



我省部分预付卡销售商家停业或“跑路”，消费者遭遇退款难 预付卡缘何屡屡“卡”了消费者

■ 本报记者 易宗平

“我今年8月在易动健身奥莱店充值办了两年卡，可不到两个月店就关门了，还不肯退钱。”10月25日，三亚市居民孙女士告诉海南日报记者，有80多名该店持卡人建了一个维权群，向多方投诉，要求返还剩余金额，但截至海南日报记者发稿时，仍无退款。

近期，我省部分商家因各种原因停业或“跑路”，预付卡持有者遭遇退款难。业内人士认为，相关部门权责不明、推诿拖沓、监管不力，在一定程度上导致预付卡沦为“圈钱卡”。

孙女士说，她家距该市奥特莱斯商场内的易动健身奥莱店约500米，考虑到距离近，自己便办了张为期两年的健身预付卡。其他如薛女士、王先生、陈先生等人，也因为住处与该店相距1公里左右，选择办了健身预付卡。

今年9月下旬还在营业的这家健身店，国庆节期间突然停业，到目前仍未复业。多名持卡人说，他们已向三亚市有关部门投诉。

10月21日，记者来到易动健身奥莱店外，只见紧锁的卷闸门上贴着一张结尾没有日期的《通知》：“因奥

特莱斯装修，本店暂停营业，开业时间另行通知”“如您需要继续锻炼，可到美亚公馆二楼易动健身锻炼”。

而位于美亚公馆的易动健身美亚店经理张韦军、店长张恒坤接受记者采访时称，易动健身奥莱店与美亚店同属易动健身加盟店，二者之间没有隶属和财务关系，为了维护“易动健身”品牌形象，美亚店暂时可以接收奥莱店持卡人锻炼，但无法接待奥莱店“一对一”私教持卡人，因为场地不够、教练也不够。

持卡人王先生、张先生、孙女士、薛女士等受访者诉苦：其住处距易动健

身美亚店最近的有5公里，最远的有10公里，交通不便，强烈要求退款。

无独有偶。我省一些市县办理预付卡的门店，不乏关门停业“没商量”的案例。

今年3月中旬，琼海嘉积钱吉成健美塑身俱乐部的部分持卡人说，该俱乐部未提前告知会员就关门歇业，拖欠会员预付费用不退款；8月中旬，海口市奇妙岛儿童游乐园以“商管公司和物业公司主动停电”为由“暂停运营”，部分会员卡持有者也遭遇退款难；10月初，持有三亚33度婴幼儿游泳馆会员卡的数十名宝妈、宝妈接

到商家通知，“游泳馆因搬迁停课”，却不退还卡内费用……

省市场监督管理局汇总数据显示：2021年1月1日至10月26日，全省市场监督管理部门接到涉及预付卡办件共772件，其中投诉770件，已办结651件。该局有关负责人分析了三方面原因：店面转让导致已充值的费用无法使用，也联系不上商家进行退款；使用预付卡时被告知已过期，但购买时商家未告知有使用期限，预付卡上也未注明；商家关门停业，消费者充值后无法享受服务或进行退款处理。

商家关门停业“没商量”？

多部门为何管不住“一张卡”？

“健身店变换地点后，持卡人住处太远、不便利的，要求退款是合理的。”三亚市市场监督管理局副局长符冬文说。但他也称，处理预付卡工作的牵头单位是该市商务局。

三亚市商务局有关工作人员称，健身工作的牵头单位是文体部门。不过，三亚市商务局主任科员陈文学

表示，该局高度重视这起案件，如果现场能调解，将尽量调解。

“健身卡的市场监管，以市场监管局、商务局为主。”三亚市旅文局副局长蒙绪彦解释道，公益性的健身工作归旅文局管理，经营性的健身行为则不属旅文局管理，但该局会做好配合工作。

就易动健身的问题，三亚市市场

监督管理局亚龙湾所负责人陈育东透露，该所提出约谈易动健身奥莱店负责人邢某南，但邢某南不露面，现已将该店列入“异常名录”。

陈文学表示，此案如果调解不了将走程序调查，固定证据后将移交给公安机关。

三亚易动健身奥莱店关门停业，店主“玩失踪”，不但相关部门约谈不

了，消费者更是联系不上。对此，一位持卡人不懈地发问：“这么多部门，为什么就管不住‘一张卡’？”

部分市县的市场监管部门有关负责人无奈地说，停业“跑路”的商家很难找到，执行起来难度大。而有的部门则建议，消费者自身要提高警惕，注意收集证据，通过司法程序解决问题。

预付卡退款难究竟“卡”在哪？

多个部门管不住“一张卡”，究竟“卡”在哪？手持预付卡无法退款，多次投诉遭遇“踢皮球”的郑先生认为，关键在于这些部门职能交叉，未形成合力，往往没看到自身应尽的监管职能，只看到其他部门要负担的责任，管多管少缺乏绩效指标，有的甚至一推了之。

