



“精品洗剪烫800一次,现在办卡只要5折……”你在理发店、美容院时是不是经常遭遇这样的推销?冷静点,别急着办卡。3月14日,江苏省消保委发布预付式消费调查报告,去年全省消保系统受理的预付式消费投诉达16976件,其中有5950件是消费者不满意要求退卡,还有5417件商家跑路引发的投诉。江苏省消保委2018年度支持消费者起诉共计5件,全部是预付式消费纠纷。

现代快报+/ZAKER南京记者 王益

江苏省消保委发布预付式消费调查报告

# 套路多监管难,预付卡成投诉热点

## 消协数据

### 预付式消费成消费纠纷热点

预付式消费即消费者通常遇到的“先办卡、先充值再消费”,普遍存在于美容美发、健身、保健、洗衣、零售等行业。

江苏省消保委监督部的相关负责人赵鑫介绍,近年来预付式消费纠纷逐渐增多,成为消费纠纷热点。2018年,全省消保委系统共计受理投诉130505件,其中针对预付式消费的投诉达16976件,占投诉总量的13.01%。江苏省消保委2018年度支持消费者起诉共计5件,全部是预付式消费纠纷。

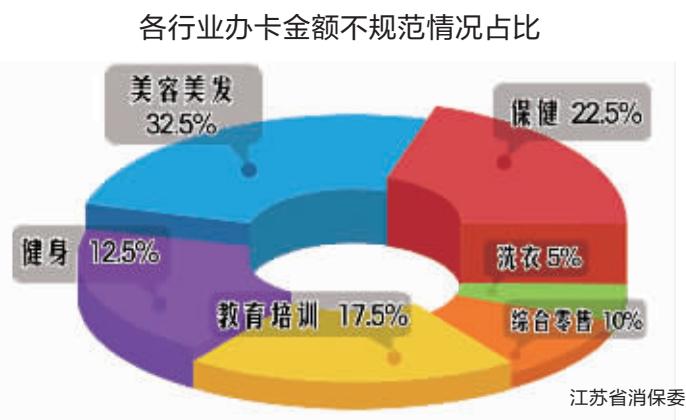
她解释说,消费者遇到问题时投诉到消协,他们一般是先进行调解,经过几次协商往往都能达成和解,满足消费者的诉求;当他们介入了也无法调解的,会支持消费者进行起诉。

2017年7月1日施行的《江苏省消费者权益保护条例》(以下简称《保护条例》),对预付卡金额范围、期限设置等作出了明确规定,并赋予消费者“十五日”后悔权。但是一年多来,各类预付卡纠纷依旧频频发生。

### 霸王条款

#### 月卡480元,转让费竟要400元

根据江苏省消保委的线上调查数据统计,15.9%的消费者因商家未按约定提供商品或者服务,要求商家退款而遭到拒绝;13%的消费者因商家停业、歇业或变更经营场所,要求商家退款而遭到拒绝;9.6%的消费者在办卡15天内要求无理由退款遭到拒绝。在实地体验调查中,57.1%的商家在体验员提出退款要求时表示不同意退款,在体验人员“据理力争”甚至“激烈辩驳”后依旧有25.7%的商家坚持不予办理退款。还有部分商家尽管同意了退款,但流程时间过长,比如常州樱花日语培训机构,办理退款流程需要3个月。



赵鑫告诉现代快报记者,调查中他们还发现,预付式消费合同中普遍存在着霸王条款,在健身行业里尤甚。比如此次的样本中,有90%的商家都表示无法退卡,只能转让卡片。但各家均需300—500元不等的转卡费。其中南京英派斯全民健身中心店办卡费用480元(月卡),转卡费却要400元。

最终解释权归商家所有、不同时享受其他优惠、预付卡概不退换、遗失不补或补卡程序繁琐……赵鑫介绍说,这些都是霸王条款的常见类型。“主要由于这些合同是单方拟订的制式合同,消费者只能表示全部同意或者不同意,对条款没有协商的空间。按照《合同法》第四十条的规定,提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的,该条款无效。所以即使消费者同意,也不产生效力。”

### 陷阱重重

#### 金额超限、不签合同、时间设限

根据《保护条例》,经营者发行单用途预付卡(含其他预收款凭证)的,单张记名卡限额不得超过五千元,单张不记名卡限额不得

超过一千元。其中,个体工商户需要发行单用途预付卡的,单张限额不得超过一千元。

但是,此次调查结果显示,不少经营者发行的预付卡都存在超出限额的情况。

线下调查中,省消保委发现,有57.1%的样本存在预收款金额超过限额的情况,其中美容美发、保健和教育培训行业超额情况较严重(详见上图)。比如南京泰合玺某店宣传单页上写着最高充值金额为5万元,甚至还有商家表示“充值上不封顶”。

一方面充值金额高昂,另一方面大部分经营者都不会主动与消费者签订消费合同。线上问卷调查中,只有38.6%的经营者在为消费者办理预付卡时主动签订消费合同,24%是消费者主动要求签订合同,37.4%没有签订合同。实地调查中,50%的体验样本没有签订合同协议,也没有登记消费者信息。

此外,在线上问卷调查中,50.3%的消费者办理的预付卡设定了有效期限,据线下体察调查结果,27.1%的预付卡设定了有效期。然而根据《保护条例》,预付卡不得设定有效期。赵鑫举例说,部分健身房、美容院的卡片是按次计费的,往往要求消费者在一定期限内使用完,按规定这是不允许的。

## 消保委 暂无相关法律法规,预付卡纠纷难处理

现代快报记者了解到,《江苏省消保条例》第六十四条规定:经营者违反本条例第二十七条第二款规定发行超过规定限额预付卡,或者违反第二十八条第二款、第三款规定未履行退款义务的,由商务部门责令限期改正;逾期仍不改正的,处以一万元以上三万元以下的罚款。但是《单用途商业预付卡管理办法》第二条规定:其适用主体为

