

发卡随意监管乏力， 消费预付卡如何规范管理

“你好，办个会员卡吧，充值有优惠。”餐馆、发廊、教育机构、健身房……在我们的生活中，这套“预充值”的话术常常出现在各种消费场景。对于商家而言，消费预付卡模式不仅可以刺激消费者提前消费、享受优惠，更可以实现快速回笼资金、提高经营现金流。

然而，很多机构拿到钱后，有的因为经营不善导致资金链断裂，有的心怀鬼胎，干脆卷钱跑路，消费卡最终就成了一张“白条”。由于缺乏资金监管，消费者去公安报案，常常不够立案标准；去法院起诉，程序繁琐费时费力，往往只能吃个“哑巴亏”。

“消费预付卡当前存在发卡随意、管理混乱的问题，大到连锁企业，小到干洗店，都在发行自己的卡，消费者一时难以辨别，一旦商家跑路又面临维权无门。”九江学院国际经济研究中心主任孙飞在接受中国城市报记者采访时表示，当前消费预付卡领域乱象丛生，关键原因就在缺乏监管上。

■中国城市报记者 宋浩

美容、健身等生活消费领域 成重灾区，维权难度大

“刚办了两年的健身卡，办卡的时候给了很大的优惠，我以为占了便宜，没想到去了几次就关门了。”前不久，办卡遭遇店家跑路的山西省太原市市民夏洁感到一肚子委屈，“拿着办卡合同去报警，警方说是经济纠纷，去找法院起诉。总共才两千多块钱，请律师也不止这个数，只能自认倒霉。”

与夏洁同样遭遇的还有北京市民李女士。春节前她办了一张洗车的年卡，春节后再去时被告知老板换了不能用了，和对方协商无果后选择了投诉，相关工作人员调查后发现对方是转让过来的店面，登记后表示只能等找到以前的经营方后才能解决。

根据中国消费者协会发布的《2020年全国消协组织受理投诉情况分析》显示，去年全国消协组织共受理消费者投诉982249件，其中服务类投诉占总投诉量的50.85%，比重明显上升。主要集中在预付式消费较多的娱乐健身、美容美发、餐饮住宿等服务行业。其中，部分经营者因经营不善等原因，发生关门歇业、易主、变

更经营主体、转移经营地址等情形，既不能继续按合同约定提供服务，也不采取其他善后措施。另据全国消协组织数据统计，约89.7%的预付卡充值投诉案件不能得到合理解决。

“我们在日常出警中经常遇到此类警情，受害者维权十分困难。”北京市公安局一位基层民警在接受中国城市报记者采访时表示，公安机关在接到此类报警后，都会出警联系并当事人督促解决，因为此类案件一般属于经济纠纷，公安机关不会直接介入，只有金额和数量达到一定级别后才会移交经侦部门立案。

记者在采访中发现，在多起商家跑路事件中，无论是否立案，消费者维权成功的案例都很少。“有些商家本来就实力不强且目的不纯，消费者的预付卡就成了他们的‘提款机’，一旦资金链断裂，就彻底失去了承担责任的能力，损失只能由消费者买单。”孙飞说。

商家随意发卡， 备案监管没有跟上

“民营企业在发展过程中很难获取银行的信贷支持，发行消费预付卡是我们的融资手段，基本上占我们年度预算资金的三成以上。”内蒙古自治区某餐饮连锁企业负责人吴先生

在接受中国城市报记者采访时表示，他们每年的发展计划都会根据预付卡的销售情况来定。“卡卖得好了，企业流动资金就多了，同时也表明市场对我们的认可度也提高了。”吴先生说。

“商家提前拿到资金，消费者享受价格优惠，消费预付卡本来就是双赢的事，但一旦缺乏监管，就会成为部分不良商家的牟利工具，影响消费市场的信用体系建设。”在孙飞看来，目前充斥市场的各类消费卡都是商家的自发行为，之所以跑路现象频发，主要是政府行政监管没有跟上。

“以前办卡好歹给张卡，现在只要报手机号就行了，很少有要签合同的，很多商家甚至连发票都不给开。”河北省廊坊市一家建筑企业负责人王先生对记者说，他平时商务接待较多，包里有十几张不同的卡，也遇到过店家跑路的事，最后都不了了之。“我们干工程的都有保证金制度，这些商家也应该有这样的制度。一旦失信就取消他们的办卡权利，问题就会迎刃而解。”王先生说出了自己的看法。

记者了解到，早在2012年9月商务部发布的《单用途商业预付卡管理办法（试行）》就规定了规模发卡企业、集团发卡企业和品牌发卡企业应实行资金存管制度，存管资金比例分别不低于上一季度预收资金余额的20%、30%以及40%，同时也明确了各级商务部门对预付卡备案管理的范围和企业性质权限。然而在实践过程中，大量商家都处于“未备案”“不备案”的行列，消费预付卡管理成了“真空地带”。

