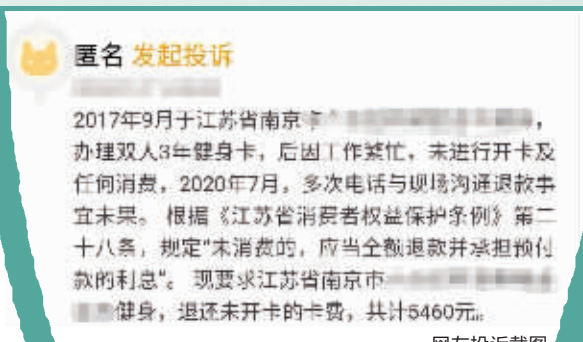
付钱办卡后有15天“冷静期”
江苏立法规范预付卡消费


匿名 发起投诉

2017年9月于江苏省南京[redacted]，办理双人3年健身卡，后因工作繁忙，未进行开卡及任何消费，2020年7月，多次电话与现场沟通退款事宜未果。根据《江苏省消费者权益保护条例》第二十八条，规定“未消费的，应当全额退款并承担预付款的利息”。现要求江苏省南京市[redacted]健身，退还未开卡的卡费，共计5460元。

网友投诉截图

“

理发、健身、美容等行业预付卡消费很普遍，相关纠纷也特别多。

11月16日，江苏省商务厅相关负责人上线政风热线时，就谈到了预付卡消费乱象话题。据悉，目前江苏预付卡备案企业只有667家，很多未备案企业无法被有效监管。值得注意的是，立法也正在推进，《江苏省预付卡管理办法（草案）》(以下简称《办法(草案)》)目前在征求意见阶段，其中明确，预付卡不得设有效期，企业发预付卡要提供担保，消费者付款后有15天“冷静期”，若企业未及时上传预付卡信息最高或被罚5万元……

见习记者 陈子秋
现代快报+/ZAKER南京记者
李楠 杜雪迎 张瑜

监管

立法管理预付卡 《办法(草案)》征求意见

前不久，现代快报报道了南京一家网红健身房“资金断裂”的情况，不少消费者刚花几千块钱办卡，就发现健身房员工不上班、老板也联系不上了。还有人剩下的私教课价值超万元，健身房员工工资也被拖欠。

预付式消费广泛存在于游泳健身、教育培训、美容美发等领域。由于现有法律规定滞后、有效监管措施缺位等多方面原因，预付卡问题不断，甚至出现关门跑路或通过发卡恶意集资等现象。

11月16日的政风热线中也谈到了这一问题，江苏省商务厅流通处处长卞益斌表示，根据商务部《单用途商业预付卡管理办法(试行)》，企业发预付卡需要备案，明确要备案的单用途商业预付卡是三大类法人企业，即零售业、住宿餐饮业、居民生活服务业等。据江苏省商务厅的数据，目前全省在商务部门备案的发预付卡企业共667家。现实中，很多企业发预付卡但未备案，游离在监管范围之外。

虽然商务部门一直加强监管，省商务厅每年都开展专项检查，但由于消费升级，又有新型技术应用等，发卡范围越来越大，监管难度也不小。

这种背景下，预付卡消费立法工作提上日程，《江苏省预付卡管理办法(草案)》被列为省政府2020年立法计划正式项目。“单用途商业预付卡面广量大，涉及多个行业，包括文化、体育、健身、餐饮等，我自己也有。”江苏省商务厅党组书记、厅长赵建军说，目前《办法(草案)》正在征求意见过程中，这方面的立法(江苏)在全国是走在前列，目前只有上海出台了相关办法。赵建军透露，在完成意见征求后，下一阶段将准备提请审议。

看点

1 动真格！预付卡消费设15天“冷静期”

消费者办卡后悔了，能否无理由退款呢？

《办法(草案)》明确，经营者应当按规定为消费者办理退款手续，消费者有权自付款之日起15日内无理由要求退款，经营者可以扣除其为提供商品或者服务已经产生的合理费用。经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，未消费的，应当全额退款并承担预付款的利息；已经消费的，应当按照原约定的优惠方案扣除已经消费的金额，予以退款并承担退款部分的利息。

