

有美发馆售卡后躲猫猫 有经营者圈钱后玩蒸发

预付式消费卡“卡”住消费者

本报记者 程娇



消费者刘女士投诉的海口市海德路某美发馆。本报记者 苏晓杰 摄

花了几千元办的预付式美发消费卡，才用几百元，商家却人去楼空了。近日，海口消费者刘女士向海南日报记者投诉称，她花了2000元办的预付式美发消费卡只用了几次，便因店家关门不能用了，手中的消费卡成了一张废卡。

如今，海口的美容、美发、健身、餐厅、洗车等服务行业都在推行预付式消费卡，消费者预付一定数额的现金就可以享受一定折扣。本来，这种消费方式对商家和消费者来说应当是互利的，但是一些商家却违背承诺，服务大打折扣，有些商家甚至发卡以后人间蒸发，让消费者蒙受损失。

办了消费卡 店家玩失踪

消费者刘女士向记者投诉说，2009年底，她在海口海德路的一家美发馆花2000元办了一张VIP消费卡，当时商家推出了预付2000元送4000元的优惠活动。刘女士用了差不多500元后，因为怀孕就没再到这家美发馆护理头发。今年4月，刘女士到这家美发馆想继续护理头发时，发现这家美发馆竟然已人去楼空。记者4月21日赶赴现场后，发现这家美发馆的大门紧闭。

和刘女士一样，不少消费者在美容美发店、健身房、洗车行等处办理预付式消费卡时也遇到过各种问题。消费者陈先生向省工商局12315投诉称，他在海口一家干洗店办了一张洗衣卡，消费几次后卡内仍有余额，但干洗店换了“东家”，虽说店名都没有改，不过新老板却不承认他原来办的洗衣卡。

记者从省工商局12315消费者投诉举报指挥中心了解到，目前有关预付式消费方面的投诉已成为热点问题，消费者办了卡商家不认账、办卡后商家关门走人、办卡

售后服务大打折扣等投诉案例呈上升趋势。

看似一馅饼 其实是陷阱

记者在采访中注意到，对预付式消费，商家一般都会采取打折、奉送等手段来吸引消费者。消费者充值越多优惠力度越大，消费越多折扣越诱人——正是看似天上掉的“馅饼”，吸引了众多消费者。

这样的陷阱比比皆是。海口市国贸大道一家美容美发店推出预付式消费卡服务，消费者购买该店消费卡可享受6.8折优惠。另一家健身房推出的预付式健身卡原价1600元，促销价格为1399元，还赠送两张免费健身体验券等。老板告诉记者，有不少消费者正是冲着这些优惠而纷纷掏腰包。

实际上，预付式消费存在着信用风险。省消委会曾多次发布消费提醒，提醒消费者谨慎选择预付式消费方式。原因是当发卡者因经营管理不善等原因倒闭时，消费者很可能无法拿回提前预付的消费款。甚至还有一些不法经营者，会利用预付式消费恶意融资或实施诈骗，得逞后携款潜逃。

一名被骗过的消费者说，在购卡之初，商家承诺消费者可以享受到各种优惠，但真正买后，消费者才发现商家难以兑现宣传中的服务。而且，消费者在购买消费卡时，商家会以各种理由不给消费者开具发票或签订书面协议，仅发给消费者一张卡；当发现问题时，消费者往往因为没有凭证而投诉无门。

受损消费者 面临维权难

记者从我省工商部门了解到，针对预付式消费产生的纠纷，一般只能运用消费者权益保护法、合同法等带有普遍性的法律调解，调解难度比较大。一旦发生商家关门、经营者不知去向的情况，消费者的投诉就更难处理。

也正因为存在法律监管方面的漏洞，目前海口各行各业经营者发卡时无须在监管部门登记备案，更没有任何“门槛”阻拦，致使一些经济实力差、经营惨淡的企业，随意发放预付式消费卡，有些甚至恶意地圈走消费者的钱。

对于因预付式消费卡引发的纠纷，我省工商部门人士介绍，办卡与否是商家和消费者自愿的，工商部门无法禁止，只有当消费者投诉时工商部门才能进行调解。作为公安部门，也只有当商家涉嫌欺诈，或者非法集资达到一定数额时，才会立案侦查。

海口市工商局有关人士介绍，对一些违规企业，工商部门在进行查处过程中，经营者如果在工商部门有注册登记，工商部门就可以找到相关负责人进行调解或者查处；但如果经营者没有在工商部门注册登记，在负责人不知去向的情况下，消费者的投诉就很难处理，只能建议消费者报警。

