

预付卡消费投诉不断

破解难题还需“对症下药”

■孙建新 胡常轩

如今,预付卡消费已经在服务行业盛行。大到商场、超市,小到美容美发、健身会所、洗车行、足浴城等,都会向顾客提供预付卡服务。但是,预付卡是提前预付了未来的消费金额,也就是“先付钱后服务”,一旦顾客和商家产生消费纠纷,顾客在维权时往往处于弱势的一方。近期笔者所在地的湖州市长兴县市场监管局12315消费者举报投诉中心,就接到了不少关于预付卡消费的投诉。

去年上半年,市民宋女士在该县雉城镇的金陵路上一家连锁美容院,选择了一个淋巴排毒的美容项目。当时店长告诉她,如果购买预付卡成为会员,此次服务就可享受五折优惠,否则就要出全价。考虑再三,她办理了一张2000元的美容卡,购买了一个享五折优惠的美容项目。最初感觉挺不错,但不久后,店长换了人,新来的店

长发展自己的会员群体,而以前办卡的顾客都会受到冷落,享受服务也会被排到后面。

笔者从长兴县市场监督管理局了解到,目前,预付卡消费已经成为健身、洗染、餐饮、教育、美容美发、婚庆等多个行业的消费方式。预付卡消费能覆盖众多领域,自然是有原因的。对消费者而言,预付卡消费便捷、使用便利,还可享受更多的折扣优惠。对店家而言,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,促进商家自身的发展,但在发展的背后,众多消费卡投诉也接踵而至。

该局消保科工作人员告诉笔者,有关预付性消费的投诉,主要原因都是因为经营者关门停业或者门店易主后,消费者无法正常使用之前所购买的预付卡。不少消费者反映,美容美发与健身行业有些经营者以所谓的“低价”向消费者推销各类储值卡、会

员卡或其他预付性产品。消费者购买后却发现,经营者在卖卡时的承诺根本无法兑现;而由于很多承诺都是经营者口头说的,当消费者投诉时,经营者大都予以否认。若消费者要求退卡,经营者就会以各种理由拒绝或向消费者收取高额的“退卡费”。更有少部分不诚信的经营者,在收了消费者的金钱后一走了之,给消费者造成了很大的损失。

该工作人员还说,如今,预付卡消费已成为不少行业内的绝对主流,但是,近年来,由预付性消费侵权引起的投诉,占了典型消费侵权案例的一半。消费者预付卡消费的风险如何防范成为难题。究其原因,其中之一就在于商家发卡自主性太强,无需到工商管理部门登记备案,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。目前,预付卡消费投诉主要集中在三个方面: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;经营者擅自关闭“玩失踪”。在现行法律法规中,虽然对预付消费有一些限制,但由于法律的滞后性,难以对众多乱象“对症下药”。

虽然预付卡消费钻了法律的空子,但破解预付卡消费难题,也并不是毫无办法。笔者所在地的湖州师范学院工商管理学教授赵广华建议,可以采取“保证金”制度监管预付卡消费,要求发放“预收款”消费卡的商家向市场监管部门交纳一定金额保证金,用商家清偿因其不履行义务或履行义务不当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。同时,建立发卡企业的诚信档案,对恶意圈钱“跑路”的经营者设立企业“黑名单”并及时向社会公布,取消经营者的经营资格。

不过也有消费者认为,对经营者

资金风险的控制,即便是交纳了保证金,设置了限额,市场监管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。对此,赵广华建议预付卡消费可以通过预付卡第三方支付平台,把消费者预存的资金预先支付在第三方平台,待交易完成,再由消费者确认支付平台转账,一旦出现人去楼空的情况,第三方可以直接把卡内余额还给消费者。

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并不多见。赵广华认为,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。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,从而规避商家利用预付款盲目扩张或恶意圈钱的风险。

想说就说

还原客观评价
让网购商品露真容

■侯坤

网购给了差评,不少买家曾因此遭遇“死你”,甚至收到卖家寄来的牌位。近年来,网购中卖家恶意报复、骚扰和纠缠事件屡见不鲜。近日,杭州市出台了国内首部网络交易政府规章——《杭州市网络交易管理条例》,5月1日起实施。届时,卖家及第三方交易平台如果再随心所欲,就要吃罚单了。