其实，在2017年7月1日起施行的《江苏省消费者权益保护条例》中，也有15天“冷静期”的规定。但是现代快报记者在探访中发现，这一条并未能真正执行到位。

11月16日，记者咨询南京多家健身房了解到，交钱办卡后，想全额退款基本难实现。

在南京新街口附近的乐刻健身房，工作人员明确表示，办理会员卡后，即使一次没去，也不可以退卡。金吉鸟健身房一名会籍顾问告诉记者：“消费者从购卡之日起，不能无理由退款。”据悉，健身房与消费者会签订服务协议或者合同，虽然格式不统一，但基本含有“不退卡”“不退费”等规定。乐刻的工作人员表示，如果会员因怀孕、受伤等原因不能来健身，不可以退卡，提供相关证明后可以申请停卡。

对于这个15天“冷静期”，很多人都叫好点赞。不过，更多消费者认为，规定的落地实施才最关键，比如健身房不执行相关规定，要有相应的处罚措施，才能真正维护消费者的合法权益。

2 未及时、准确上传有关信息最高罚5万

现代快报记者了解到，《办法(草案)》提出，本省建设统一的预付卡管理服务平台，依法为经营者和消费者提供预付卡信息归集、公示、查询和风险警示服务。管理服务平台应当依法公示预付卡备案信息。

卞益斌提到，《办法(草案)》主要是从发卡、监管、消费这几个方面来规制体系，对于预付卡企业的备案，他提到“应备尽备”，明确发卡企业的备案条件等。

记者注意到，《办法》还要求，经营者将业务处理系统与管理服务平台对接，及时上传预付卡的信息，包括预付卡发行数量、预收资金以及预收资金余额等。如果经营者未及时、准确上传有关信息的，由行业主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处2000元以上2万元以下罚款；情节严重的，处2万元以上5万元以下罚款。

3 不记名卡限额1000元，预付卡不得设有效期

为避免企业恶意集资，《办法(草案)》要求经营者不得以发行预付卡的方式变相从事金融业务。对于经营者或者其投资人被列为失信被执行人或者有严重失信行为，信用尚未修复，以及经营者或者其投资人处于列入经营异常名录期间等情形的，不得发行预付卡，从源头上解决发卡行为与经营者经营能力和状况不匹配的问题。

预付卡充值门槛多少？《办法(草案)》提到，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。其中，个体工商户需要发行预付卡的，单张限额不得超过1000元。预付卡不得设定有效期。

此外，发行预付卡的经营者对购买记名预付卡和一次性购买1万元以上不记名预付卡的单位或者个人进行实名登记。单位一次性购卡金额达5000元以上或者个人一次性购卡金额达5万元以上的，通过银行转账方式购买，不得使用现金；发行预付卡的经营者对使用转账方式购卡的转出、转入账户名称、账号、金额等进行逐笔登记。

4 发预付卡要提供担保，建立风险警示制度

为避免发卡企业卷款跑路，《办法(草案)》明确，经营者应当对其发行的预付卡向消费者提供担保。鼓励经营者在商业银行开立预付卡资金存管账户，在经营场所定期公示预付卡资金总量和使用情况。

同时，预付卡经营者应当根据预收资金和主营业务情况，通过履约保证金、银行保函或者保证保险等方式，增强风险承担能力，保障消费者预付资金安全。地方人民政府支持金融保险机构为预付卡业务提供担保或者保险服务。

记者了解到，《办法（草案）》明确建立风险警示制度，比如没有依法备案的、不按约定继续履行或者退回预付款余额等情况的，行业主管部门应当根据经营者预收资金余额相关信息以及采取的风险防范措施等情况，对经营者予以分类监管，通过管理服务平台向消费者公示，警示消费风险，并可以根据当地实际情况调整风险警示标准。

要强化信用监管，对列入失信名单的经营者采取惩戒措施或者实行联合惩戒，对有不良信用记录的经营者增加检查频次。