工商人员在受理消费者投诉案件中还发现，一些消费者在购买这些预付式消费卡时缺乏一定的维权意识，轻易相信商家的口头承诺，没有向商家索要发票或者要求商家签订书面协议，收集有效的维权凭证，一旦发现纠纷，消费者往往因为缺乏有效证据而难以维权。

(本报海口4月21日讯)

商家热衷售卡为哪般？

本报记者 程娇

这名老板说，现在海口服务行业基本上推出预付式消费卡服务，也不需要经过任何部门批准，发放消费卡除了一点制卡成本，不需要支付其他任何费用。“发行消费卡不仅能预收大量资金，维持店面正常运转，而且还能稳定部分消费群体。”

“发卡可以提前收到一部分资金，有了这部分资金可以应急。”海口海秀中路一洗车行的老板坦言，现在海口的洗车工非常难招，为了招到好的洗车工人，洗车行不得

不提高人工工资，但洗车行业的生意不稳定，今天来洗车的人可能有十几个，明天也可能只有几个人来洗车。通过发行预付式消费卡，可以提前预收到部分资金，用于发放工人的工资，交纳铺面租金、水电费等，还可以拉拢到不少顾客。

记者在调查中了解到，由于目前经营者可以自行发放消费卡，而不需任何政府部门批准，缺乏有效的监管。一些商家推出预付式消费卡，目的就是为了快速“圈钱”，扩

大顾客群，并以此维持相对稳定的客源。

但对于“圈钱”这一说法，受访的发卡商家都不愿意承认。“对健身企业来讲，它的消费不同于生活必需品消费，不确定消费因素很多。”海口海秀路一家健身中心有关人士说，像瑜伽这个健身项目，聘请资深教练需要不菲的费用，为了保证企业的正常经营，健身中心只能采取会员制办法，利用办卡的形式让消费者提前预付消费款，来支付各项费用。

据记者了解，这些发行消费卡的美容美发、健身中心等，往往喜欢选择在高档写字楼或人气较旺的临街商铺，租赁费、物业费等都较高。

(本报海口4月21日讯)

GREE格力 KNGHOME 品弘冰箱 Hisense 海信 Ronshen 容声冰箱 ROBAM 罗伯特 油烟机

活动时间：4月22日-4月24日

选品牌 我只选品质与服务俱佳的行业领袖品牌！
选空调 我只选世界名牌格力空调！

直接购买新空调也可享受惊爆优惠！

家电群英再度联盟 格力领惠以旧换新

任意空调、电视、洗衣机、换购格力空调立享10%下浮优惠！

最后三天 错过即损失！



以旧换新 流程

1 消费者根据旧货品类拨打电话
预约上门回收时间

2 对应品类的旧货回收网点与消费者联系协商具体回收方式，对符合上门条件的顾客，我们将派专业人员上门回收旧家电。

3 消费者将旧家电交售给回收网点，可按不低于回收指导价（见右表格）与格力各网点协商具体回收价格，获取旧货回收款。同时领取以旧换新凭证，购买格力空调
享受10%下浮优惠。

回收指导价

型号	指导价(元)
空调挂机(内外机齐备)	150
空调柜机(内外机齐备)	300

备注：以上为回收指导价，具体回收价格请根据空调的型号进行协商。

绿满园N18：
小1匹 1599元
大1匹 1699元
美满如意：
大1匹 1810元
1.5匹 2275元

凯迪斯 冷暖变频：
大1匹 2180元
1.5匹 2680元
福乐园/福景园 冷暖变频：
大1匹 2625元
1.5匹 3025元

悦风 冷暖变频：
小1匹 1799元
大1匹 1899元
凉之静 冷暖变频：
大1匹 2580元
1.5匹 3080元
鸿运满堂柜机：
2匹定频 3760元
2匹冷暖变频 5280元
3匹定频 4760元

玉雅春 冷暖变频：
小1匹 2480元
大1匹 2580元
玉堂春 冷暖变频：
小1匹 2080元
大1匹 2180元
节能王子 冷暖变频：
大1匹 3150元
冷暖 1.5匹 3750元

变频金刚 冷暖变频：
大1匹 3400元
1.5匹 3800元
节能王子 冷暖变频：
大1匹 3400元
冷暖 1.5匹 3800元

蓝精灵 柜机：
2匹 3980元
清新风 3匹 5180元
王者之尊 冷暖变频 柜机：
2匹 10900元
3匹 12900元
凯迪斯 冷暖变频 柜机：
2匹 5280元
3匹 7180元