分别办了健身预付卡、美容预付卡的江先生、刘女士建议，相关部门要在商家注册时就为消费者设置“保险杠”——按预付卡金额的一定比例，向指定专用账户缴存准备金，一旦出现商家关门或“跑路”情形，至少可以抵扣部分消费者的损失。

同时，对失信商家列入“异常名录”后，要第一时间在部门官微和大众传媒上公布。

长期从事保险业务的杨女士则建议开辟新险种，对预付卡业务可以考虑上“保险”，如果出现门店关停或商家“跑路”，理赔也能减轻消费者损失。

“这些案例中所涉及的预付卡，实质上是一种预付式消费合同的法律关系，目前这种消费方式在美容、美发、餐饮和健身等行业比较普遍。”北京中伦(海口)律师事务所律师廖晖接受采访时说，“这样的经营方式和营销手段在一定程度上可以使双方获利，然而在现实生活中由于监管

不足和法律法规滞后，所以出现很多玩弄、欺诈消费者、侵害消费者权益的现象。”

廖晖指出，目前对处理预付卡商家“跑路”的法律依据，主要有《合同法》《消费者权益保护法》和商务部2012年颁布的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》。从《消费者权益保护法》的角度来看，商家不能利用“霸王条款”侵犯消费者的合法权利，要保护消费者的隐私权，也不能随意改变服务方式和地点。

廖晖表示，现实中，有些健身房等商家设立消费陷阱，通过提供大幅优惠收取了大量预付款然后“跑

路”，这种现象涉嫌诈骗，受害者可以依法向公安机关报案，追究犯罪分子的刑事责任。另外，新颁布的《海南自由贸易港反消费欺诈规定》第九条第(四)款为：在销售商品或者提供健身、美容、培训、餐饮等服务中，采用预收款等方式骗取消费者费用而不提供或者不按照约定提供商品、服务的，行为情节严重或者社会影响特别恶劣的，除了处罚经营者外，对其法定代表人、主要负责人等，还要处五千元以上五万元以下的罚款。该规定自2021年11月1日起施行。

(本报三亚11月3日电)

我省开展小程序违法违规收集使用个人信息专项治理

“肯德基自助点餐”等11款小程序被责令整改

11款违法违规收集使用个人信息的小程序

肯德基自助点餐

必胜客排队

友谊阳光城

电子票夹

街电

九毛九

快停科技

栖枝海口店

日月广场智能导航

学而思邀请有礼

易享住

本版制图 孙发强

本报海口11月3日讯(记者尤梦瑜 张婉茜)11月3日下午，海南省开展小程序违法违规收集使用个人信息专项治理工作新闻通气会在海口举行。海南日报记者从会上获悉，省网信办近期对群众生活相关密切、个人信息保护问题举报投诉较多的小程序开展技术巡查检测发现，“肯德基自助点餐”等11款小程序均存在不同程度

的违法违规收集使用个人信息的情况。目前，省网信办已集中向社会通报并责令相关运营单位限期整改。

据悉，移动互联网“小程序”自2017年1月于微信平台正式上线以来，发展迅猛，在为网民提供更方便更丰富的应用体验的同时，其“无须下载、无须安装、不占内存、用完即走”的特点也成为网络违法违规活动滋生的温床，其中

过度收集使用公民个人信息行为表现尤其突出，亟待加强监管和处置力度。

据介绍，开展移动互联网小程序违法违规收集使用个人信息专项治理行动是我省实施《个人信息保护法》的具体举措，也是网信系统切实维护自贸港个人信息安全和数据安全的职责所在。海南省网信办将通过持续对各行业小程序应用开展技术监测和现场

检查，不定期通报涉违法违规收集使用个人信息小程序及相关运营单位，确保从源头上打击小程序在公民个人信息保护方面存在的违法违规乱象，切实维护好公民权益。

下一步，省网信办将进一步健全完善各类移动应用程序(APP、小程序、快应用、SDK等)安全管理信息共享、线索移交、联合处置等工作机制，严格督

促涉违法违规移动应用程序运营企业落实整改，持续长效保持对各类个人信息保护乱象行为的严查严管严打力度，对省内社会反映强烈、群众举报投诉较为集中等领域开展深度清理排查，依法依规进行处置，对未按要求落实整改的运营主体依法依规予以严惩，保护广大网民的合法权益，共同营造海南自贸港风清气正的网络环境。

“双减”在行动

学校“带娃” 花样多

11月3日，在万宁中学，学生们在上万宁美食品鉴课。

秋季开学以来，万宁中学积极贯彻落实“双减”政策，利用学校资源优势，结合学生兴趣爱好，在校园内开展万宁美食制作、数学趣味故事、国学经典诵读、糯米酒制作、计算机编程、英美文化学习等特色社团活动，受到学生们的欢迎。

