

预付卡、兑换券“过期作废”

商家能给预付费卡券设置使用期限吗

办理预付卡后服务变差、变相涨价、经营者跑路……预付卡纠纷屡见不鲜。近日,又有消费者反映,她拿着两张价值共500元的不记名兑换券到某连锁水果店提货时,被告知兑换券过期了,不能使用。而在黑猫投诉平台上,有大量类似的投诉。那么,预付费卡券能否设置使用期限?卡券到期后,消费者能否继续使用?

据央视新闻



视觉中国供图

专家:目前对预付卡的监管规定法律层级较低,监管效果并不理想

记者查询类似投诉注意到,许多消费者在使用充值卡、兑换券时都遇到过商家设置使用期限的问题,甚至有不少商家为预付费卡设置使用期限。上海市普陀区人民检察院检察官钱新波告诉记者,近4年来,普陀区的相关纠纷多达500多起。“通过比对法院的诉讼数据,还比对了市场监管的投诉数据,发现大约4年期间涉及预付费的纠纷有500多起。我们通过公益诉讼职能开展了一些调查,发现一些体育健身行业的企业,并未按照《上海市单用途预付费卡管理规定》在协同监管平台做信息对接。”

钱新波介绍,这意味着相关监管部门和消费者无法第一时间掌握未备案的体育健身机构的预付卡基本信息,一旦经营者关门歇业,消费者在遭受财产损失时维权困难。

2024年3月,中国消费者协会发布《2023年预付费式消费领域消费者权益保护报告》称,预付费式消费领域消费者权益保护存在经营者违规办卡的问题。其中,很多经营者为其发放的单用途卡设定了一年或两年的有效期,且到期后拒绝为消费者办理延期,违反了商务部《单用途商业预付卡管理办法(试行)》(以下简称《管理办法》)关于有效期的规定。根据《管理办法》,记名卡不得设有效

期;不记名卡有效期不得少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。

也有消费者不解,手里的福利卡、礼品卡、体验卡等,是否属于相关法规约束的预付卡?中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江对此表示:“预付卡是一个广泛的概念,实际上就是消费者先把相关费用交给商家,商家可能是以预付卡的形式出示一个凭证,也有可能是给一个虚拟的账号,或者只留了一个手机号,不管是哪一种方式,都证明消费者已经预付了相应资金在那里,还有相应的商品和服务的义务没有去履行。”

针对此类单用途的预付卡,北京、上海等地还制定了地方性规定,对于预付卡的发行销售及兑付等行为进行监管。教育部门也制定了针对教育培训行业的预付卡相关规定。但在陈音江看来,目前对预付卡的监管规定法律层级较低,监管效果并不理想。“比如消费者权益保护法,包括民法典当中可能都会有一些预付费消费的相关规定,但是这些规定比较分散,也不是很具体系统,尤其是没有针对预付费的特点作出有针对性的规定,导致消费者如果遇到问题,仍然维权很难。”

投诉平台上搜索“预付卡”等关键词,相关投诉2700多条

今年7月,广东深圳的杨女士(化名)花79.8元买了深圳首脑美发沙龙(香格里拉店)的两张体验卡。11月9日,她持卡前往门店消费时被告知卡面有效期已过,且拒不退费。

杨女士说:“他们店新开业,在路边卖这种卡片,39.9元(1张卡)可剪两次头发。7月开的店,卡片上有效期写的是10月31日。有效期太短了,我也没太留意,去的时候他就说卡过期了,也不退费。”

杨女士向记者出示了7月5日那天,她两次微信转账给销售人员

的截图和两张印有具体编号的体验卡。卡面上写着:“可享受以下项目:1.免费洗剪吹2次;2.烫染拉三选一,5折;3.头皮问题性检测1次。”记者联系到这家理发店,工作人员表示,体验卡已过期,没有任何补救办法。

记者在黑猫投诉平台上搜索“预付卡”等关键词,查询到相关投诉共计2700多条。天津的刘先生(化名)投诉称,家里有一张未兑换的螃蟹卡,价值1188元。前不久他联系客服想要兑换却被告知蟹卡已过期。

