

无法消费的消费卡——

疫情之下的预付卡纠纷调查

□ 舒静 宋佳 胡林果

健身房老板“跑路”，导致数千元的消费卡作废；教育机构一纸公告宣布倒闭，连带余额过万元的课程费“打水漂”……疫情期间，多地频现预付费消费纠纷。仅2月份以来，全国有数十家教育培训机构因关停、不返还消费者预交费而被投诉，其中不乏知名机构。

疫情下预付费风险凸现，涉案金额动辄数百万元甚至上千万元

去年7月，王女士花3000元在深圳天焱健身俱乐部办了一张年卡。今年2月，一些行业开始复工，但关闭多时的健身房却迟迟没有消息。

“不会是老板跑路了吧？”王女士通过微信联系了私教。令她吃惊的是，教练叫苦连天。因被拖欠工资，10多位教练已申请劳动仲裁。300多名维权消费者中，有人办了3年的卡，有人买了100节私教课。初步统计，涉及金额超过百万元。

由于健身房负责人失联，消委会无法开展调解，只能将企业经营异常的信息推送至深圳市公共信用中心并进行公示。王女士及其他消费者正准备向法院提起诉讼。

教育机构也是预付费消费纠纷的“重灾区”。3月16日，儿童体能培训机构“趣动旅程”突然宣布公司现金流枯竭，正通过破产重整寻求各种可能的机会。“孩子在这儿上课快两年了，没想到突然会倒，可气的是预交的钱估计讨不回来了。”家长高先生卡上还剩余126个课时，费用折合约2.7万元。据不完全统计，该机构在北京地区十几家门店涉及会员4000余名，还有28万余个课时未履行完成，折合服务费约4300万元。

“趣动旅程”近日发布公告称，将由德柏教育托管现有门店及会员服务。但截至发稿，家长们无法确认预付卡能否继续使用。

疫情之下，多地服务机构经



望卡心叹

新华社发 程硕 作

营受挫，资金链断裂，被迫关门店，导致预付费消费纠纷凸现。

中国消费者协会不久前公布，2020年1月20日至2月29日，全国消协组织共受理涉疫情消费者投诉180972件。其中，合同问题投诉量为35260件，培训服务类预付费纠纷成为投诉热点。

“打两三百个电话也没用”，监管主体不明投诉无力

今年3月，北京黄先生为讨回培训机构预付卡里的余额想尽办法。“群里的家长为此打了无数个电话，投诉热线打了不下1000次，其他各部门也打了两三百次”，但均无果。

很多消费者经历了相似的投诉历程：派出所称并无直接证据证明企业有诈骗或经济犯罪行为，所以无法立案。12345热线起初反馈很快，说“会转到相关部门”，但之后迟迟没有下文。也有消费者一开始就发起诉讼，法院表示会合并审理，但也一直没有进展。

那么，预付费消费纠纷究竟该如何依法管、由谁管？

“市场监管、商务等部门对预付卡都有一定监管权，但由于权责划分不明确，导致监管形同虚设。”长期关注预付费消费的中国

消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江说，“我的亲戚朋友很多都有类似遭遇，和他们一起去找过各个部门，但基本都未解决。”

陈音江说，目前，按相关文件，单用途预付卡的主体监管部门是商务部，多用途预付卡的主体监管部门是中国人民银行。不过，这两个部门都没有基层执法力量，消费者遇到问题还是找市场监管部门。可是，市场监管部门都是进行事后监管，面对消费者的投诉只能尽力找商家调解。如果商家失联，他们往往也无能为力。

广东省消委会表示，预付费消费市场准入门槛低，大量规模小、资差质次的经营者涌入营销行列，导致市场主体身份复杂、良莠不齐，难以规范。

值得注意的是，作为防范措施之一的企业备案制度难以发挥作用。

2012年9月颁布的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》规定，发卡企业在开展单用途卡业务之日起30日内办理备案，规模、集团和品牌发卡企业实行资金存管制度。然而，在实际操作中，企业是否备案、存入存管资金，基本都靠发卡企业自愿自律，资金使用情况也无法做到跟踪监管。

陈音江提出，要通过担保机构进行严格的资金托管，出现纠纷消费者可索回剩余款项。此外，还可采取部分资金监管方式，企业将20%或30%的预付款资金存入专项账户，解决退款问题。

据新华社

业内人士说，截至2017年10月18日，上海市发卡企业约达10万家，但只有396家企业备案。

多举措帮助企业渡过难关 强化事前消费者资金安全保障

疫情之下，多数经营者都受到或大或小的影响，一方面经营者延迟复工甚至无法复工，另一方面消费者出于安全考虑减少了大部分消费活动。持续性的支出大于收入，对经营者的资金链而言是巨大的考验。

对此，广州大学法学院教授欧卫安等专家建议，监管部门应适当出台减免政策，积极筛查经营者状况，对于遇到经营困难主动求助的经营者，给予相应帮扶，以助企业恢复正常经营状态。此外，在疫情期间，监管部门对于预付费消费应加大监管力度，严格筛查经营者备案情况，及时公开备案信息。

