

近年来，全国多地出台法规，加强预付卡管理——

# 预付卡消费，小心被“卡”

本报记者 史志鹏

美容卡、理发卡、健身卡、洗车卡……日常生活中，不少消费者都办过预付卡，预付式消费日益普及。这种消费方式在一定程度上能促进消费、繁荣市场，但在发展过程中，也出现了一些乱象。办卡时，商家承诺各种优惠，可一旦遭遇服务不满意、商铺关门时，退卡退款就成了人们的烦心事。

近年来，全国多地出台相关法规，对单用途预付卡进行管理，为预付卡消费问题套上法律“紧箍咒”，消费者权益保护网越织越密。



## 预付式消费纠纷由来已久

“我在理发店办了张会员卡，充500元享受7折优惠。”在北京市朝阳区工作的王先生告诉记者，原价58元的剪发标准，打完折就是40元左右。在理发比较频繁的王先生看来，还挺划算。

小李在北京读研，喜欢美食，在不少饭馆办卡、充值。“有一家川菜馆菜做得很地道，我存了1000元，办卡当次吃饭买单，之后消费打八折。”小李说，这个卡不光自己可以用，朋友来吃也能用，既实惠又方便。

伴随电子消费和信用消费的快速发展，预付式消费逐渐成为一种普遍的消费方式。“所谓预付式消费，是指消费者预先向经营者支付一定资金，然后按次或按期获得商品或服务的消费方式。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说。

中国人民大学法学院教授刘俊海认为，在理想情况下，买卖双方可以实现双赢。消费者可以获得让利打折、项目赠送等实实在在的优惠，还免去了每次支付的麻烦；对商家而言，不仅可以融通资金、扩大规模，也能利用这种方式锁定客源。

随着预付式消费方式的流行，一些问题也随之而来。记者通过采访发现，有的消费者因一时冲动或商家诱导而办卡，还未消费，或消费几次后对服务不满意，想要退卡却被拒绝；有的商家甚至直接关门或跑路，消费者无法继续享受服务，剩余钱款难以追回……

今年4月，中国消费者协会发布的《中国消费者权益保护状况年度报告(2021)》指出，预付式消费纠纷一直是消费者权益保护的难点。2021年，受新冠肺炎疫情波动影响，消费者前期交费容易，后期退款难的投诉同比增幅明显。

“预付卡是预付式消费的载体，分为多用途预付卡和单用途预付卡。”陈音江介绍，前者由专营机构发行，可跨地区、跨行业使用，由中国人民银行监管；后者由商业主体发行，生活中常见的如健身卡、美容美发卡、洗车洗衣卡、超市购物卡等，都属于单用途预付卡。

途预付卡。“两者中，单用途预付卡在商品类和服务类交易中广泛存在，是监管难点。”

家住北京市丰台区的周女士爱好健身，今年年初在小区附近的健身房办了一张2000元的年卡。可她本人没想到的是，办卡不到2个月，店就关门了。

同为健身达人，家住四川省达州市的谢女士也在当地一家健身房办了卡。“办卡时说得很好，但之后才发现，来健身的人总比器械多。在这样的环境下，哪有心情好好锻炼。”谢女士坦言。

碰到服务不好，或商家关门，退款往往是消费者的第一反应。但在实践中，预付卡消费面临退款难题，随着时间推移，不少消费者选择放弃，自认倒霉。

## 与商家签合同易被忽视

“预付卡消费的法律性质是一种消费服务合同。”陈音江指出，普通消费合同的成立和履行同步，且具有单次性特征，预付卡消费合同则是“先付款、后消费”“单次付款、多次履约”。在这种长期的、持续的履约过程中，商家很有可能受到各种不确定因素的影响，从而与消费者发生纠纷。

在采访中，记者注意到，与一手交钱一手交货不同，多数消费者在办理预付卡时，很容易忽视与商家签订合同。其中，健身、教培等行业签订合同的情况较多，其余常见的预付卡消费行业较少。

“双方的权利义务采取口头形式约定，商家很少提供书面合同。收取钱款和结算时也不会提供相应的票据和消费明细，因缺乏详细、明确的书面约定，消费者享受商品或服务仅凭一张预付卡。”陈音江说，一旦发生纠纷，消费者往往因缺乏有力证据而处于“空口无凭”的尴尬境地。

有了合同，也不代表万事大吉。河北的刘女士在某美容会所办了一张会员卡，后因搬家无法享受相关服务，遂与美容会所协商退款事宜。可美容会所拒不退费，理由是签订的合同中载明“由于个人原因退会，所缴纳的会费



徐骏作(新华社发)

概不退还”。

“很多商家在与消费者签订合同时，拿的是拟好的格式合同，里面时常夹杂着对消费者不利的条款。”陈音江表示，这种“霸王条款”为消费者合理退款设置了障碍，损害了消费者的合法权益。

