不能明显高于成本价。

而目前,在全国很多城市,消费者在办公交卡时都需要缴纳押金或工本费。由于没有全国统一标准,各地收取的押金在 10 元至 30 元不等,异形卡及纪念卡另有更高额度收费标准。一些城市还在办卡或退卡过程中收取工本费,数额为 6 元至 15 元不等。

那么,一张 IC 卡的成本究竟有多少?记者近日以采购一卡通的名义向生产企业咨询。其中一家企业表示,如果采购量超过 100 万张,每张成本 1 元左右。另一家企业表示,成本 2 元左右。

一个可参照的案例是,今年 7 月,在未经物价局核准收取几千万元公交卡押金一事被曝光后,郑州市将办卡的押金从 30 元降至 10 元,其中因丢失、损坏等原因要求补发新卡的,按每张卡 6 元的标准向用户收取工本费。

中消协商品服务监督部主任皮小林说:“依据实际体验时有的城市退卡扣除 6 元工本费的口径,在被体验的 36 个城市中,有 31 个城市存在明显高于成本价收取工本费或押金的行为。”

这些巨额押金、沉淀资金产生的利息,是一个不小的数字。记者发现,多个城市的办卡须知中,都明确充值金额“不计息”,而押金利息的去向也并不公开。

皮小林表示,公交公司没有自由处分押金及其派生收益的权利,其使用应当依照法律规定且需公开透明,公交公司不应当享受押金所产生的包括利息在内的各种派生收益。

中国人民大学法学院教授刘俊海表示,根据物权法中对“孳息”法律性质的界定,押金产生的利息应归押金的所有权人。“发卡企业的这种行为,已经涉嫌违反了不当得利的法律条款”。而按照民法通则规定,“没有合法依据,取得不当利益,造成他人损失的,应当将取得的不当利益返还受损失的人”。

## 3

### 部分城市取消政府定价 专家呼吁规范定价程序

专家认为,维护公交服务的“公共”属性,政府部门和消费者协会不能缺位。

中消协表示,一些城市公交卡服务中设置的种种不合理限制条款,涉嫌违反消费者权益保护法、集成电路卡应用和收费管理办法等法规,政府相关部门应认真梳理各项规章制度,及时清理公共服务企业损害消费者合法权益的不合理规定,督促企业完善服务措施。

此外,要大量增加网点服务的全覆盖,方便百姓生活。记者采访发现,一些城市公交卡企业的网点多达数十个,但能够办理退卡服务的网点却只有两三个。

而在收费方面,则应规范定价程序,加强价格执法。根据集成电路卡应用和收费管理办法,为控制发行费用,不单独收费的 IC 卡,可按照一定标准收取一定押金,押金具体管理办法由省、自治区、直辖市人民政府制定;凡因丢失、损坏等原因要求补发的,均

按 IC 卡工本费收取费用。

在中消协专家顾问邱宝昌看来,由于 IC 卡成本下降等原因,出台于 2001 年的上述办法已经不适应当前形势,收取押金缺乏充足理由。“公交卡和公交车票都是企业经营的工具,车票不收押金,为什么卡就要收押金呢?”他问。

令人关注的是,目前,广西、江苏等地在清理经营服务性收费的过程中,已逐步将 IC 卡收费从政府定价目录中剔除。“原则上讲,今后,收取工本费的标准由经营者与消费者协商。”广西壮族自治区物价局收费管理处相关负责人说。

专家表示,推进公交卡服务价格由政府定价转为市场调节,要在相关法律规定的框架内进行,遵循公平合理、公开透明的原则。收费标准应由消协、消费者、相关部门、经营者等各方代表共同组织第三方进行科学测算,或对公交卡成本进行公开听证,同时加强价格执法,维护消费者的权益。

(据新华社电)