“商家与消费建立这种预充值的消费形式，实际上已经跨入了金融监管的范畴。”孙飞告诉记者，国外很多

国家都有专门针对预收资金的管理办法，比如商家发行保证金缴存、设置信托专户、提供银行履约保证和同业互保等多种方式，都值得我国学习和借鉴。

“上海经验”值得借鉴推广

2019年5月1日，《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》（以下简称《办法》）开始实施。《办法》明确了信息对接的流程，即经营者应当使用上海市“法人一证通”注册协同监管服务平台账号，提交单用途卡购卡章程和合同、经审计机构审计的上一年度财务报表或纳税证明材料等资料，获取协同监管服务平台对接密钥，并完成业务处理系统与协同监管服务平台的系统对接。同时，《办法》建立了风险警示和专用存款账户管理机制，对于设立不满一年的经营者，当其预收资金余额超过20万元人民币时，应当将全部预收资金余额采取存管账户管理。

“经营者或者其控股股东、实际控制人五年内因单用途卡失信行为被纳入严重失信主体名单的，以及经营者的法定代表人、主要负责人、实际控制人五年内对相关单用途卡严重失信行为负有责任的，属于严重失信情形。”上海市商务委员会相关负责人表示在接受媒体采访时表示。

“如今在上海，很多商家门口都有‘信用铭牌’，拿微信扫一下，企业的情况和办卡情况就一目了然，大家办卡十分放心。”上海市民刘斌对记者说，信息透明是建立社会信用的前提，也会对商家形成约束。

上海某企业法律顾问蔡合翔认为，《办法》创造性地提出了信息对接、风险警示和信用治理三大核心制度设计，抓住协同监管服务平台这一关键环节，对系统信息对接、资金风险防控、信用管理、社会共治等作出了规定，变“被动监管”为“主动预警”，变“单边管理”为“多边共治”，构建了上海市单用途预付卡的管理框架。

“规定的出台，不仅会对商家产生一定的震慑和指导作用，同时也引起了执法、司法部门的关注，带动了相关部门对该问题

的深入实践和研究，最终保证商家的健康成长、市场的正常运营。商业的良性发展让消费者也更有信心，从而激发出更多的消费动力。”蔡合翔认为。

“管”“服”结合疗效好

“国内消费预付卡市场是一个动辄上万亿元的盘子，如何让其纳入政府监管之下并发挥积极的市场作用，需要政府部门和全社会来共同关注。”孙飞认为，对待消费预付卡的问题，各政府相关部门不能只是“一管了之”，更要做好服务。

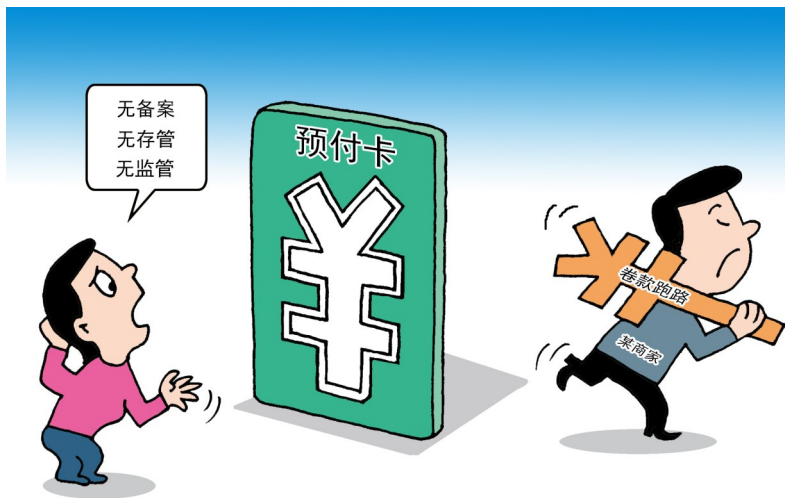
“对于消费预付卡的管理，设立监管账户和让企业备案都不难，其背后的核心问题是当前小微企业发展过程中融资难的问题。”孙飞指出，商家开出优惠条件吸引客户办卡，目的就是快速回笼资金，一旦资金被管控起来，商家发卡的积极性就会大大降低，转而通过一些较为隐秘的优惠活动获取资金。

此前有媒体报道，上海市单用途预付卡协会调研276家对接发卡企业后发现，超过一半的发卡企业反映发卡越来越困难，资金存管或保险成本太高。“政府委托银行将这部分钱管起来，也应该提供对等的金融支持产品以帮助企业发展，如此才能激活企业的积极性。”孙飞说。

“客观地说，预付款式的消费卡模式带来了商家资金和宣传方面的优势的确造就了一批创业创新型项目，但也成为了某些不法商家的诈骗工具，对消费者利益造成损害。”蔡合翔认为，对于恶意诈骗消费者的违法犯罪行为，司法机关予以介入，涉及人数较多的，检察机关公诉部门可以提起公诉，从而提升此类犯罪的违法成本，保护行业健康发展。

“很多商业层面的创新发展，一般都会快于法律的规定和大众的认知。未来，在创业创新的蓬勃土壤里以及资本的加持下，消费卡和众筹等预付款式的营销或创业模式或将越来越多。”在蔡合翔看来，市场法则会自然筛选优秀的“种子”和“幼苗”，法律和政策予以良性引导，消费预付卡的未来仍充满希望。

中新社



人民图片