目前，针对单用途预付卡的规定，在国家层面只有一部规章——2012年11月施行的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》。刘俊海表示，随着时间推移，《办法》存在滞后性，仅涉及“零售业、住宿和餐饮业、居民服务业”三个行业，对其他近年来兴起的预付卡消费行业并未覆盖。

在预收资金的监管上，《办法》要求上述三大行业的企业备案登记，且按比例存入存管资金。陈音江说，实际上，是否备案以及存入存管资金，多数情况下靠发卡企业自愿自律。

为啥有时明知有风险，还会办卡？在调查中，“优惠力度大”是记者听到最多的回答。“大幅折扣和丰厚赠礼是经营者的撒手锏，不少商家通过制造‘过了这村没这店’的假象，诱导消费者购买预付卡。”刘俊海说，面对种种优惠，消费者难免冲动办卡。

## 全面系统规制预付卡消费

前不久，北京市顺义区市场监管局对一家美容美发公司处3000元罚款，并责令该公司暂时停止发行预付卡。

处罚依据源自刚刚施行的《北京市单用途预付卡管理条例》。《条例》规定，销售单用途预付卡时，经营者应向消费者出具载明相关内容的凭据，或签订书面合同。而该美容美发公司销售预付卡时不出凭据、不签合同，责令改正后仍继续实施违法行为。该案也成为北京首例适用预付卡新规的行政处罚案件。

《条例》还规定了“7天冷静期”，即消费者购卡后只要没有开卡使用，7天内可无条件解除合同，经营者应一次性退还全部预付费用；明确不得设置

“概不退款、不补办、解释权归经营者”等对消费者不公平、不合理规定；建立预收资金存管制度，对未按规定存管资金的经营者进行处罚……

近年来，上海、江苏、甘肃等地也出台相关法规，加强对单用途预付卡的管理。刘俊海表示，应在地方立法基础上，总结经验，尽快研究出台国家层面的法律法规，从准入条件、经营要求、行为规范、资金监管、维权救济等方面对预付卡消费进行全面系统规制。

预付卡消费涉及市场监管、商务、公安等多个部门，容易因多头监管形成“真空地带”。对外经贸大学法学院教授徐海燕说，要进一步明晰各部门权责范围，建议建立以市场监管部门为主、其他部门协同配合的信息共享、快捷高效、无缝对接的监管机制，推进监管法治化、专业化、智能化和社会化。

“商家应不断提高社会责任意识，诚信经营，把心思花在提供更优质的商品、服务和提升口碑上。”陈音江说。

徐海燕指出，对消费者来说，要保持理性、成熟的消费心态，考察商家的经营规模和信用状况，不盲目听信推销话术。如果购买了预付卡，一定要保存相关票证和电子证据，以便在维权时能就权利主张履行举证责任。

“没用过几次，卡都快到期了。”北京某小区的韦女士4月中旬收到楼下理发店将关门的信息。卡里剩余的钱咋办？正当韦女士发愁之际，门店打来电话，表示已和另一家理发店对接，顾客可以继续享受相关服务。

商家和消费者协商解决，不失为一个好办法。疫情之下，线下商铺关门的情况时有发生，有些商家是恶意为之，有的则是经营困难，确实“心有余而力不足”。针对疫情这一不可抗力造成部分商家暂时停业，无法继续提供服务的情况，有专家提出，消费者和经营者要互谅互让，这并非忽视消费者权益，而是此时需要大家沟通协商、共渡难关。难关过后，商家可以通过提供更好服务、更多优惠等手段补偿消费者。

## 链接

第十一条 经营者有下列情形之一的，不得发行预付卡或者为消费者办理续卡：

- (一) 被列为失信被执行人的；
- (二) 法定代表人、主要负责人因供职单位违法行为被列为失信被执行人的；
- (三) 被列入经营异常名录的；
- (四) 申请注销或者正在办理注销手续的；
- (五) 法律、法规规定的其他情形。

第十二条 消费者享有以下权利：

- (一) 了解经营者备案及预收资金存管情况；
- (二) 向经营者全面了解预付卡所兑付的商品或者服务内容、数量和质量、价格和费用、有效期限、余额退回、风险提示、违约责任、争议解决等信息；
- (三) 自主决定购买预付卡；
- (四) 了解预付卡使用情况、查询消费记录、余额等信息；
- (五) 法律、法规规定的其他权利。

