

“聚焦预付式消费”后续

法律法规有待完善,管理机制需要明晰,专家建议——

监管预付卡,能否接入税务数据

本报记者 章然 滕一韬

3月22日,潮新闻·钱江晚报“记者帮·问政会客厅”首场直播开启,聚焦“预付式消费”话题。

预付式消费带来便利之余,背后隐忧不断,消费者维权困难。2023年,杭州市12345市长公开电话受理涉及预付式消费已达到10.2万件。“近年来,预付式消费投诉领域逐步扩展到旅游、餐饮、超市、宾馆等行业。”杭州市信访局市长公开电话受理处副处长葛令辉表示。

比如,顾先生在高度国际公司下单全屋设计,设计费两万元,排队装修预定款1万元。公司2023年3月份跑路后,他经历了报警、社区法律顾问对接、法院诉讼后,今年1月份胜诉,但依然没能拿回钱。“对方账户没钱,上周刚申请了强制执行,但估计还要排队等对方有钱,才能赔给我们。”

近年来,为了治理层出不穷的预付卡乱象,浙江各地相继推出形式不同的预付卡管理方案。富阳区推出数字化平台“富春预付码”,构建单用途商业预付卡全周期治理体系,拱墅区推动“先享后付”模式在美容美发、体育健身、宠物诊疗三方面落地,但这些方案推行中不约而同地遇到一些阻力,出现覆盖面较低、商家不配合的问题。预付卡管理,难在哪里?面对这一难题,能从哪些方向发力?

试点

新的监管模式 商家配合度不同

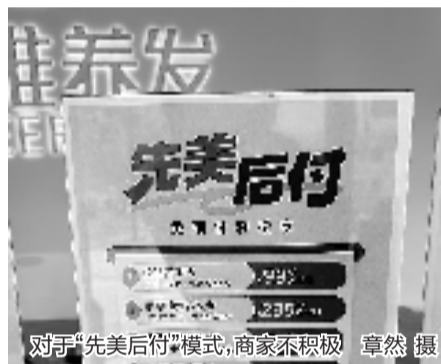
去年11月份,拱墅区试点了“先享后付”模式,在美容美发、体育健身、宠物诊疗服务三个行业试点,目前覆盖107户商家,交易额3525万元,服务消费者40429人。

本报记者实地探访不同商家后发现,商家配合度,与是否能从“先享后付”模式中获利息息相关。

拱墅区市场监管局消保中心负责人王宇说,在美容美发和体育健身两个行业中,“新的监管模式正在努力推进中。不同的经营主体需要更丰富的先享后付模式,只有经营者、政府、消费者三方都能获益、共赢,才能更快推广。”

除了拱墅区,2021年,富阳区 and 上城区也曾尝试探索单用途商业预付卡治理机制,开发上线数字监管服务平台。

以富阳预付码为例,虽然有超千家商家入驻平台并上线发卡,但实际成交却寥寥可数。“一些商户虽然在平台上可以购买预付卡,但私下还是会引导消费者跳过平台直接充值消费。消费者也可能嫌麻烦,又或者没



对于“先美后付”模式,商家不积极 章然 摄

有养成相应的消费习惯,对于商户跳过平台的要求不会那么坚持,往往就同意了。”富阳区商务局相关负责人告诉记者,对于商家只能引导入驻平台,后期实际交易并不能强制要求通过平台充卡,所以目前平台的成交量不那么理想。

上城区商务局相关责任人同样表示,由于e付保没有硬性规定商家加入,对商家不具备法律效力和约束力,所以商家们也没有加入的动力,因此预收监管资金非常有限。

调研

小商家发放预付卡 有低成本融资需求

浙江工业大学副教授金鑫曾带领团队,对预付卡做过半年的调查研究。团队对1366户商户综合调查,发现经营户们发卡的目分为几类,最主要是为了低成本融资,其次是提升顾客消费意愿和增强客户黏性。