从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业法人。

从现实情况来看,预付卡消费纠纷投诉更为集中,跑路更多的其实是个体工商户,管理办法没有将这部分个体工商户纳入适用主体,这使得对他们的监管成一大难题。

“建议参照上海市做法尽早出台针对单用途预付卡管理的江苏省地方性法规,

将个体工商户纳入监管范围。明确发行主体资质、准入条件、备案管理与资金风险监控,行业主管部门以市场主体经营行为来确定监管对象,而不应区分商家属性。”

江苏省消保委也提醒消费者,在办卡前一定要理性,根据自身需要理性办理,不要被商家的推销让利所诱惑,尽量选择金额小的预付卡,并尽快使用。

## 泰康人寿推出“健康百分百D款重大疾病保险”

近期,泰康人寿推出“健康百分百D款重大疾病保险”。该计划依托世界500强泰康保险集团的大健康产业生态体系,着重解决重疾就医费用问题,为客户看病就医减负降费。

### 重疾态势:高发且低龄化

据世界卫生组织和光华博斯特消费大数据统计,我国每65个人当中就有1名癌症患者,每天有超过1万人确诊癌症,每分钟有超过5人死于癌症,22%的中年人死于心脑血管疾病。癌症、心脑血管疾病等重大疾病成高发态势,且低龄化趋势明显。

医疗供给日益紧张,就医成本逐年上升。如果拥有一笔足够的健康基金,就可以从容应对疾病对家庭生活的侵扰。

### “健康百分百D款”六大特色

泰康“健康百分百D款重大疾病保险”是一款终身重疾保险,涵盖60种轻症和120种重疾,保障理赔金/退保金还可转年金。

### 该款产品有六大特色:

一、大病小病保障广:重大疾病种类增至120种,轻症疾病种类增至60种。

二、轻症赔付人性化:轻症保险金最多给付5次,每次赔付30%的基本保额,且轻症疾病不分组,理赔无间隔期。此外,初次确诊罹患合同定义的轻症疾病,豁免该症确诊之日起剩余各期所有保费,最高可豁免29年。

三、独立核保享实惠:可忽视以前购买的泰康产品保障额度,单独核保,享受免体检的高额保障。

四、新增年金转换权:在满足条

款约定的情况下,投保人或受益人可将退保、减保获得的现金价值或理赔金全部或部分转换为年金,以补充养老,年领、月领任意选。

五、保费更优压力小:客户可根据自身需求选择缴费期限,最长30年缴费期,以更低的年交保费获取更高额度的保障。

六、重病末期有保障:等待期后,被保险人如初次确诊达到疾病终末期阶段,将向受益人给付疾病终末期保险金,凸显人文关怀。

### 泰康发力大健康战略

泰康人寿践行“寿险+医养康

宁”战略,“健康百分百D款”不仅提供充分的医疗费用对冲,还提供完整专业的医疗资源、便捷尊享的就医通道,优质快速的理赔服务。

重疾绿色通道能帮助用户用更短时间对接更优质医疗资源,提供诊前、诊中、诊后全流程服务,同时还享受交通住宿费用补贴。

“健保通”一站式直赔服务将出院后理赔前置到住院治疗环节,缓解客户治病资金压力。截至目前,健保通合作医院已达1500余家,遍布全国。

通讯员 黄敏

## 付了定金就不能退? 这个案例告诉你也有例外

3月14日,江苏省消保委发布了2018年消费维权典型案例。这些案例中有一些涉及“定金”“微商”,市民日常生活中常常遇到。

现代快报+/ZAKER南京记者 王益

## 已交定金不能退款?

2018年3月31日,扬州市宝应县市民王先生委托宝应县装潢设计中心帮他装修房子,并缴纳诚意金3000元。王先生说,后来收到效果图后发现实际与宣传不符,且装修报价也从之前谈的5万元涨到了7万元。于是他要求取消订单,拿回诚意金。对方拒绝。协商无果后,王先生投诉至宝应县消协。

消协约谈了装潢中心负责人和设计师,二人均表示王先生交的是定金,不能退还。经消协工作人员调查,确定3000元为“设计定金”。我国《担保法》第九十一条规定:“定金的数额由当事人约定,但不得超过主合同标的额的百分之二十。”王先生房屋面积为125平方米,按30元/平方米收取设计费,总设计费应为3750元,按规定收取设计定金不得超过750元,显然装潢中心的做法违背了相关法律法规。

省消保委提醒,从行业规范角度出发,装修定金并非强制交付。在签订合同前,尚未有实际交付行为时,消费者有权拒绝交付装修定金。

## 付了钱就被拉黑,咋办?

去年3月29日,南通海安的陶先生从微商处买了一台iPhone 7,价格6000元。双方约定货到付款,不得退货,由快递送货并代为收款。第二天陶先生就收到了手机,付了钱。但随后他到商场甄别时,却发现这部手机是山寨的。

陶先生马上联系卖家,却发现已被拉黑。这时他想到,钱是由快递代收的,于是马上联系了快递公司。快递公司回复他,购机款确实还在快递员手中,但要退款须经卖家同意。

陶先生无奈投诉到了海安县消协。工作人员经过调查核实后联系了快递公司,并要求其提供卖家真实信息,同时根据我国《消费者权益保护法》赋予消费者的七日无理由退货权利给予协助退款。

我国《电子商务法》明确将微商纳入法律制约的范围,但实际追回钱款仍存在一定困难。省消保委提醒,在进行网络消费时,应当尽量选择正规的购物平台。