格力开启2011时尚 空调年

U酷 超薄时尚空调
大1匹 定频 2800元
大1匹 变频 3400元

系列变频机
首创双冷凝机
110℃急速启动
比传统变频空调近30%

当遇到了U，我已爱上了你
时尚绝配 i love U

大1匹 3400元
1.5匹 3800元

格力卧室空调 专为卧室设计
+睡梦宝+

二 BCD-177G 家用下多串冰柜 BCD-177G 家用下多串冰柜
2430元 以旧换新价 2400元

K INGHOME 品弘冰箱
品弘冰箱在家电产业十大评选类别前30强，以出口欧洲为主。
品弘冰箱 一级能效 送工具箱

BCD-211TC 家用下多串冰柜 BCD-211TC 家用下多串冰柜
2750元 以旧换新价 2700元

2180元 2580元 2950元
同时享受冰柜下乡补贴 同时享受冰柜下乡补贴 同时享受冰柜下乡补贴

1890元 2322元 2566元
同时享受冰柜下乡补贴 同时享受冰柜下乡补贴 同时享受冰柜下乡补贴

理性购买消费卡 一次别存太多钱

本报海口4月21日讯 (记者程娇)针对预付式消费过程中常存在商家承诺兑现难、经营倒闭追偿难、消费维权举证难等风险，相关人士提醒消费者理性购买预付式消费卡。

记者了解到，无论是美容美发店，还是健身房、洗衣店等，推出的预付式消费卡都有一个共同特点，即消费者预付的费用越多，享受到的优惠幅度就会更大。一些消费者因为经受不住商家的促销诱惑而存入大量现金，一旦遇到商家关门倒闭、经营者失踪，损失就不可避免。

海口市工商局公平交易与消费者权益保护管理分局局长柯景森认为，消费者在选择预付式消费时，应注意考量商家的信誉，要选择正规、信誉好的企业，对其经营规模、财务状况多作参考和比较，不要轻信广告和商家的口头承诺，也不要轻信低价促销。对那些开业时间较短、规模较小、经营和管理状况不佳，口碑较差的商家推出的服务要谨慎选择。

柯景森提醒消费者，在购买预付式消费卡时，应与商家签订详细、明确的书面协议，明确双方权利义务。在协议中应该明确规定预付式消费卡的功能、收费标准、有效期限、退款条件、使用范围、违约责任等细节，特别要注意终止服务、转让等限制性条款，以便维权有据。

海南方圆律师事务所律师李君则建议消费者，在选择这种消费方式时，应在购买后妥善保管书面协议和票据等凭证。当发现商家关门倒闭找不到人时，应该立即向工商部门投诉或向公安部门报案。

有关人士建议建立预付式消费卡的保证金制度——

杜绝消费卡冤无头债无主

本报记者 程娇

预付式消费存在的问题如何解决？对此类消费方式有没有较好的约束管理办法？记者为此采访了有关律师和部分消费者。他们认为，相关部门应尽快完善预付式消费法规，对实行预付费的经营者加大监管力度，多项举措规范这个行业，保障消费者的合法权益。

据了解，预付式消费方式，绝大部分是会员制消费。早在1998年，中国人民银行与国家工商行政管理总局就曾针对会员制消费联合颁布了《会员卡管理试行办法》，其中对发卡单位的资质、发卡价款的总额、发卡程序等都作了规定。但是，2003年12月，由于银行法的修改和人民银行职能的调整，中国银行对会员卡已无审批、监管的职能。

2007年11月，《会员卡管理试行办法》废止后，没有后续的法律跟进。任何经济活动中，对于经营者关门“卡”了持卡消费者的行为，消费者彭女士建议，工商部门可以建立对预付费消费业务开办机构的申报、登记制度，提高市场准入“门槛”，对失信企业建立惩罚追究机制，将销售使用预付式消费卡发生纠纷不能及时解决的经营者列入“黑名单”，并由媒体予以曝光，对严重违法侵权的经营者给予严厉处罚。

有关律师建议，相关部门应对发放预付式消费卡的单位的发行资质、发行额度进行严格限制，建立预付式消费卡的保证金制度，要求发卡经营者存入一定保证金，一旦企业经营不善或出现问题，无法兑现消费时，由监管部门用企业的保证金进行赔偿。

业内人士认为，由于目前预付式消费涉及的行业较多，涉及的行业主管部门也不少，管理难度大。针对这种现状，完善相关法律法规是解决之本。但法律的健全需要时间，在国家相关法律没有出台之前，最好能先出台地方法规，采取有效措施对预付式消费卡乱象加以治理和制约，这样才能从根本上解决消费者维权难的问题。

(本报海口4月21日讯)