

全国多地出台法规加强管理

# 预付卡消费戴上“紧箍咒”



日前,北京市顺义区市场监管局对一家美容美发公司处3000元罚款,并责令该公司暂时停止发行预付卡。近年来,全国多地出台相关法规,对单用途预付卡进行管理,为预付卡消费问题套上法律“紧箍咒”,消费者权益保护网越织越密。

## 预付式消费纠纷由来已久

伴随着电子消费和信用消费的快速发展,预付式消费逐渐成为一种普遍的消费方式。“所谓预付式消费,是指消费者预先向经营者支付一定资金,然后按次或按期获得商品或服务的消费方式。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说。

中国人民大学法学院教授刘俊海认为,在理想情况下,买卖双方可以实现双赢。消费者可以获得让利打折、项目赠送等实实在在的优惠,还免去了每次支付的麻烦;对商家而言,不仅可以融通资金、扩大规模,也能利用这种方式锁定客源。

随着预付式消费方式的流行,一些问题也随之而来。记者通过采访发现,有的消费者因一时冲动或商家诱导而办卡,还未消费,或消费几次后对服务不满意,想要退卡却被拒绝;有的商家甚至直接关门或跑路,消费者无法继续享受服务,剩余钱款难以追回……

今年4月,中国消费者协会发布的《中国消费者权益保护状况年度报告(2021)》指出,预付式消费纠纷一直是消费者权益保护工作面临的难点。2021年,受新冠肺炎疫情波动影响,消费者前期交费容易,后期退款难的投诉同比增幅明显。

“预付卡是预付式消费的载体,分为多用途预付卡和单用途预付卡。”陈音江介绍,前者由专营机构发行,可跨地区、跨行业使用,由中国人民银行监管;后者由商业主体发行,生活中常见的如健身卡、美容美发卡、洗车洗衣卡、超市购物卡等,都属于单用途预付卡。“两者中,单用途预付卡在商品类和服务类交易中广泛存在,是监管难点。”陈音江表示。

家住北京市丰台区的周女士爱好健身,今年年初在小区附近的健身房办了

一张2000元的年卡。可令她本人没想到的是,办卡不到2个月,店就关门了。同为健身达人,家住四川省达州市的谢女士也在当地一家健身房办了卡,“办卡时说得很好,但之后才发现,来健身的人总比器械多。在这样的环境下,哪有心情好好锻炼。”谢女士坦言。

“有了合同,也不代表万事大吉。河北的刘女士在某美容会所办了一张会员卡,后因搬家无法享受相关服务,遂与美容会所协商退款事宜。可美容会所拒不退费,理由是签订的合同中载明‘由于个人原因退会,所缴纳的会费概不退还’。”

“很多商家在与消费者签订合同时,拿的是拟好的格式合同,里面时常夹杂着对消费者不利的条款。”陈音江表示,这种霸王条款为消费者合理退款设置了障碍,损害了消费者的合法权益。

目前,针对单用途预付卡的规定,在国家层面只有一部规章——2012年11月施行的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》。刘俊海表示,随着时间推移,《办法》存在滞后性,仅涉及“零售业、住宿和餐饮业、居民服务业”三个行业,对其他近年来兴起的预付卡消费行业并未覆盖。

在预收资金的监管上,《办法》要求上述三大行业的企业备案登记,且按比例存入存管资金。陈音江说,实际上,是否备案以及存入存管资金,多数情况下靠发卡企业自愿自律。

“双方的权利义务采取口头形式约定,商家很少提供书面合同。收取钱款和结算时也不会提供相应的票据和消费明细,因缺乏详细、明确的书面约定,消费者享受商品或服务仅凭一张预付卡。”陈音江说,一旦发生纠纷,消费者往往因

为到服务不好,或商家关门,退款往往是消费者的第一反应。但在实践中,预付卡消费面临退款难题,随着时间推移,不少消费者选择放弃,自认倒霉。

## 与商家签合同易被忽视

“预付卡消费的法律性质是一种消费服务合同。”陈音江指出,普通消费合同的成立和履行同步,且具有单次性特征,预付卡消费合同则是“先付款、后消费”“单次付款、多次履约”。在这种长期的、持续的履约过程中,商家很有可能受到各种不确定因素的影响,从而与消费者发生纠纷。

在采访中,记者注意到,与一手交钱一手交货不同,多数消费者在办理预付卡时,很容易忽视与商家签订合同。其中,健身等行业签订合同的情况较多,其余常见的预付卡消费行业较少。