本报记者 袁琛 摄



2022年退役大学生士兵 专项硕士研究生招生计划公布 海南高校共有40个计划

本报讯(记者陈蔚林 通讯员刘晓惠)近日，教育部发布通知，2022年继续实施退役大学生士兵专项硕士研究生招生计划，我省的海南大学、海南热带海洋学院、海南师范大学、海南医学院4所高校共有40个招生计划。

2022年退役大学生士兵专项硕士研究生招生计划由北京大学、清华大学等499所普通高等学校承担，在全国硕士研究生招生计划总规模内单列下达。教育部明确，该专项计划专项使用，不得挪用，不得调整为普通计划。

教育部要求，各招生单位要严格落实《2022年全国硕士研究生招生工作管理规定》，按照自愿报名、统一招考、自主划线、择优录取的原则，严格规范做好招生录取工作，确保公平公正和招生质量。

教育部公示第三批全国中小学 中华优秀传统文化传承学校 海口9所学校入选

本报海口11月3日讯(记者计思佳)近日，教育部公示第三批全国中小学中华优秀传统文化传承学校认定结果。海南49所学校入选，其中海口有9所。

该名单经学校自主申报、省级教育行政部门推荐、专家遴选而出，公示期为2021年11月2日至2021年11月9日。

海口9所入选学校及传承项目

1	海南华侨中学竹竿舞
2	海口市琼山中学琼剧
3	海口中学武术
4	华中师范大学海南附属中学吟诵
5	海南华侨中学观澜湖学校书法、扎染和陶艺
6	海口海港学校版画
7	海口海天学校诵读
8	琼山区大致坡初级中学民族民间舞蹈、传统手工艺、民族传统体育
9	海口市滨海第九小学泥塑和书法

人大附中海口实验学校 中学部拟明年9月开学

本报海口11月3日讯(记者郭辛)海南日报记者11月3日获悉，中国人民大学附属中学海口实验学校正在筹建中，预计年底正式开工，明年9月可部分投入使用实施招生。

据了解，中国人民大学附属中学海口实验学校中学部位于位于海口市秀英区西海岸新区南片区，位于原海口市长德学校校址，是一所全日制寄宿学校，规划总用地面积12.97万平方米，建设内容包括初中部教学用房、高中部教学用房、礼堂、艺术楼、图书馆及行政楼、食堂、学生宿舍、教师周转房、多功能体育馆(含游泳馆)和辅助用房、连廊、运动场等。学校设置学位4050个，共90个班，每班45人(其中初中学位2160个，设置48个班；高中学位1890个，设置42个班，含国际部6个班)。2022年9月份部分投入使用，2023年6月30日全面竣工。

定安首批平价菜零售保险赔付兑现 4名零售经营者 获赔1.6万余元

本报定城11月3日电(记者叶媛媛)11月3日上午，定安县首批平价蔬菜零售价格保险理赔赔付兑现仪式在该县和安市场举行，首批参与投保的4名蔬菜零售经营户共获赠1.6万余元。

“自从有了保险的兜底，不光我们的收入有了保障，前来摊位购买平价蔬菜的顾客也变多了。”首批参保的蔬菜零售经营户吴永燕欣喜地告诉海南日报记者，今年9月底，她抱着尝试的心态，花费800余元购买了平价蔬菜零售保险，而目前她已经收到了近5000元的保险赔付。“感谢政府为我们提供了这项惠民服务，今后我不仅要继续参保，还要积极建议身边更多蔬菜经营者加入参保行列。”

根据相关政策规定，定安县平价蔬菜零售保险标的为“15+N”种基本蔬菜，包括茄子、上海青、黄瓜、青椒、尖椒、大白菜、长豆角、土豆、胡萝卜、蒜苔、芹菜、圆白菜、韭菜、西红柿、白萝卜等15种基本品种，该保险主要用于保障蔬菜零售经营者，对其在保险期间内因保险蔬菜低于约定销售价格销售的实际交易情形，保险公司将按保险合同约定给予保险赔偿。

今起海榆中线部分道路 区间限速调整

本报海口11月3日讯(记者邓海宁 特约记者陈世清 通讯员林馨)11月3日，海南日报记者从海口市公安局交警支队获悉，为进一步加强海口道路交通管理，确保道路交通有序、安全和畅通，根据相关法规，该支队决定自11月4日零时起对海榆中线部分道路的区间限速进行调整。

据了解，此次调整为G224海榆中线(周仁西街—八公里公交站)区间路段，该路段双向6车道，长度2600米，中型(含)以上车辆限速将由现状的60公里/小时调整至40公里/小时，其余车辆限速维持现状60公里/小时。