2019年8月13日 星期二
责任编辑 赵一智 美术编辑 林婕

预付卡无处兑 消费者该去找谁?

“食之秘”直营店全线停业 消费者所购预付卡白白“打了水漂”

据上海市消保委反映,2019年上半年,预付式消费依然是投诉的重点领域。近日,“食之秘”上海直营店爆出陆续关店的消息,据多个消费者透露,其所购买的“食之秘”预付卡已经找不到地方可以兑付。由此可见,目前消费者在购买单用途预付卡上依然需要承担较高的风险。对此,相关部门和律师皆表示,消费者在选购单用途预付卡时,需要多加谨慎考量。

青年报见习记者 陈婷

食之秘(长泰广场店)工作人员自称是加盟店。 青年报见习记者 陈婷 摄

事件 所购“食之秘”预付卡无处兑付

8月初,打开“大众点评网”搜索“食之秘”可以发现,目前显示在营业状态的仅有三家门店,而这些门店的工作人员都自称,所在门店是加盟店,上海的“食之秘”直营店已经全部关停。

记者随机拨打了显示“暂停营业”及“营业关闭”的数家门店的联系电话,无论是固定电话还是手机,都处于关机和无人接听的状态。此外,食之秘餐饮管理(上海)有限公司的电话也是处于无人接听的状态。国家企业信用信息公示系统(上海)显示,“食之秘”总公司名称为:食之秘餐饮管理(上海)有限公司,该公司目前已被市场监管部门列入经营异常名录。

种种迹象表明,这家巅峰时期遍布上海大街小巷的资深网红店已经大范围地退出了市场。不少消费者反映,其所购买的蛋糕储值卡等预付卡目前已经无处可用。

记者为此走访了“食之秘”(长泰广场店),该店的工作人员表示,该店与上海其余的两家在营“食之秘”一样,都是加盟店,有自己独立的生产线,与直营店没有关系。工作人员表示,由于使用预付卡的机器已经被总部回收,所以目前预付卡一概已经无法使用。

调查 预付卡消费坑多投诉量激增

“食之秘”跑路导致消费者预付卡无法兑付的问题显然不是个例。记者从上海市消保委处了解到,预付式消费依然是投诉的重点领域,普遍存在于教育培训、房屋租赁、健身服务、美容美发等行业中。上半年,市消保委共受理预付式消费投诉6995件,同比上升31.9%。

由于单用途预付卡无法兑付的情况时有发生,2019年5月1日,上海市人民政府印发了《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》(以下简称“《办法》”),《办法》规定,经营者应当建立自有业务处理系统或者使用单用途卡公共基础业务处理系统,与上海市单用途卡协同监管服务平台信息对接,并按规定报送相关信息。“食之秘”在上海直营店全部关停前,已在上海市单用途预付卡协会(以下简称“上海卡协”)进行了信息对接,消费者可以通过上海市单用途预付卡协同监管平台查询卡内余额。

针对目前购买“食之秘”预付卡的消费者无法获得兑付的问题,记者致电上海卡协,上海卡协的工作人员告诉记者,目前上海卡协已经与商委进行沟通协调解决处理办法。

善后 全额赔付消费者可能性不大

在上海单用途预付卡服务平台上查询可见,目前食之秘餐饮管理(上海)有限公司的商务信用等级为E级,该级别表示单用途卡不能正常兑付的风险超过50%以上。记者致电上海卡协后得知,商务信用等级的设立是为了告诉消费者企业自身存在了一定的风险,给消费者一个警示。

上海卡协的工作人员表示,目前商务信用等级总共有7个等级,“首先是ABCDE五个等级,分别代表:优秀、良好、尚好、一般风险和高度风险,E级属于高度风险。”此外。部分早前发过预付卡但目前已经取缔的企业会被归类为不予评价,“还有一种情况是未同意信用评价,出现这类情况一般是因为企业还没有对我们的信用评级进行授权。”

由此可见,目前上海对于单用途预付卡的监管已然逐步到位,消费者可通过查询发卡企业的商务信用等级参考是否购买该企业所发的单用途预付卡。即便如此,购买“食之秘”预付卡的消费者获得全额赔偿的可能性并不大。