大部分消费者在进行网络购物时,都有查看商品评价的习惯,一方面可以了解商品的更多真实情况,另一方面也是对卖家信誉的验证。然而,正是由于网购商品评价具有如此强大的引导作用,直接影响着卖家的销售情况,一部分卖家过分热衷于“好评”,千方百计消除“差评”,最终导致网络购物商品评价体系严重失真。因此,当前急需有力措施还原网购评价中的“真实民声”,让网购商品露真容。

对于网购商品不真实好评的危害,许多人都有切身体会。在弄虚作假、刻意堆砌的好评大潮中,消费者对商品的真实情况无从辨别,常常被一些不实评价所诱导,买到不合乎心意的商品。这种情况下,网络购物的商品评价失去了其为消费者提供更多直观信息的功用,无法帮助消费者更好地辨别和选择商品,反倒成了商家吆喝宣传的谋利噱头。如此,所谓的“用户评价”已经足以让消费者眼花缭乱,几乎不再具有正面价值和作用。

最令人气愤的是,一些无良卖家在维护所售卖商品的好评率时,采取了相对极端、恶毒的办法,来逼迫消费者对其商品进行好评。在此类卖家畸形追求好评的过程中,给予其差评的买家屡屡遭遇言语胁迫、呼死你、被寄牌位等恶行,自身网购权益和人身权利无法得到保障。然而,面对卖家逼迫好评的乱象,消费者虽然无比气愤,但往往又无可奈何。由于此前相关法律法规的缺失,买家遭遇此类情形,只能通过报警等途径寻求解决,然而买家卖家相距千里,各一方的现实,常常令事件无果而终,消费者只能吃下暗亏。

因此,若想使网购商品评价体系重新焕发生机,为消费者的网购行为提供真实有效的信息,准确客观地指导辅助消费者进行网络购物,并进一步保障消费者在网购中的权益不受损害,务必要肃清网购虚假评价,还原网购商品评价的真实声音,让网购商品展露其本来面目。此次杭州市出台新规,对网购中逼迫消费者好评的卖家建立了约束和惩治制度,必定会对此类无良卖家形成有效震慑,让更多消费者的客观评价真实呈现于网购平台之上。当然,对于恶意差评等威胁卖家的行为,如何在实施中避免矫枉过正,不给“恶意差评师”以可乘之机,还需有关部门仔细斟酌的考量。

180年历史, 180G 内存, 180天待机, 180年保修……



吹大了 高晓建 作

问题解答

食品当药卖,可否要求店家退货

姜女士问:我为走亲访友,专门到市区一家药店,欲购买一些礼品相送。我看某食品包装盒上标有“天然植物,清肺清血,化痰止咳,促进血液循环,血压高,血管硬化,久年糖尿病,皆可断根之……”这样的文字,于是花了千余元购买。但是随后了解到,这个食品只是普通食品,并没有其包装中所称的药效功能。于是我向药店方面

提出异议,要求对所购买的这一食品予以退货。但是药店方面认为,时下,在各地药房、超市或食品店等均有销售这一食品,而且这一食品多年以来,在人们的心目中已经确定了它的保健身体之地位。最终,药店拒绝了我提出的退货等要求。药店把食品当药卖,消费者是否可以要求退货呢?

答:依照相关的法律法规规定,食

品的标签、说明书不得涉及疾病方面的预防和治疗功能。药店出售的食品,如果在该食品外包装上的说明中涉及了疾病方面的治疗功能,则可能涉嫌虚假宣传,从而可能构成对消费者的欺诈行为。笔者认为,药店方面应当根据自身的过错,同意你提出的退货要求。否则,你可以考虑向当地消费者权益保护机构,或市场监管部门提出投诉,以寻求对纠纷的解决,使消费者对商品买得明白、吃得放心。

朱泽军

经验分享

助您理财的八个关键词

■黑马

现金支付——与其总刷卡购物,还不如用响当当的现金买单。这样,人们才能更意识到自己花了多少钱并切实感受到变空的钱包,相反,信用卡消费往往让人忘了自己花了钱。

每周存钱——根据您的收入情况,每周存个300元或500元,这样不会太大地影响您的支出,而到年底却成了笔可观的额外积蓄。

使用信封——这可不是什么新方法,您肯定见过您的父母或祖父母在每月把家庭预算分类放在不同的信封里,那么您为何不照做呢?这种方法可以让您识别和掌控不同的支出名目。

等等再买——冲动型购物是理财最大的魔鬼。突然之间,您就需要一台新的家用电器或电脑的周边产品了吗?等一等!把您想要的记在纸上,如果在这个愿望能一直持续到月底,

那么这种情况下,让自己开心一下,买下它吧,但是经常到月底时您会发现这个东西是没必要买的!