“我的卡是1188元,写的有效期是两年,第二年没约上日子,结果他不给我换,说过期了,没法兑付。”刘先生称。

江苏的陈先生则反映称,他在购买保险时,保险公司赠送了11张共计550元的“欢喜屋”礼品卡,可进入欢喜屋商城输入兑换码享受爱车养护、物品兑换等服务。但卡的有效期限仅为保单生效日起10个月内。“我往旁边一放忘记了,后来找到以后发现已经是两年前的东西了。打他们的电话都没人接。”

月薪4万甚至上不封顶

儿童陪伴师真能“高质量陪娃”?

“儿童成长陪伴师(以下简称儿童陪伴师)薪资多少钱一个月?不懂的点进来看看:白班陪伴,每天至少工作8小时,每月工资10000元至30000元;住家陪伴,每月工资10000元至50000元;小时陪伴,每天至少工作3小时,每小时工资100元至500元;周末陪伴,每天至少工作8小时,每天工资500元至1000元”;

“与传统的阿姨和家教不太一样,他们早教、娱乐、生活都能兼顾,但是价格实在太贵了”……

记者注意到,近段时间以来,网上有关儿童陪伴师的内容逐渐增多。有些是培训机构以高薪聘请儿童陪伴师,开出的薪资大多在10000元至40000元之间,甚至“上不封顶”,在职位详情中往往有“可全英语交流”“名校/留学背景”“教育相关专业”等关键词,个别也需要会开车、有“特殊教育经验”。

这样一份看上去“活少钱多”的儿童陪伴师主要工作内容是什么?高薪请来的儿童陪伴师能否达到家长想要的效果?其中又存在哪些问题?

据法治日报

负责提高孩童素养
专业素质要求较高

儿童陪伴师作为新兴职业,这两年迅速崛起。在当下社会快节奏的生活中,家长们往往忙于工作,很难给予孩子充分的陪伴和引导,儿童陪伴师正好满足了这一需求。

广东省某家政公司负责人刘蓓向记者介绍,要想清晰理解儿童陪伴师的工作性质,可以结合市场上常见的三种和孩子有关的职业进行比较和判断。

“比如,影子老师主要负责特殊儿童的行为干预以及融合教育,为孤独症、多动症等有特殊需求的学生提供支持,帮助其发展社交技能、行为管理计划等;高级育婴师主要负责3岁以下婴幼儿的生活照料、护理和早期启蒙,有些会指导雇主科学喂养婴儿、培养婴儿良好的生活习惯;儿童陪伴师则负责2岁至12岁孩子的成长陪伴以及规划,包括但不限于日常照料、全英环境、情绪引导、自驱力养成、社交能力培养等。”刘蓓说。

刘蓓注意到,儿童陪伴师要负责提高孩子的综合素养,因此行业内普遍要求名校毕业、具备一定等级证书(英语、计算机证书等)、有相关经验等。

在上海工作的孟瑶是一名5岁孩子的陪伴师,她给记者分享了一天的工作流程:早上协助孩子起床、洗漱,准备营养早餐,培养孩子良好的饮食习惯,之后开车送孩子上幼儿园。从幼儿园回来后,整理家务、准备活动材料、学习育儿知识等。下午接孩子放学,与老师交流孩子在学校

的情况。回家后给孩子准备点心,和孩子一起完成幼儿园布置的亲子作业,复习当天学到的知识。结束晚餐陪伴后,开始互动游戏,如搭积木、下棋等,随后还有感统训练。最后给孩子洗澡,阅读睡前故事哄睡后,一天才算结束。

记者采访发现,由于儿童陪伴师要做的东西多且专业,因此市场报价工资待遇普遍高于10000元每个月。

并非官方认定职业
谨防成为学科培训

记者检索发现,目前儿童陪伴师并没有列入人社部的相关职业目录,也就是说,这并不是一个官方认定的职业。但在采访过程中,有中介机构工作人员表示,想要当儿童陪伴师,必须通过考试获取证书才能从事这项工作。