“双方的权利义务采取口头形式约定,商家很少提供书面合同。收取钱款和结算时也不会提供相应的票据和消费明细,因缺乏详细、明确的书面约定,消费者享受商品或服务仅凭一张预付卡。”陈音江说,一旦发生纠纷,消费者往往因

为到服务不好,或商家关门,退款往往是消费者的第一反应。但在实践中,预付卡消费面临退款难题,随着时间推移,不少消费者选择放弃,自认倒霉。

“双方的权利义务采取口头形式约定,商家很少提供书面合同。收取钱款和结算时也不会提供相应的票据和消费明细,因缺乏详细、明确的书面约定,消费者享受商品或服务仅凭一张预付卡。”陈音江说,一旦发生纠纷,消费者往往因

冲动办卡。

## 全面系统规制预付卡消费

前不久,北京市顺义区市场监管局对一家美容美发公司处3000元罚款,并责令该公司暂时停止发行预付卡。处罚依据源自刚刚施行的《北京市单用途预付卡管理条例》(以下简称《条例》)。《条例》规定,销售单用途预付卡时,经营者应向消费者出具载明相关内容的凭据,或签订书面合同。而该美容美发公司销售预付卡时不拿出凭据,不签合同,责令改正后仍继续实施违法行。该案也成为北京首例适用预付卡新规的行政处罚案件。

《条例》还规定了“7天冷静期”,即消费者购卡后只要没有开卡使用,7天内可无条件解除合同,经营者应一次性退还全部预付费用;明确不得设置“概不退款、不补办、解释权归经营者”等对消费者不公平、不合理规定;建立预收资金存管制度,对未按规定存管资金的经营者进行处罚……

近年来,上海、江苏、甘肃等地也出台相关法规,加强对单用途预付卡的管理。刘俊海表示,应在地方立法基础上总结经验,尽快研究出台国家层面的法律法规,从准入条件、经营要求、行为规范、资金监管、维权救济等方面对预付卡消费进行全面系统规制。

预付卡消费涉及市场监管、商务、公安等多个部门,容易因多头监管形成“真空地带”。对外经贸大学法学院教授徐海燕说,要进一步明晰各部门权责范围,建议建立以市场监管部门为主、其他部门协同配合的信息共享、快捷高效、无缝对接的监管机制,推进监管法治化、专业化、智能化和社会化。

“商家应不断提高社会责任意识,诚信经营,把心思花在提供更优质的商品、服务和提升口碑上。”陈音江说。

徐海燕指出,对消费者来说,要保持理性、成熟消费心态,考察商家的经营规模和信用状况,不盲目听信推销话术。如果购买了预付卡,一定要保存相关票证和电子证据,以便在维权时能就权利主张履行举证责任。

(人民日报)

## 前沿观点

随着数字人民币业务创新的加强、前期经验的积累以及理论探讨的深入,试点工作的广度和深度也随之不断拓展,新应用场景加速面世,而以单用途预付款管理为代表的附条件支付业务成为当下各方关注的热点。

近期,在中国人民银行深圳市中心支行与深圳市地方金融监督管理局的指导见证下,全国首个数字人民币教培机构预付式平台在深圳福田正式落地。很快,工商银行和神州方圆也在海南自贸港推出了当地首例数字人民币预付资金监管系统。而在此前的2021年12月,农业银行也携手华为在深圳发布了业内首个基于数字人民币的云侧智能合约应用,目标是服务于住房租赁市场的资金监管。

上述场景的预付资金监管主要指向的是单用途预付款。所谓单用途预付款是指从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业发行的,仅限于在本企业或本企业所属集团或同一品牌特许经营体系内兑付货物或服务的预付凭证。应当说,单用途预付款的设计初衷是好的,在实践中也确实起到了加快销售、便利支付、刺激消费等作用,特别是在服务行业小微企业融资方面扮演了不可或缺的角色。

不过,单用途预付款在行业监管方面存在一定缺失。一方面,此前的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》在规范客体上只涉及“企业法人”,而现实中不少商户的法律属性则是个体工商户甚至个人收款。另一方面,该《管理办法》在规范范围上也有待完善,不能有效触及零售、住宿、餐饮、服务等领域之外且近期投诉较多的文体等行业,地方立法在此同样存在空白,这就给不法分子带来可乘之机,卷款跑路者有之,公然诈骗者有之。