据悉,《办法》规定,经营者预收资金余额超过风险警示标准的,应当采取专用存款账户管理。预收资金余额风险警示标准分为一般风险警示标准和特别风险警示标准,一般风险警示标准为20万元人民币。预收资金余额超过一般风险警示标准的,经营者应当将全部预收资金余额的40%采取专用存款账户管理。特别风险警示标准为经营者上一年度主营业务收入的20%(高于20万元人民币),且最高不超过5000万元人民币。预收资金余额超过特别风险警示标准的,经营者应当将全部预收资金余额采取专用存款账户管理。

上海卡协常务副会长范林根在接受其他媒体采访时表示,食之秘的预付卡预收资金在400万左右,属于一般风险警示标准,按照《办法》,经营者应将全部预收资金余额的40%存入银行专用存款账户,也就是160万元左右;而如果采取履约保证保险等方式,则按照保险合同进行赔付。

据范林根透露,食之秘在今年5月1日《办法》实施之前,已进行了“单用途预付卡履约保险”的投保。为此,保险公司则应将根据消费者的损失情况,进行相应的补偿。不过他也表示,无论是根据《办法》规定还是保险约定,消费者或只能得到最高不高于40%的补偿。

>>提醒

碰到霸王条款 可依法申请无效

虽说目前单用途预付卡的监管服务平台已经上线,消费者可在微信公众号上查找到“上海单用途预付卡服务平台”进行发卡企业的“信息对接”“发卡信用”和“警示名单”的查询,但依然有部分企业还未与平台进行信息对接。上海卡协的工作人员表示,目前商委正在积极联系街镇,在进行宣传的同时督促发卡企业完成信息对接工作,“如果存在企业发卡了不愿意对接的情况,那我们会进行相应的流转,商委拿到消息之后会进行核实并流转到相应的执法部门。”

上海市百汇律师事务所的苏扬律师告诉记者,目前单用途预付卡在市面上很常见,“很多企业发的代金券、提货券,超市的储值卡,服务类的按摩店、推拿房、美容院所发的相关卡券严格意义上都算是单用途预付费卡。”

在苏扬律师看来,之所以许多经营者都喜欢发放单用途预付卡,主要是出于商业捆绑的目的。他表示:“原本是单次的服务,通过捆绑之后,就成为了长期服务。特别是有些商家违规制定一些不得退款、不得取消这样的限制性条款,等于就是把消费者捆绑起来了。”

他还表示,目前市面上常见的消费者购买了预付卡不得中途退款的“霸王条款”并不合法。“经营者通过格式条款约定消费者不得要求退还预付费用的行为并不合法,这是对消费者不公平、不合理的规定。”苏扬律师表示,消费如果遭遇了相关“霸王条款”,可以申请法院认定相关格式条款无效。

针对单用途预付卡为何长期未得到有效监管的问题,苏扬律师告诉记者,国务院商务部早在2012年即出台了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,但各地配套的地方性法律法规或规范性文件的配套不够健全,存在相对滞后性。上海今年已经印发《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》,在努力将单用途预付卡“管起来”。

“但更重要的是,目前社会的关注度依然不够。消费者要主动保护、积极行使自己的权益。由于怕麻烦等原因对商家的一次次纵容反而助长了社会上的不良风气。”苏扬律师说,由于单用途预付卡的执法成本较高,如果消费者不主动反映问题,相关执法部门很难对经营者做到及时的查处。

苏扬律师介绍说:”如果消费者不举报,相关部门主动查处的成本过高。因为从实际实践操作上来说,发卡的成本并不高。很多商家在不受监管的情况下向部分顾客发卡。或者他不给顾客实质性的卡,只给顾客做一个储值的登记,在监管人力物力比较有限的情况下,执法部门很难在没有收到消费者举报的情况下一一进行排查。“

所以,律师强调,消费者在理性消费、谨慎选择商家的同时,还是要提高权利意识,购卡前谨慎阅读相关文件,出现商家违约情况后应当积极向市场监督管理部门、消费者协会投诉,或通过法律途径主张权益。