记录支出——光用信封有时还不够,可以借助于理财软件,或更简单点儿做个Excel文件用于记录您的支出。掌控是保证财务安全的关键词。

每天查账——现在大部分银行推荐您开通网上银行,通常这项服务是包含在您的银行卡费中或账户管理费里。如果您的银行没有给您识别码以了解这个服务的内容,如果您的银行并不推荐这项服务,或者收费过高,那么,换家银行吧。

锻炼身体——健康的保持是健康的保证,或者至少能让身体往健康的方向发展。适当的锻炼和健康的饮食能让您尽可能地避免为看病而花钱,这也是一种减少支出之举。

家庭教育——与您身边的人传授和分享以上几点原则能让大家保持一致,并使您的努力更加有效。

■徐志良

近年来,随着网购走红,大大小小的网店在平湖也如雨后春笋。而对不少服装网店来说,模特直接影响商品呈现出来的视觉效果,所以在平湖这座小城里,不少人当起了网店模特,有专业的也有兼职的。

今年27岁的陶学洲,就是个职业模特,在淘宝网上已成为小有名气的“淘宝女郎”。

“一件衣服,连拍20多个动作是常有的事,能不能在摄影师按快门的间隙找到一个新动作是考验模特的第一步。”陶学洲说,摆不出或是动作

类似会大大降低照片质量,同样也会让人怀疑你的专业性。因此,她一有空就去翻看时尚杂志,

像《昕薇》《瑞丽》这些她每期都要反复看,而且每一个动作都要对着镜子练习好几遍。

凭着不断的努力和先天的优势,陶学洲已经能够自如地应对对各类商品的拍摄,其中最多的是裤子。从事模特工作3年多来,她的脚步也不只是停留在嘉兴地区,杭州、上海、宁波等一些城市也都有人邀请她去当模特。

在淘宝网上不计其数的网上服装店里,“90后”淘宝店主周思婷的店铺并不起眼,但是作为一名毕业不久的大学生来说,靠自己努力经营出一家4钻店已经十分不容易。从2014年1月开张以来,她的小店已经成功交

易了3000多个订单,在同类店铺中算得上是成长较快的“新

星”。说起这一切,都要归功于周思婷这个“90后”年轻老板的大胆构想:自己做模特,为自己的小店代言。

“整个网页,就是你所有表达的空间,用亮丽的影像还有细节打动消费者是关键。”周思婷说,自从小店“换装”以后,销售业绩明显上升,特别忙的时候她就会请朋友、同学帮忙做模特。一开始大家还比较害羞,上图前要

求将脸隐去,不过几次拍下来,大家也都放得开了,会选一些拍得好看的露出“庐山真面目”。有时候朋友们还会一起穿同一个款式的衣服,每入选一个颜色,拍一组有爱的姐妹照,还有拉男朋友来试穿情侣装合拍的。

“模特穿什么都很好看,但自己拍的能比较真

实地反映衣服的特点,反而更能打动人。”周思婷说。

屈云燕是嘉兴学院平湖校区大二学生,就读于视觉艺术专业。爱美又追求时尚的她参加了学校的E-show社团。该社团以视觉艺术和服装艺术专业的学生为主要成员,经常自主设计服装,寻找模特,参加校内的演出。

屈云燕读大一的时候,就参加过一次表演,社团负责人还把她表演时的照片发到了学校论坛里和微信上。之后就有摄影师通过社团联系上屈云燕,让她业余时间兼职当模特。

这份兼职让屈云燕积累了更多的工作经验,屈云燕说,“在工作中跟摄影师交流和平时在

校园里完全不一样。”校园里很随意,但是出来拍片子的时候就不得不“屈就”一点点了,有时候觉得自己的某些动作很有创意,可是摄影师却觉得一点意思都没有,最终让步的只能是自己。屈云燕认为最重要的是,无论如何有个平台能够展示自己,总比在校园里自娱自乐要强得多。