传统上对这些问题的治理一般依赖法治的力量,比如立法的完善、执法的加强、司法的惩戒,但数字人民币通过加载智能合约,从支付入手,在技术层面给出了治“标”更治“本”的解决方案。从应用实际考察,数字人民币在单用途预付款领域的成功应用得益于智能合约技术所具有的自执行、可追溯、不可篡改等特性,而这些特性同样可以复用于其它附条件支付的场景中。各运营机构、商户等有必要未雨绸缪,进一步丰富应用,服务民生。

基于此,中国政法大学法治与可持续发展研究中心副主任车宁提出三点看法:

一是要加强技术攻关,形成解决方案。数字人民币虽然是公共产品,但其与应用场景的结合、对具体问题的解决则需要相关机构在充分理解业务的基础上发挥自身及合作伙伴的优势,引入前沿技术重构流程,并与自身线上渠道和信贷业务等充分协同,设计具有针对性的解决方案。

二是要提升合作水平,完善行业生态。数字人民币智能合约虽然为场景拓展提供了有效的技术武器,但也必须清楚看到,单纯依赖技术并不能实现商业的可持续。各运营机构、商户要在业务合规前提下充分平衡各方利益,从而保障数字人民币在相关场景中能够行稳致远。

三是要做好基础研究,强化资源储备。当下,数字人民币业务拓展已不能再简单复制此前互联网企业在移动支付领域的成功经验,而是需要相关机构加强对数字人民币本身以及金融业务,乃至货币形成等基础理论的研究,提前谋划,在场景、技术、用户等多方面盘活存量资源,拓展增量资源,全面提升数字人民币业务的开展质效。

(经参)

设立资金专用存管账户 明确“7天冷静期”解约权利

# 北京市预付卡合同有了统一“模板”

近日,记者从北京市市场监管局了解到,北京市已初步构建起覆盖预付式消费各主要行业的“1+N”合同示范文本体系,可进一步预防消费纠纷的发生。继餐饮、零售、体育健身、养老等行业之后,文化艺术培训、托育、驾驶员培训等行业办预付费,也将有全市统一的合同示范文本了。

为进一步规范本市零售、餐饮、居民服务业单用途预付卡管理,依约化解单用途预付卡纠纷,日前,北京市市场监管局与北京市商务局共同发布了《北京市零售、餐饮、居民服务业单用途预付卡服务合同(示范文本)》。示范文本

主要适用于向消费者提供零售、餐饮、美容美发和家政等居民服务业各类型服务的经营者与消费者之间发生的单用途预付卡服务交易。

记者注意到,此次发布的合同示范文本,设置了预付卡预收资金专用存管账户作为履约保障措施;明确了经营者的经营场所租赁期限信息、调整营业时间、暂停营业、歇业、转让或注销等重要事项的告知义务;同时设立了“7天冷静期”,赋予消费者在未实际使用预付卡消费的情况下,7日内单方解除合同的权利;并对退费、违约责任和争议解决方式进行详细约定,借此减少退费纠

纷,维护双方合法权益。此前,《北京市单用途预付卡管理条例》已于6月1日正式实施,对北京市预付式消费服务行为提出了新的要求,明确规定经营者应当向消费者出具具备合同内容的凭据,为规范预付式消费服务合同行为,2021年6月以来,北京市市场监管局在前期发布的《北京市预付式消费服务合同行为指引》基础上,先后联合市商务局、市体育局、市人力社保局、市民政局分别制定发布了覆盖餐饮业、零售业、居民服务业、体育健身、成人体育培训、专业技术培训、职业技能培训、养老服务等行业的预付卡合

同示范文本,并已在相关行业推行使用。截至目前,北京市已初步构建起覆盖预付式消费各主要行业的“1+N”合同示范文本体系,以引导规范预付式消费领域的签约履约行为,进一步预防消费纠纷的发生。

北京市市场监管局表示,下一步,将加强与行业主管部门的沟通协调,推动完善发卡备案案、资金存管等方面执法条件。通过制发《单用途预付卡执法工作指引》,开展业务培训,组织市、区、所三级联合执法等方式,查处违法行为,持续优化消费环境,维护好市场秩序。

(宗禾)

## 消费提示

山东省烟台市消费者协会发布提示:

# 擦亮眼 谨慎充 提高预付卡消费防范意识

预付卡消费因其便利、有优惠折扣等特点,在餐饮、美容美发、洗浴、住宿、健身等行业广泛使用。但是,这种看似价廉物美的消费模式背后却隐藏着不少风险。近日,山东省烟台市消费者协会提醒广大消费者谨慎、理性办理预付卡,提高风险防范意识。

