

预付卡隐患亟待重视(下)

当前,许多大型商超、餐饮企业乃至街头理发店、洗车行,都推出“会员卡”、“购物卡”或“储值卡”等形式的单用途预付卡(以下简称“预付卡”)。该卡由于资金周转快、吸引稳定客源、无贷款利息而受商家青睐,同时因方便快捷、优惠力度大吸引大量消费者使用,逐渐成为了一种流行的消费方式,但由此引发的纠纷层出不穷。

预付卡行业呈现跑路、商业欺诈频发。据统计,姑苏区2018年通过全国、苏州12315平台中接获涉及预付卡的投诉举报共93件,其中大多与商家关门跑路、服务质量缩水、新店不认旧店等有关。对此,姑苏区市场监督局建议:

1.明确监管主体,扩大监管范围,进一步健全监管制度,明确监管主体,落实监管责任,并加强部门协调,强化监管联动;进一步拓宽监管范围,尽可能覆盖个体工商户、私营店主、网络预付平台等主体;尤其是针对美容、健身等频繁跑路、纠纷多发的重点领域,更应尽快纳入到法规明文监管的发行主体中,实现监管无死角、全覆盖。

2.建立审批制度,开立备用金账户,明确规定商家在发卡前必须进行备案登记,并出具资质证明;备案部门根据其资产状况、经营情况、经营者征信是否良好,进行科学评估,向商家提供建议发卡额度。同时,实行资金存管制度,该笔资金为保护消费者权益专门设立,按实际发

卡金额的一定比例缴存,在人民银行备案后,实行专款专用,由第三方平台监管;一旦发生倒闭或“跑路”,这笔资金作为履约担保,可用于赔付消费者。

3.实现信息共享,建立风险预警制度,通过大数据实现对发卡行为的即知即管,加强对企业经营状况、预收资金流向的实时监控与管理,预信风险,提前预警。建立单用途预付卡联网核查系统,并对社会公众开放,提高商户信息透明度,以便有效监管和放心消费。对于超出行政部门建议发卡额度20%及以上商家,在系统中进行风险预警,提高消费者警惕性。

4.建立格式合同监管,完善征信管理体系。

主体监管部门可在法律法规框架内制定格式合同,明确“通用条款”、“必须记载的事项”和“不得规定的事项”等条款,以及纠纷解决和退费适用标准等,从而从源头上降低预付卡消费风险。同时,人民银行进一步完善征信管理体系,将商家信用与经营者个人信用相结合,把预付卡消费失信行为纳入征信系统,信用记录高度共享,定期公布“老赖”名单,加大失信惩戒力度,提高违法违约成本,使失信者在注册登记、事项审批等方面受到严格限制,甚至在政策、出国等日常生活中都寸步难行,提高失信成本。

(续11.22,三版头条)

(张岭引 一稿)

未成年人购买手机 市监助力解决纠纷

近日,消费者顾先生在太合市监人员的帮助下,终于拿到了退还购买手机的款。

10月25日下午,消费者顾先生向太合市12315热线反映,其13周岁的儿子,在监护人不知情的情况下,拿了1100元钱,于10月20日前往某手机营业厅购买了一部手机。他发现情况后,就在10月25日与商家进行交涉,商家对此觉得很委屈,未成年人也是消费者,在消费过程中,商家并没有强制消费者购买,完全是消费者的自愿行为,而且消费过程也是明码标价并不存在消费欺诈,因此商家认为不应该对此承担责任,但考虑到实际情况,商家同意以700元的价格回收手机,顾先生不接受此结果,希望在市场监督部门的协调下,能够退还1000元。

10月26日,太合市场监督局双凤分局接到转办后,分局工作人员与营业厅负责人取得联系,《合

同法》中有规定,限制民事行为能力人订立的合同,经法定代理人追认后,该合同有效。顾先生的儿子显然属于限制民事行为能力人,在购买贵重商品时,必须要有监护人陪同,如果在监护人认可的情况下,购买手机是可以的。当未成年人上门购买手机等贵重物品时,经营者有责任和义务引导未成年人正确消费,应首先判断消费者的消费行为是否与其的年龄、智力相适应,以免产生不必要的纠纷,希望商家能够平等解决纠纷。

其后,分局工作人员在兼顾顾消费者的利益,同时也兼顾经营者的利益的情况下,组织双方进行进一步沟通、协商,并提出切实可行的建议供双方考虑,最终商家同意以900元的价格回收,一次性解决纠纷。

(吴建丰 肖旭)

消费者接受婚介服务需谨慎

8月15日,昆山消费者黄先生前往百美网尼盛广场店,在工作人员的宣传介绍下,准备加入VIP会员,价格8800元,双方签订婚介服务协议,交了2000元定金,意向书约定定金款在2个月内交清,然后提供VIP服务。