对于如何确保预付卡消费安全，多位专家表示，我国现有法律主要强调对消费者的售后救济，应通过更加完备、严密的规定，强化事前对消费者资金安全的保障。

欧卫安建议，目前预付卡的管理办法仅适用于企业法人，有必要将个体工商户纳入规范范围，健全分类监管机制。此外，应针对发卡主体的资格、经济实力、管理人员资信等情况进行严格规定。

中央财经大学教授陈端建议技术赋能监管，运用大数据技术搭建跨部门的信息共享平台，把发卡主体资质审核、经营状况及风险提示、失信惩戒信息等打通，及时向消费者公布和预警。

陈音江提出，要通过担保机构进行严格的资金托管，出现纠纷消费者可索回剩余款项。此外，还可采取部分资金监管方式，企业将20%或30%的预付款资金存入专项账户，解决退款问题。

据新华社

民生关注

酒后大意遗失电动车 民警一路搜寻帮找回

河北法制讯（记者李建华 通讯员于金刚）邯郸一男子报警称酒后遗失电动车，滑稽的是，车丢在哪里他都不知道。4月7日，邯郸交巡警邯山二大队四中队民警一路追寻帮其找回。

当日上午11时许，邯郸交巡警邯山二大队四中队民警正在巡逻执勤，一名男子向警车走来，称自己姓孟，家住丛台区某村，前两天晚上和朋友在一起喝酒喝高了，竟然把自己的电动车弄丢了，丢车的具体位置他也不清楚，无奈只好向民警求助。

接到警情，四中队执勤人员在中队长张宇的带领下开展搜寻查找工作。根据失主提供的有限线索，民警经过多方努力，最终在一宾馆北侧角落里找到了孟某的电动车。

因不能确定该电动车是

不是失主第一辆车处，该车是否涉嫌被盗，于是执勤人员在该车辆四周又进行了蹲坑盯守。直到下午3时30分许，民警突然发现有一老人靠近并准备将车辆推走，于是立即上前对其询问。

经询问得知，该老人住在附近，两天前的夜里，他在邯郸市博物馆南副馆后面路边发现该电动车。见钥匙还插在车上，他猜想应该是车主粗心大意将车丢在这儿忘了骑走，于是将电动车推到一宾馆北侧，等待失主前来认领，见好久没人来找，他就想把电动车推到自己门市前暂放，等候失主前来认领。

随后，民警带老人和车辆到从东派出所作进一步调查确认，并通知失主前来认领。接到电动车被找到的消息，失主孟某高兴万分，对交巡警锲而不舍帮其找回丢失的电动车连连表示感谢。

任县交警严查酒驾 15名贪杯者被查处

在春季整交行动中，任县交警大队雷霆出击、精准高效，在一周时间里，先后依法查处15起酒驾违法行为，全面遏制了辖区酒驾抬头趋势。

该大队提前研判酒驾交通违法行为的规律和特点，制定工作预案，严肃工作纪律，将酒驾作为重点整治对

象，明确重点时段和重点路段，采取组织统一行动、组建执法小分队等超常规措施，集中优势警力查缉酒驾等严重交通违法行为，对查证属实的违法行为一律实行“处罚到位、记分到位、暂扣驾驶证到位”的三到位制度，有效震慑了酒驾违法行为。

霍群丽 贾亮克

曹妃甸交警一大队

整治大货车违法行为显成效

唐山市曹妃甸区公安局交通警察支队第一交通警察大队积极开展大货车超限超载交通违法行为专项整治行动，营造大货车交通违法行为严查重处的高压态势，全力遏制辖区内重大道路交通事故的发生。

4月7日下午3时，该大

队在前期侦查的基础上，对涉及各类交通违法行为的大货车进行了统一的收网行动。此次行动，该大队查处涉牌涉证大货车32辆，其他各类违法行为10余起，有效净化了道路交通环境，进一步提高了大货车驾驶人的交通安全意识。

霍群丽 张洪辉

烧伤患者急需送医

4月4日21时30分许，三河市交警大队段甲岭中队杨德宽、姚树凯班组正在102国道段甲岭路段执勤巡逻时，遇一名轿车驾驶人上前求助。

原来，该驾驶人陈某的两个家人因使用电器不当造成严重烧伤，现急需送往三

三河交警开道护送

河市医院，担心路上出现拥堵。警辅杨德宽立即向值班领导汇报，随后用警车开道，护送陈某的车辆赶往医院。原本驾车需要20分钟左右的路程被缩短到了5分钟，为伤者赢得了宝贵的救治时间。患者家属连连向警辅称谢。

赵志鹏 李伊娘



4月份以来，阜平县交警大队始终对酒驾、醉驾违法行为保持“零容忍”的高压查处态势。该大队在对主城区居民区、支干道、城乡接合部周边道路强化执法检查的同时，持续加大对农村道路酒驾查处力度，不断扩展查处酒驾违法行为的时间，做到城乡全覆盖、全天不间断，有效打击了酒驾、醉驾严重违法行为。目前，该大队已查处酒驾33起。图为民警正在居民区严查酒驾。

