

## 控制商家利用预付性消费圈钱,减少消费风险,市人大代表连续提出书面意见——

# 预付卡消费如何“强制监管”?

【围观】名警微博

【警事处理】

网购被“卡单”?千万别信

**@ 警民直通车·上海:**智斗电信诈骗:我妈接到电话,说是xx银行信用卡欠费,我妈说“你肯定是骗子,银行都是语音系统。”那边就把电话挂了。几天后又接到电话,说“这是语音留言,你的xx银行账户欠费,详情请按9。”我妈说“我电话上没有9。”那边说“怎么可能?”我妈说“你不是语音吗?”那边把电话挂了。

**@ 警民直通车·上海:**近日,浦东分局民警循线出击捣毁一盗、销汽车备胎的犯罪团伙,抓获犯罪嫌疑人5名,缴获作案车辆及被盗汽车轮胎数个。经调查发现,该团伙近期活跃于杨树浦路附近,周边若有被盜桑塔纳轿车备胎,尚未报案的车主请速与六里派出所(T:22046438)联系。

**@ 青浦警坛小金:**在一小桶内标有数字的纸片,抽中“5”以外的数字均能得奖,然而,中奖的概率基本为零。近日,青浦警方成功捣毁一街面诈骗团伙,抓获犯罪嫌疑人7名,涉案金额20余万元。至今,仍有8成被害人未报案,希望被害人能早日与警方取得联系。联系人:陈警官 59720611。

**@ 警民直通车·静安:**近日一晚8时许,石门二路派出所民警通过视频监控发现,南京西路成都北路有一男子正盗窃一辆电动车,该男子得手后推着电动车准备逃离。附近巡逻民警立即赶往拦截盘查,该男子谎称电动车没电了准备推回家,结果,锁具上明显的撬痕痕迹“出卖”了他……

【提醒建议】

**@ 警民直通车·上海:**网购被“卡单”?千万别信。“亲,你的订单卡单了,请关掉旺旺,配合我们处理。”如果喜欢网购的你突然接到所谓“客服人员”这样的建议时,请一定要注意了,以免中了圈套。警方提醒:“卡单”现象并不存在,当卖家提出另行交易时,切莫答应,因为等待你的很有可能是“钓鱼网站”。

**@ 嘉兴路派出所:**如果你收到一封“我有个朋友说认识你,这是他的照片,你打开看下”的邮件,注意切勿打开邮件附件,因为这是最新的“QQ黏虫”木马变种。该木马可以伪装QQ登录框,在用户输入账号密码后窃取数据。

**@ 林祁斌警官:**呼吁广大学生家长、监护人,应承担起教育责任和义务,培养孩子文明出行、遵守交通规则意识和习惯。同时,建议给孩子准备贴有反光条的衣物、色彩醒目的书包和交通安全小黄帽,让孩子在出行时更容易被驾驶人、骑车人看到,及时避让。

**@ 警民直通车·上海:**用过的火车票不能随意乱扔。随着中秋国庆长假临近,外出的“童鞋”要注意了:火车已实行实名制购票,新版火车票票面右下角有个正方形的黑色方块,其实这就是二维码,上面的图案看似杂乱无章,但这里面包含着你的个人信息,所以千万不要随意处理用过的火车票,谨防你的个人信息被泄露。(更多精彩内容详见 t.xinmin.cn)

近年来,一些商家应用电子商务技术发售使用“非银行卡”,发售使用范围不断扩大。部分发卡企业发生经营、财务危机,损害消费者利益的情况时有发生,持卡人不能消费,也不予兑现。

监管预付卡消费,如何既要引导商家合理利用预付性消费拉动内需,给消费者带来实惠;又要控制商家利用预付性消费圈钱,减少消费风险?2009年至今,多位市人大代表就此提出书面意见。上周,在2012年市人大代表书面意见督办中,预付卡消费问题再度引起关注。