第十三条 经营者应当向消费者出具载明下列内容的凭据：

- (一) 双方名称或者姓名、联系方式等；
- (二) 经营者收款账户信息、预收金额、支付方式、履约保证措施；
- (三) 兑付商品或者服务项目的内容、地点、数量、质量及兑付计算种类、收费标准、扣费方式；
- (四) 履行期限，以及经营场所自有或者租赁、租期；
- (五) 风险提示；
- (六) 赠送权益的使用范围、条件及退款的处理方式；
- (七) 变更、中止、终止等情形预收款的处理方式；
- (八) 退款计算方法、渠道、手续费；
- (九) 挂失、补办、转让方式；
- (十) 消费记录、余额查询方式；
- (十一) 违约责任；
- (十二) 解决争议的方法。

经营者与消费者签订载明本条前款规定内容的书面合同的，视为已经出具凭据。

预付卡书面合同的示范文本由行业主管部门会同市场监督管理部门制定。制定合同示范文本，应当听取消费者、经营者、消费者协会、行业协会、商会的意见建议。

第十四条 预付卡设定有效期限、预收金额较大等对消费者有重大利害关系的内容，经营者应当在书面合同中向消费者作出风险提示。

第十五条 经营者制定的格式条款、通知、声明、店堂告示、消费者须知等不得包含概不退款、不补办、解释权归经营者等对消费者不公平、不合理的规定。

格式条款、通知、声明、店堂告示、消费者须知等包含本条前款规定内容的，其内容无效。

第十六条 消费者自购买预付卡之日起七日内未兑付商品或者服务的，有权要求经营者退卡，经营者应当自消费者要求退卡之日起五日内一次性全额退回预收款；消费者因购买预付卡获得的赠品或者赠送的服务，应当退回或者支付合理的价款。

第二十二条款 纳入存管管理的经营者应当在存管银行开立预付卡预收资金专用存管账户，将符合规定要求的预收资金存入专用存管账户并按照规定方式支取。

## 《北京市单用途预付卡管理条例》要点



王鹏作(新华社发)

## 织密法网 规范市场

赵昊

“充值办卡可以赠送金额、享受折扣”……单用途预付卡如今成为一种常见的消费方式，集中出现在餐饮、美容美发、健身等行业。保护消费者权益、让单用途预付卡市场良性发展，应多措并举进行监管。

单用途预付卡由从事特定行业的企业，即从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业等行业的企业法人发卡，仅限于在企业或其集团或同一品牌的特许经营体系内使用，形式上包括实体卡和虚拟卡。这种消费形式能实现消费者和经营者的双赢：消费者享受折扣、获得实惠，经营者稳定客源、回笼资金。因此一经推出，便受到市场欢迎，在消费方式中占据的比重越来越大，既刺激了消费，又促进了经济社会发展。

伴随单用途预付卡市场的扩大，发卡

主体逐渐占据强势地位，处于弱势的消费者权益极易受到损害。2017年以来，在中国消费者协会发布的当年“十大消费维权舆情热点”中，预付卡消费纠纷多次上榜。一方面，商家声称拥有对商品和服务的最终解释权，一旦产生纠纷，消费者维权艰难。部分商家甚至玩起文字游戏，签订发卡协议时用一些模棱两可的词汇，设置“霸王条款”。另一方面，恶意“卷款跑路”现象频发。笔者在读大学期间，附近的理发店在暑假前大搞优惠活动，吸引不少学

生办卡。但在暑假期间该店却关门停业、携款跑路，返校归来的学生联系不上商家。

“一朝被蛇咬，十年怕井绳”。消费者一旦有了上当受骗的经历，很难再去掏钱办卡，对于其他诚信经营的商家而言是一种伤害。如果无视行业乱象发生，任由部分商家透支行业信誉，最终会出现“劣币驱逐良币”现象，影响单用途预付卡市场的可持续发展。因此整治单用途预付卡市场，势在必行。

《北京市单用途预付卡管理条例》已

于今年6月1日起施行。此前，上海、江苏等地也出台了与预付卡相关的法规。《条例》规定建立预收资金存管制度，要求经营者在存管银行开设相应账户，并按有关规定存管预收资金。这将极大程度上避免经营者“卷款跑路”、购卡者蒙受损失的现象发生。

进一步为单用途预付卡市场套上“紧箍咒”，须在监管、立法两端发力。预付卡消费涉及多个管理部门，应明确责任主体、加强地区协同，在消费纠纷发生时，相关部门能协调合作，及时、快速处理纠纷，

让购卡者不再维权无门，让不良商家不再恃强无恐。从事后介入转入事前介入，还应制定专门规制预付卡消费的法律法规，提高法律层级、增加管理效力、扩大适用范围，切实对不法经营者形成威慑。

织密法律的保护网，规范单用途预付卡市场，是缓解消费顾虑、刺激消费市场的有效手段。消费是最终需求，对经济具有持久拉动力，事关保障和改善民生。当下，促进单用途预付卡市场有序发展，将有利于促进消费恢复发展，让消费释放更大潜力。

新视角