



美容美发预付卡贪小失大

在美容美发行业中,不少门店都推行预付卡消费。对消费者来说,预存一笔少则几百元,多则上万元办理预付卡后,就可以在美容美发时享受折扣力度较大的低价服务相当划算,对企业来说,预付卡降低现金流动、增加安全性、稳定客源的同时增加了盈利,是一举多得的方法。然而,近几年,发放预付卡的商家跑路、违规操作的情况比比皆是,导致消费者蒙受巨大损失。

企业跑路忙

去年3月中旬,多位消费者向北京商报记者投诉称,国贸丽人SPA健康坊一夜之间闭店跑路,包括董事长在内的多位高层处于失联状态,美容院拖欠员工、消费者、供应商等欠款数额已达百万元。

丽人SPA健康坊突然闭店,令消费者、员工、物业方等有些措手不及。消费者赵女士反映,很多和她一样的老顾客在丽人SPA健康坊已消费十多年时间,美容院闭店让她们遭受很大损失。赵女士与在该店有共同遭遇的消费者成立了微信群,目前群内有181位成员。“群里大家自发登记了姓名、电话和卡内余额,余额最高的达到5.8万元,最少的也有1000多元,还有不少已付款的项目没做完。”赵女士表示。

事实上,近几年,美容美发门店闭店、跑路的现象屡见不鲜。不少门店闭店后,消费者不能在负责接盘的新门店继续使用原有预付卡,而是需要续费、充值后才能使用。更有不少门店一走了之,消费者投诉无门。

北京市律师协会消费者权益法律事

务专业委员会主任邱宝昌认为,美容美发行业闭店跑路的行为基本属于诈骗,消费者可以通过公安部门来维权。

邱宝昌表示,对于普通预付卡发卡公司因经营不善难以维持,申请破产后,消费者通过法律程序维权,一般可以打赢官司,但能获得的赔偿非常少。“预付卡涉及资金较大、消费周期较长,消费者购卡时一定要慎重,不要一次性购买太多的服务。”选择购买预付卡后,一次存入金额不宜太大,应与每次消费所需的消费金额保持一个合理比例,缩短预付卡的消费使用周期,尽量选择时限较短的月卡或季度卡。要妥善保管好办卡时签订的协议、付款发票等证据,便于维权。发卡商家经营不善时会有征兆,消费者要擦亮双眼。

低会员价诱惑

预付卡体验不佳已成为不争的事实。中国消费者协会3月1日通报了预付式消费调查体验结果。结果显示,预付式消费商家均存在诱导消费情况和霸王条款或“任性”规定。

该数据显示,43.3%的商家存在诱导消费问题,集中在口头宣传、预付卡折扣设计等方面。88%的商家选择消费时店员介绍作为推销预付卡的主要手段,经典的推销手段有三种,部分商家设计夸张折扣诱导消费者购买预付卡,“7折及以下优惠”占到了总调查样本的28.7%。

然而,使用预付卡消费真的就能享受超低折扣吗?消费者吴女士近日向北京商报记者投诉称,她在某美发店一次性购买

了1万元的预付卡,商家承诺使用时洗剪吹3折后仅需56元。然而,在办卡后吴女士发现,另一位消费者并未持有预付卡,洗剪吹的价格也仅为56元。北京商报记者随后在团购网站上看到,该美发店网上团购洗剪吹价格为58元,仅比吴女士用预付卡消费贵2元。此外,24.2%的商家存在霸王条款,主要在合同合规性、预付卡设置规范性以及发票开具普及性等方面存在问题,其中四成商家不开具正规发票或用优惠形式代替。

中消协表示,就调查体验发现的问题及线索,将约谈相关企业,并移送政府有关部门处理。同时,中消协提醒消费者,参与各类预付式消费前,应了解清楚经营者的市场信誉和经营状况,尽量选择规模较大、证照齐全、市场信誉好、经营状态佳的企业,尽量避免一次投入过高,承担过大风险。消费过程中,要保留好服务细则、协议、发票等相关证据,如合法权益受到损害,要及时与商家协商,必要时向当地消协或商务、工商和市场监管部门投诉。

管理办法在路上

在业内人士看来,美容、美发行业从业者正是抓住了消费者贪图便宜的心理推出预付卡、免费体验等活动,导致大量消费者“花大钱办小事儿”。对此,多位律师在接受北京商报记者采访时表示,消费者应进行适度消费,根据实际需求理性消费。一次性存入大额预付费前,应对商家的美誉度、口碑和行业规模进行了解,并尽量避免购买大面额预付卡。

事实上,我国相关机构对预付卡有相

应管理办法,发卡企业在开展业务、出售预付卡前应到商务主管部门备案,企业相关负责人应把一部分预售资金存入银行,以防违规、跑路。预付卡应受商务部门监管,但在操作中,预付卡发行主体是企业法人,管理办法无法对个体工商户或合伙企业进行限制。

针对发放预付卡企业违法事件频发这一现象,他山之石或可攻玉。去年9月,上海市商务委透露,目前正在研究制定上海市相关管理办法,拟从提高发卡门槛、增强发卡信息透明、健全强制保险制度三方面入手完善制度建设,加强对单用途商业预付卡的管理。此外,上海市机构编制委员会办公室相关负责人向北京商报记者透露,近日编办已下发通知,将单用途商业预付卡的行政处罚职责从商务部门划归到工商部门,理顺职责分工,争取为将来长效管理机制提供制度保障。

业内人士认为,上海这一地方性商业预付卡管理办法出台后,将通过严苛的手段对企业违法行为进行遏制。在提高发卡门槛方面,鉴于美容美发、沐浴(含足浴)等生活服务行业大部分发卡主体为个体工商户,“上海办法”拟禁止这类个体工商户发行单用途商业预付卡。对拟发卡的企业法人,则从企业经营规模、盈利能力、信用状况、信用系统管理等方面设置准入门槛进行备案,未备案的不得发卡。

此外,针对执法成本过高、违法成本过低、惩罚上限过低、消费者损失过大这一现象,上海市人大代表钱翊梁则认为,发生违约行为的企业,股东和主要经营者也应承担连带责任。