### 预付性消费侵权频发

近几年,预付消费卡逐步发展到零售、餐饮、娱乐、美容美发、健身、公交市政、通信等行业,商业服务行业发售和使用覆盖面较广。

对消费者而言,预付消费卡携带方便、使用便利,还可享受更多的折扣优惠。对企业而言,发行预付消费卡可提前锁定客户,促进商品销售,提高结算效率,降低运营成本——较之使用银行卡所需支付的手续费,发行预付消费卡较低。因此,预付消费卡颇具市场潜力。但是,对预付消费卡的消费投诉和纠纷也逐年递增,暴露出预付消费卡在发售和使用中还缺乏有效监管,存在一定的市场风险。

上海市消费者权益保护委员会公布的消费侵权投诉案例显示,近年来由预付性消费侵权引起的投诉,占了典型案例的一半。其中,2008年上海受理的预付卡消费投诉达4049件,平均每天10件,预付性消费的侵权已逐渐成为一个新的突出问题。尤其是在洗浴、餐饮等行业,通常企业所发放的消费卡数量众多,由于商家不兑现承诺或违反约定,经常引起消费者几十人甚至上百人的集体投诉。

### “保证金”清偿商家债务

预付卡消费投诉主要集中在三



图 CFP

个方面:消费者办理预付卡后,商家不能按办卡时的承诺兑现服务;经营者利用合同内“商家拥有最终解释权”设置障碍;经营者“使用期限届满余额不予退还”变相强制交易。

在现行的《民法通则》、《合同法》、《消费者权益保护法》中,对预付卡消费支付方式虽有相关规定,但由于法律的滞后性,难以对众多乱象“对症下药”。预付卡消费乱象丛生的一个症结在于:商家发卡自主性太强,无需到监管部门登记备案,预付卡的促销方式和退货制度到底归谁管,尚无明确法律规定。

为此,市人大代表厉明在书面意见中建议,采取“保证金”制度监管预付卡消费,要求发放“预收款”消费卡的商家向工商部门交纳一定金额保证金,用于商家清偿因其不履行义务或履行义务不当所产生的债务或支

付罚款;也可以要求商家参加责任保险,一旦发生商家不履行义务或履行义务不当,可以此清偿债务,遇有罚款情况,商家另行支付。

### 利用安全支付平台

“对预付卡消费设置门槛,才能规避风险。除了要求交纳行业保证金,还应明确限制消费卡金额,对金额大的消费卡(1000元)以上,实行许可证制度。”市人大代表刘兴宗在书面意见中提出,对发放预付卡的经营者也要明确资质标准——考核经营规模、业务量,以及经营历史的长短,从而核定经营者资质和消费卡发放的限额,并在经营场所明示,提示消费者,降低消费风险。

监管预付性消费,困难还在于对经营者资金风险的控制,即便是交纳保证金,设置了限额,管理部门

也不能控制预付性消费卡发放的数量,风险控制依然有限。“但安全支付平台可以解决这个问题。”刘兴宗说,通过安全支付平台,消费者可以将款先预付至第三方平台锁定,并由第三方通知经营者消费者已付款,待交易完成后,再由消费者确认支付平台转账,完成交易。若有消费者不确认的情况,商家可通过提供相关证据,获得第三方转账,通过第三方对买卖双方的约束,保证交易顺利地顺利进行。

通过安全支付平台,经营者的营业额预期可以得到保障,消费者也可以安全地享受到商家的服务保证,规避了商家利用预付款盲目扩张或恶意圈钱的风险,从根本上遏制了预付性消费的侵权问题。

目前,安全支付平台在网上商店运用较多,直接运用于传统商家,还不多见。刘兴宗说,正因为缺乏成熟的模式,更需要政府管理部门出面引导商家积极合作,建立一种新的安全支付模式,让预付性消费便利又安全。本报记者 姚丽萍