霍群丽 邓淑红 摄

大城交警强化路面阵地宣传教育

为进一步预防和减少道路交通事故发生，大城县交警大队利用路面一线执勤点接触面广的特点，加大路面宣传力度，营造良好的舆论宣传氛围。

该大队充分发挥民警现场执法时的路面阵地宣传优势，要求民警在维护交通秩序、巡逻执勤、纠正交通违法行为的过程中，广泛宣传乱停乱放、超员超载、疲劳驾驶、酒后驾驶等违法行为的危害性，促使广大驾驶人时刻绷紧交通安全弦，文明行车。

崔莹 薛金宅

清苑交警交通安全宣传形式多样

“村民们朋友们，大家好！现在又到了道路交通安全宣传时间，今天和大家谈一谈酒驾、醉驾的危害……”近日，保定市清苑区266个村的“大喇叭”同时响起来，这是保定市清苑区公安分局交通管理大队在借助广播“村村通”平台开展交通安全宣传。

据悉，该大队积极打造动态交通安全宣传模式，利用微信、微博等新媒体平台，通过悬挂标语、制作宣传橱窗、张贴宣传挂图等形式，打造多媒体、全覆盖的立体宣传格局，构筑了宣传矩阵，全面开展道路交通安全宣传。

郭培 霍群丽

邢台市交警支队开发区大队

严查“僵尸车”和违停车辆

连日来，邢台市交警支队开发区大队在辖区重点路段开展“僵尸车”、违停车辆集中整治行动，对占用公共资源长期停放的“僵尸车”以及违停车辆进行强制拖离处理，优化停车资源，确保道路畅通无阻。

近日，该大队民警在巡逻时，发现有一辆东西横向占着便道和停车位的面包车。该车车身布满了厚厚的灰尘，4个轮胎均已瘪气。经查，民警确认该车不是盗抢车辆，并通过车辆登记信息联系上车主。然而，该车原车主说已经把车出售，他也不知道现在的车主是谁。民警在该车玻璃上张贴了限期处理通知书，并在3日期限结束后，将该车进行了强制拖离。

霍群丽 李建林

脚穿红袜盗窃盼好运 作案不到一天落法网

循线追踪，最终确定嫌疑人为育才街附近某小区。

4月13日凌晨5时许，卓东派出所多名警力赶到嫌疑人居住小区，于早8时许将嫌疑人抓获归案，并在小区楼下车间内起获了被盗的电动车。

经审讯，嫌疑人齐某对盗窃他人电动车的不法事实供认不讳。经查，嫌疑人齐某曾有多次盗窃记录，被多地警方多次打击处理，但仍不思悔改。

今年是48岁的齐某的本命年，他特意穿上红色袜子期

望能交点好运，没想到这次盗窃却十分不顺。

齐某骑着电动三轮车拉着盗窃来的电车离开案发地没多远，就发现自己骑的电动三轮车没电了，他推行了很长一段路程才找到一处充电站。为了扰乱警方的侦查视线，他给三轮车充好电后，并没有直接返回所住小区，而是将三轮车另找地方停放了几个小时。费尽心思的齐某没有想到，电车刚偷到手不到一天自己就被警方查获，后被刑事拘留。

车内散发出阵阵酒气。面对民警检查，该车驾驶人李某拒不配合民警检查，更不承认自己喝了酒。民警询问同车的男孩时，男孩回答说，他爸爸晚上喝了点儿啤酒。李某一听，自知再也无法抵赖，最终承认了酒后驾驶的事实。

随后，经过呼气式酒精检测，李某涉嫌酒后驾驶。民警遂依法对其作出罚款1000元、记12分、暂扣6个月驾驶证的处罚。

我省开展防疫用品领域专项整治行动

规范认证市场秩序 确保防疫用品质量安全

河北法制讯（记者张世杰）针对口罩、防护服等防疫用品生产领域存在的虚假认证、买证卖证等问题，省市场监管局于近日在全省范围内开展了口罩、防护服等防疫用品领域认证专项整治行动，全力确保我省防疫用品质量安全。

此次专项整治行动以严厉打击防疫用品领域认证违法行为为重点，通过规范认证市场秩序，发挥质量认证积极作用，全力确保我省防疫用品质量安全。

整治行动将组织开展防疫用品领域风险隐患排查，按照防疫用品产品

种类、产品用途、风险级别、产品出口等情况逐企逐项进行摸排，建立健全一企一档。加强防疫用品领域日常监督检查和监督抽查，根据企业质量保障能力和质量安全状况，实施分类监管。加强质量监督抽查，督促企业落实主体责任。严查重处防疫用品领

域认证违法违规行为，重点整治从事防疫用品认证活动的机构有无合法资质、是否存在虚假认证、买证卖证、认证严重失实、伪造冒用、非法买卖认证证书和标志、认证价格违法等行为。强化防疫用品领域质量标准服务工作，紧扣防疫用品出口需要，积极为企业提供国内外标准、欧美等主要贸易国家和地区的相关法律法规、认证监管等方面全链条信息服务。

广大群众如发现防疫用品领域认证违法违规行为，可拨打12315投诉举报，各级市场监管部门将从严从快查处。