团队通过问卷调查、走访商务厅、调研富阳台州等地实践,发现浙江省单用途预付卡治理存在一些亟待解决的难题。

比如法律法规尚未完善,没有对发卡备案、资金存管等进行监管。

比如管理机制上还需更明晰。2022年省商务厅提供的数据显示,2021年浙江省预付卡纠纷投诉共37507件,但最终立案处罚仅5起,处罚金额91000元。行业主管部

门职责未明确,配合不畅,“预付资金缺乏破产隔离机制保护,预付金难追回。”

比如地方的数字化管理平台推广很难。“我们了解到一些商户甚至会准备两套资金储值方案,让消费者尽量直接打钱到商户卡上,规避使用平台监管。”金鑫说,背后原因是商家需要低成本、无门槛融资,一旦监管平台按月打钱给商家,商家的融资需求无法满足,“推广平台就缺乏了市场原动力,难以持续。”

另外,商家信用监管上,也存在难点。“消费者无法查询、知晓发卡者的诚信状况,政府职能部门应该基于发卡商家的诚信状态、信用状况区别对待。”

建议

构建闭环监管机制 能否接入税务部门数据

结合调查研究数据,金鑫建议:“首先,需要提升到立法的高度,通过全国人大专门立法建立不同地区的统一治理标准。”在此基础上,构建闭环监管机制,多个部门联动执法,一盘棋治理。比如在现有的数字化平台的基础上接入税务部门数据,在保证数据安全的基础上,对出现异常情况的商家自动预警,从而进行重点监管。“管理部门视情采取平台提醒、上门检查了解情况、立案查处等措施,引导经营者诚信经营。”

浙江启金律师事务所律师方昱婷建议

市场监管等相关部门应当进一步加强管理,“通过完善相应的管理条例,让这一类商家成为重点监管对象,要求提供保证金或设立监管账户,进一步保证消费者‘有钱可退’。”

上海博和汉商(杭州)律师事务所创始合伙人邵斌律师说,相关职能部门要注重营商环境发展和消费者权益保护的均衡性。“倘若有个别门店出现短期大量敛财跑路的情况,这在一定程度上已经涉嫌诈骗,相关部门应加大执法力度,依法对其采取刑事强制措施。”

帮办指数:★★★★

不仅有咖啡,还有“礼物” 没有风雨的手语角 日前试运行

本报讯 2023年11月,记者帮收到一群特殊老人的求助,他们都是听障者,只要天气适宜,每周五他们都会来到西湖边,自发组成“聋人聊天角”。他们希望能在西湖边找一个遮风挡雨的地方聚会“聊天”。

经过记者帮和多方沟通协调,好消息传来。日前,在杭州的第一家手语咖啡店——星巴克咖啡(滨江城市之星店)里,挡住风雨的“手语角”试运行,八位听障老人报名参加了首次活动。

“这边没有风雨,还有咖啡,真好。”60岁的蔡大伯一到,就向我们竖了一个大拇指,他也是西湖边的常客。一旁,门店的听障小伙伴也为老人们服务,时不时用手语和他们交流上两句。蔡大伯说:“这里和西湖边不一样,西湖边更像老友聚会,这边像是我们的一个心灵港湾。”

为什么这么说呢?除了咖啡,“手语角”还为老人们准备了两份特殊的“礼物”。

一个是由手语姐姐团队提供的科普课堂。手语姐姐志愿者雷雯雯,为老人们讲述了当遇到突然情况时,应该怎么通过手机寻求帮助。后续科普课堂将根据老人们的需求,每期开设一个固定的主题。

另一份“礼物”,是现场长桌上放着的一本由星巴克提供的“手语角意见簿”,未来每一个来到这里的残疾人朋友都可以将自己遇到的或身边人遭遇的烦心事写在上面。在经由手语姐姐团队汇总后,将交给记者帮,我们将为特殊群体排忧解难。

本报记者 盛锐 文/摄