忙的时候,屈云燕每个月会有三四单的业务,“一般接一次淘宝单是一天五六件衣服,每件衣服50元左右,这样一天也有300元左右的收入。”屈云燕说,这并不会影响自己在学校的功课,还可以让自己有一定的收入,蛮好的。今后,她要把当模特作为一个长期副业来做。

网购使网模越来越吃香

消费观察

桐乡烟草喜获
嘉兴“十佳职工文体团队”称号

近日,桐乡市烟草专卖局(分公司)企业文化被嘉兴市总工会命名为全市“十佳职工文体团队”,这充分肯定了桐乡烟草在开拓职工文化阵地、打造职工文化品牌、满足职工精神文化需求等方面的努力成果和引领作用。

该局(分公司)企业文化自2009年成立伊始,就扎根基层,十分重视职工文化需求,积极组建兴趣活动队(组)开展文娱活动。企业文化作为文化建设的重要载体,认真履行“联络、协调、服

东阳供电走企连心
当好电参谋

3月20日,国网浙江东阳市供电公司负责人携工作人员先后上门走访了横店集团重点企业联宜电机和普洛康裕,与企业负责人交流沟通,了解企业用电情况,虚心纳谏优质服务工作,架起与用户之间信任、理解的“连心桥”。

“走访用电大户可以让今年的电力工作更具方向性。”走访中,东阳市供电公司负责人感谢各企业多年来对电力工作的支持,并重点介绍了当前东阳市的供用电形势和2015年的电网建设目标。就各企业负责人提及的“电改、特高压、阶梯电价”等当前社会热点话题,走访人员也一一作出了详尽的解答和正面引导。

针对下一步工作,东阳供电公司负责人表示,将密切关注企业实际用电难处,提供有力的电力保障,一如既往地全方位做好优质服务工作。马飞向

常山农信联社
送福“最美彭川人”

近日,常山县辉埠镇彭川村村两委举办了精彩的村晚,常山农信社以此为契机,向评选出来的4位最美彭川人送上祝福和温暖。

当晚,全村干部群众、大人小孩欢聚一堂,评选出的4名“最美彭川人”依次上场,高兴地从常山农信社代表手中接过新春礼品。常山农信社希望借此勉励他们继续发挥模范的带头作用,用他们的温暖为彭川村加温,在当地进一步形成尊老爱幼、敬老养老的良好社会风尚,引领彭川村人积极参与和谐家庭创建活动,为打造美丽家园作出应有的贡献。与此同时,该社将宣传队伍带到现场,积极地向彭川村人宣传常山农信社“好邻居”服务月的相关金融服务内容,场面火爆,打响农信社是常山人邻居银行的品牌形象。

临安生良金属加工厂,注册号为330185600294288,不慎遗失由临安市市场监督管理局2013年7月2日核发的营业执照正本,声明作废。

营业执照遗失公告:本公司(杭州盛唐餐饮有限公司,注册号为330102000024625)不慎遗失由杭州市上城区市场监督管理局2010年12月1日核发的营业执照副本,声明作废。徐奕旺

富阳市巴学玩具有限公司注销清算公告:富阳市巴学玩具有限公司注销清算公告:本公司股东已决定解散本公司,请债权人自接到本公司书面通知书之日起三十日内,未接到通知书的债权人自接到通知书之日起四十五日内,向公司清算组申报债权登记,逾期不申报的视其为没有提出要求。

浙江省淳安千岛湖机械制造有限公司注销清算公告:本公司股东(出资人)已决定解散本公司,请债权人自接到本公司书面通知书之日起三十日内,未接到通知书的债权人自接到通知书之日起四十五日内,向公司清算组申报债权登记,逾期不申报的视其为没有提出要求。

淳安千岛湖纳美机械有限公司注销清算公告:淳安千岛湖纳美机械有限公司注销清算公告:本公司股东(出资人)已决定解散本公司,请债权人自接到本公司书面通知书之日起三十日内,未接到通知书的债权人自接到通知书之日起四十五日内,向公司清算组申报债权登记,逾期不申报的视其为没有提出要求。