其后,他在网上发现该网站实体店有许多负面消息,便产生想要店方退还定金的想法,就与店方协商,店方不同意退还定金,他认为,店方还没有给自己提供任何服务,应该退还定金,于是在9月3日向苏州工业园区12315热线投诉,希望在相关部门帮助下,能够退还定金,苏州工业园区消保委接诉后,

向双方进一步核实情况,希望双方通过协商,妥善解决纠纷。店方坚持认为,定金不退,这是有法律依据的。

消保委工作人员明确指出,本来消费者确实是准备加入VIP会员的,但是当他看到网上负面消息就不想加入了,这也是有得可愿的,希望店方能够处理好此纠纷,赢得良好口碑,诚信经营,逐步在消费者心中建立良好信誉,提高可信度。最终,店方负责人终于松口,答应退还1000元给消费者,一次性解决纠纷。

(朱露梅 肖旭)

防盗门开关时现异响 消保委调解终解决

防盗门是目前每个家庭不可或缺的,一扇质量可靠的防盗门意味着居家安全得到一定的保障。谁知,家住张家港市杨桥镇合兴社区的沈女士最近却因为新买的防盗门有点心烦。

半个月前,沈女士花3380元在杨桥镇某经营防盗门的商铺购买了一扇品牌防盗门。谁知用了没有几天,防盗门在开关时居然出现异响,她多次要求商家给个说法,但商家一直以各种理由拖着不解决。无奈之下,沈女士向张家港市消保委杨桥分会求助,希望商家给出满意的解决方案。在分会工作人员调解下,商家最终同意退还沈女士1700元,不收回防盗门,一次性解决纠纷。沈女士对此结果表示接受。

市场监管部门提醒消费者在购买防盗门时要注意以下几点:第一,防盗门在安装完之后一定要仔细检查,可以多开合几次,看看防盗门开合是否顺畅,会不会出现卡顿、噪音大等现象;第二,要到正规商场或者品牌专卖店购买,正规商家的防盗门质量和售后服务比较有保证;第三,与商家签订书面协议,消费者在付款之前,最好与商家签订书面协议,在协议中注明购买的产品型号及售后服务的具体内容,避免出现退换货时,产生维修困难的情况。消费者在付款之后,要留存加盖商家公章的发票或收据,在防盗门出现问题时,可以及时向商家申请维修或者退货。

(郭伟 肖旭)

「无效」退款不兑现 消保委调解得解决



近日,相城区消费者俞先生因甲沟炎,经多方治疗无效又不退钱,随后向该消保委投诉。

5月份,俞先生在相城区采莲路一家脚艺店,得到商家承诺“可以帮服务对象彻底治理好甲沟,治不好可退钱。”三个月后,俞先生最后一次来到该脚艺店做完脚,却让他付费100元,原来的修脚师傅已找不到了,店员告知师傅已辞职,老板也易主了,俞先生气得商家欺骗消费者,承诺不兑现,就找商家理论,原店老板电话不接,俞先生遂向苏州市12345电话投诉,希望得到帮助。

相城区消保委元和分会接诉后,随即联系双方进行核实情况调解。消费者如是说,足浴店广告显示写着:“治疗嵌甲无效退款!”正发愁有甲沟炎的俞先生看到了希望,在得到店内明确承诺后,俞先生当即付款500元,并继续接受过几次服务。三个月后,指甲长出来还是老样子,于是俞先生要求根据原先的承诺退款。

分会工作人员向其指出,收款单位是足浴店怎么解释呢?显示屏承诺又怎么解释?同时告知商家,如果变更负责人,必须要妥善处理好债务等相关义务,不然消费者有权向市场监督管理部门申诉,届时将对其列入异常经营,后果自负。商家负责人表示核实下情况,不一会儿,商家来电表示愿意和解,但是不解俞先生为什么付的是506元,称该店120元一次,共四次为俞先生服务过,应该是480,要求俞先生提供消费明细。但是俞先生提供的凭证字迹已消失,无法辨认。

8月30日,俞先生电话告知分会工作人员,商家已退还他相关费用,感谢工作人员认真负责的态度。

(徐敏 肖旭)

构筑消费平台
维护消费者权益
反映消费者呼声
提供消费信息

欢迎订阅《消费者周刊》

苏州地区征订号 27-998,每周四出版,24版。2019年度《消费者周刊》开始征订,全年订费60元,可到苏州各邮政支局或本刊编辑部(盘胥路485号401室)订阅,月月可订。订阅咨询热线:68152761 68152763