【相关链接】

### “保证金制度”已成行业自律

市商务委、市工商局对代表书面意见的答复显示,2009年3月,本市美容美发行业率先尝试预付消费卡保证金制度,包括永琪、文峰等10家美容美发企业与行业协会签订《预付消费卡发售企业自律公约》,向协会交纳售卡保证金,并约定售卡企业应设立处理消费纠纷的专门部门。根据约定,单店企业(包括加盟店)按实际经营规模交纳保证金10万至50万元不等;连锁企业门店数50家以下的,每个门店交纳保证金5万元,超过50家的门店每家交纳2万。

但由于美容美发行业实施保证金制度是非政府行为,缺乏强制约束力,目前覆盖率不高。

## 周浦镇通过持续打击整治、成立“正规军”、完善公交网等手段——

# “三步棋”治理黑三轮顽症

黑三轮,是困扰全市很多街镇的一个社会管理顽症,在市郊的商场、菜市场、医院特别是地铁站,到处都有黑三轮的活跃身影,尽管各部门屡次出手,仍难以禁绝。记者近日从浦东新区建交委了解到,周浦镇以符合实际情况的市场杠杆取代简单的行政手段,通过持续打击整治、成立正规军压缩黑车市场、完善公共交通线的“三步棋”治理,走出一条具有创新性的新路。

### 联合执法 打击整治黑三轮

周浦镇是浦东南部的商贸、交通集散地,黑三轮的生意也格外好。不少市民养成招手即上黑三轮的习惯,这给打击带来难度。

仅2011年一年,周浦镇就出动执法人员1620人次,执法车辆252辆次,收缴非法营运三轮车2308辆,整治非法改装点3处。黑三轮车主老徐也对

记者表示:“政府对我们的打击力度越来越大,从早上7点抓到晚上8点,一刻不停,日子是越来越难过了。”

然而,黑车“你来我躲,你走我来”,单纯靠几次街头整治,只能治标。镇政府工作人员坦言,只要公共交通线网布局不能满足居民出行需求,黑三轮就会存在。要想治本,还得从源头——改善交通不便上抓起。

### “灰三轮” 曾有作用须分流

几年前,在一时难以完善公共交通线网布局的情况下,由镇就业中心牵头,126名因为镇办工厂转制而下岗的“4050”人员被组织起来,成立了一支均为人力三轮车的“南汇人力车队”,统一车容车貌,车身上还悬挂着文明标语。

这支车队的车主都是本地居民,再加上有管理单位,价格统一,服务相对规范,抢走黑三轮不少风

头。一些黑三轮做不到生意,转而改投其他行当。剩余一部分车主则自发“整改”,改变过去漫天要价和宰客现象,候客时也会停成一排,减少对交通的影响。

尽管这支人力车队既解决了一些失地农民和“4050”人员的饭碗问题,同时推动市场秩序改善,然而,这毕竟也是打擦边球的“灰三轮”。而且,随着成员年龄不断增加,一些人把车辆层层转包给外来人员,产生一些负面影响。

周浦镇在加强管理的同时,计划在年底前通过帮助本地户籍人力车主转岗、一部分到达年龄者自然退休、介绍外来人员参加招聘会重新就业等方式,取消全部人力三轮车。

### 完善公交 逐步淘汰三轮车

一旦“灰三轮”全部取消,由此

产生的交通空白如不能填补,黑车势必回潮。

周浦镇今年3月开通两条社区公交线路,从早6时30分运行到晚8时,基本覆盖居民主要外出时段,目前日均乘客4300人次。同时,在市郊街镇中率先推出公共自行车租赁服务,660辆自行车分布在33个租赁点。截至7月1日,发放租赁卡1463张,每辆车日均出借2.5次,服务1650人次。

记者在采访中了解到,也有市民认为,社区巴士虽然比黑三轮便宜,但毕竟不能“门到门”服务,不够方便。此外,全镇只有一个租赁自行车办卡点,也不方便。对此,周浦镇相关人员表示,将调整公交站点设置,循序扩充自行车租赁网点,适当增设部分人工和自助式退租租赁卡岗亭,并加强自行车维护,在每个站点搭建雨棚,吸引更多市民弃三轮车选公共交通。本报记者 孙云