烟台消协梳理发现,常见问题有以下几种——

商家不按承诺提供服务:付款后商家不按承诺兑现服务或服务质量变差,有的商家甚至随意涨价,服务缩水,让消费者进退两难;办卡容易退钱难,卡或协议上普遍印有“一经售出,概不退款”的霸王条款,商家常以此为理由拒绝消费者的退款;消费者维权举证难,经营主体随意变更,经营者、商家几经易主或关门倒闭,有的商家没有向消费者提供合

同协议或者发票凭证,消费者维权难度较大;商家口头宣传内容与实际不符,商家以免费赠送诱导消费者办卡或以甜言蜜语诱骗消费者购买消费卡,在办卡之前,经营者将服务内容和服务承诺说得天花乱坠,一旦办好卡,消费者并未得到承诺的实惠,有时甚至比单付现金还要贵;商家跑路追款难:预付式消费隐藏着诸多风险,如使用周期长,消费者与商家信息不对称、门店关门等,其中最恶劣的就是商家跑路,甚至有些商家跑路前还在搞促销圈钱,消费者不仅无法按约定接受相应服务,所交的款项也极有可能无法追回。

为此,烟台市消费者协会发布消费提示,提醒广大消费者:预付式消费虽然让消费者享受不同程度的优惠、便利,但这种先付款后消费的方式存

在一定的风险,消费者付款后便处于被动地位,一旦发生纠纷,消费权益难以得到有效保障,消费者进行预付式消费时应注意以下几点:

详细了解经营者情况,谨慎选择商家。办卡前要注意看清经营者营业执照,确认经营主体资格,核对商家宣传资料与营业执照的名称和注册地址是否一致。办卡后看出具的发票是否与营业执照上的单位名称一致。选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况稳定的商家。

科学理性判断自己实际消费金额。办理预付卡时按照自己实际需求缴费,不要被商家宣传优惠折扣吸引而“冲动”消费,尽量不要一次性充入过量金额,消费周期不宜过长,尽量选择时限较短的月卡、季度卡进行消费。

签订书面协议。办理预付卡时,不

要轻信一些商家的口头承诺,务必要签订书面合同,看清合同内容,事先约定双方的权利义务,对不合理的条款内容要及时纠正,便于事后消费维权争议的解决。

保存发票证据。办理预付卡后,一定索要发票和消费凭证并妥善保管,便于日后依法维权。金额大的消费卡要做好备份,每次消费后注意核对金额动态,以防卡内余额缺失。

烟台市消费者协会提醒:根据商务部对单用途预付卡的相关规定,单张记名卡限额不得超过5000元,单张不记名卡限额不得超过1000元;记名卡不得设有效期,不记名卡有效期不得少于3年;超过以上预付卡额度、期限的不要购买,如购卡预付消费一定要擦亮眼睛,谨慎充值。

(中经)

## 健身行业自律公约

# 《深圳市健身行业自律公约》正式推出



为进一步维护消费者合法权益,促进深圳市健身行业健康发展,7月19日上午,深圳市消费者委员会联合深圳市文化广电旅游体育局、深圳市体育产业协会、深圳市健身行业协会召开深圳市健身行业“好人举手 放心消费”自律公约授牌仪式,正式推出《深圳市健身行业自律公约》,首批已有中航健身、古德菲力健身、梦氏健身等9个品牌229家门店加入自律公约,消费者可通过“深圳市消费者委员会”官网及微信公众号、深圳信用网、“i深圳”APP、百度“爱企查”等平台查询。

深圳市消委会邀请市文化广电旅游体育局、人大代表、行业协会、健身企业、律师,本着“共同监督、共同规范、共同提

升、共同受益”的原则,拟定了《深圳市健身行业自律公约》。

自律公约具有五大亮点:一是全国首个由消费者组织发起的健身行业自律公约;二是“设置7天冷静期”,7天内消费者购买会籍或私教课程尚未消费的,可全额退款;三是明确有利于消费者的退费标准,消费者在合同期内申请退费,健身机构在扣除已消费部分后,按照实际支付价格进行退费;四是健身企业参与“放心消费承诺单位”创建,承诺“品质保证、诚信保证、维权保证”,并自愿接受监督;五是健身企业商业使用消费者参加健身服务期间摄制的任何资料,应经消费者授权同意。(深圳特区报)