今年9月底,四川省成都市的王萌接到中介机构的儿童陪伴师面试通知。一到面试地点,工作人员就不停地向其描述儿童陪伴师工作的美好待遇和前景,王萌很快被对方说动。正当其准备入职时,对方却表示想要成为儿童陪伴师必须考取两本证书,两门课程需要缴费3600元。

“我问对方能不能便宜点,自己身上只有2000元,结果对方立马表示可以,还当场给我开了票据。结果所谓的课程就是网上都能找到的视频。”王萌说,直到此时她才意识到自己被骗了,最终在朋友的帮助下,经过反复协商,中介机构才将她交的2000元退还。

在浙江杭州从业的儿童陪伴师王楠告诉记者,有些中介机构要求求

职者花钱考相关证书后才会帮忙找雇主。“目前并没有儿童陪伴师统一证书,市面上有的是机构发证书,一般是学完一期课程后发,更像是结业证书,证书在不同中介机构间不一定流通,还有些会要求求职者通过英语四六级、有驾照等。但这些证书都不是由中介机构组织考的,上来就收费的一定是骗子,希望大家提高警惕。”

在首都师范大学教育学院教育政策与法律研究院副院长蔡海龙看来,儿童陪伴师是否是换了一个名字的“住家教师”,是否构成违规进行学科培训,主要取决于其所提供服务的性质和内容。如果提供的服务中包含学科类培训活动的,如以学科知识与技能培训为导向,主要内容涉及学科知识的学习,进行知识讲解和能力训练,可以依法认定为属于违规开展学科类校外培训的情形。如果其所提供的服务,仅限于陪伴孩子学习、运动、玩耍,协助家长解决孩子成长过程中的心理和行为问题,不涉及学科类培训活动的内容和特征,则不应将其认定为违规开展学科类培训。

建立完善职业标准
家长不能缺席陪伴

北京外国语大学法学院教授姚金菊指出,儿童陪伴师属于尚未纳入人社部职业目录的新兴职业,因此其存在职业标准和认证体系不清晰、缺乏行业监管与自律、适用法律规范不明确等多种问题。应从以下几方面考虑以规范该行业的健康发展:

建立明确的职业标准和认证体系。当前行业缺乏明确的职业标准,求职者通过参与各种线上培训课程

美化自己的教育工作经历,但实际工作后却不符合家长期待的案例有很多。因此应根据不同年龄段儿童的特征和学习规律设置儿童陪伴师的职业标准,对从业人员的学历背景、工作经历和职业培训等认证体系予以科学设置。

进一步加强行业监管和自律。目前该行业处于起步阶段,缺乏规范的交易平台和有效监管,当前部分雇用合同通过家政平台或社交网络予以建立,仍存在不缴纳社保、平台抽取高额中介费、薪酬体系不明确、权益保障机制不够透明和规范化等问题。监管部门应定期对中介平台、从业机构和服务人员进行检查,及时发现和纠正违规行为,保障双方的合法权益。

完善法律法规和政策支持。当前儿童陪伴师这一职业类型缺乏明确的定义,其准入标准、职责范围、工作内容和监督管理机制有待明确。在未来的法律规范或政策的制定过程中,应进一步明确儿童陪伴师的法律地位和监督管理机制,以保护儿童和家长的权益。

蔡海龙提醒道,专业的儿童陪伴师确实能在一定程度上帮助家长解决孩子成长过程中的一些难题,能够满足一些家庭对于高质量教育的需求,对于孩子的学习、成长和发育起到积极的作用。但这并不意味着儿童陪伴师就可以取代父母的角色和作用。如果将父母的教育职责打包完全交由第三方来履行,会导致孩子在成长的过程中缺少必要的亲子陪伴和亲子交流,不仅不会达到理想的教育效果,甚至有可能对孩子的心理和行为产生负面影响。