

市人大常委会对“单用途预付消费卡管理规定(草案)”二审,委员聚焦热点问题提出建议:

尽可能将多数发卡企业纳入监管范围

晨报记者 何雅君

近年来,消费者在美容院、健身房、餐饮门店等消费场所办理了单用途预付消费卡,并充值以待使用,却时常遭遇商家因各种原因“跑路”的事件,消费者维权艰难。为了更好地对单用途预付消费卡进行管理,保护消费者的合法权益,上海市人大常委会一直在推进相关立法工作。昨天,市十五届人大常委会第三次会议对《上海市单用途预付消费卡管理规定(草案)》进行了二审,人大常委会委员聚焦热点问题提出建议。

现象

商家跑路频发
投诉数量攀升

“您要办张健身卡吗?充值1000送300,办卡后消费可以打8折!”昨天傍晚,在地铁13号线武宁路站外的商场门口,一名身着某健身房工作服的男青年持广告宣传单,向记者推销预付费卡。记者询问得知,该卡仅能在其公司旗下健身机构使用,属单用途预付消费卡范围。记者问:“今后如果你们公司不营业了,或者顾客不想用了,可退还金额吗?”男青年支支吾吾,推说自己不了解相关情况。消费者买下这种预付卡后,一旦企业跑路,维权会遇到重重阻碍。据统计,2013至2016年,市商务委每年受理的由于跑路关门、门店转让引发的消费者投诉事件超过800件,2017年更是超1500件。今年1月至4月,市信访办受理的同类投诉量还在同比增长。市商务委主任尚玉英透露,2016年由单用途卡引发的相关投诉达16951件,涉及美容美发、餐饮、健身、共享单车等多个行业。据统计,全市各行业去年累计2800

立法

单用途预付卡
管理规定修改

事实上,为了更好地保护消费者权益,上海市人大常委会一直在尝试对本市单用途预付消费卡管理进行立法。上海在全国率先对单用途预付卡进行立法,上海市十四届人大常委会四十二次会议已经审议《上海市单用途预付消费卡管理规定(草案)》。《草案》指出,无论经营者是企业法人还是个体工商户,只要发行单用途卡的,均应纳入监管范围。《草案》明确经营者有与协同监管平台信息对接的义务。通过协同监管平台进行信息披露,消费者可以查询经营者基本信息、预收资金

问题

现有管理办法
威慑力尚不足

记者在市人大常委会上了解到,目前我国单用途商业预付卡监管中存在多方面问题。商务部门有权限监管单用途商业预付卡,但其执法队伍不健全,执法力量较为薄弱。况且,单用途商业预付卡的监管实际牵涉到商务、监察、公安、工商、税务、财政、人民银行等多部门,需多部门协同配合监管。再者,目前大量发卡主体属于个体工商户,无法纳入商务部《单用途商业预付卡管理办法(试行)》管理范畴。《管理办法》的覆

建议

三重保障机制
完善资金监管

过建立全额保险制度,对预收资金余额进行管理,加强对预收资金的保障。企业可采取保险的方式使用预收资金。而在企业发生破产、清算等情况时,可保障持卡人全部权益。三,建立资金托管、银行贷款、贷款保证保险三重保障机制,完善单用途预付卡资金监管相关规定,即“经营者向消费者收取预付卡的,应由商业银行设立专款账户实施托管,专款专用,分期支取;确需提前支取预付款的,应向托管银行提供担保”。

案例

斯玛特卡余额300元
过期2年续卡要400元

市消保委约谈27家发卡企业

一张余额只有300多元的斯玛特卡,在过期了两年多后重新激活,居然要收取400元的“续卡费”,余额都不够用!实际上,预付卡一旦过期,发卡企业都要收取各种名目繁多的激活费、延期费、管理费等等,已经成为行业潜规则。这些收费究竟是否合理?日前,市消保委就预付卡“续卡费”问题约谈了本市27家发卡企业,绝大多数企业都给出了整改方案。

“续卡费”成行业潜规则

今年3月,消费者潘先生的斯玛特卡过期两年多,还剩300多元余额。电话咨询续卡事宜时才知道,需交一系列费用。每月扣15元保管费,另收10元手续费。潘先生的卡逾期26个月,加上手续费,得交400元。范先生的遭遇并非偶例。“12345”平台数据显示,近半年来,有关斯玛特卡续期乱收费的投诉有60多起。实际上,预付卡过期后,重新激活要收取各种各样的“续卡费”已成为行业潜规则。包括商旅通卡、杉德卡等预付卡,过期重新使用都要收取所谓的“管理费”,也引发了消费者的集中投诉。

两企业过期手续费畸高

针对预付卡过期收取高额“续卡费”问题,市消保委于4月10日约谈了本市27家多用途预付卡发卡企业,详细了解各家企业过期手续费的收取情况。调查发现,有两家发卡企业收过期手续费畸高。分别是杉德支付网络服务发展有限公司和上海商旅通商务服务有限公司。杉德支付网络服务发展有限公司发行的预付卡包括斯玛特卡和杉德卡。公司规定过期预付卡的续期费是每卡每年10元,另外还要收账户管理费,标准是每月末自动划扣卡内余额的10%,最低2元/月,直至卡内余额扣完为止。也就是说,一张500元的预付卡,在过期的第一个月就要收取50元作为管理费。在被消保委约谈后,杉德公司提交的新版收费标准,续期费依然是每卡每年10元。账户管理费则有了变化,设置了上限:每月末自动划扣过期日余额的10%作为账户管理费,最低2元/月(过期一年内,最高3元/月;过期两年内,最高5元/月;过期三年内,最高8元/月;过期四年内,最高10元/月;过期四年及以上,最高15元/月)。上海商旅通商务服务有限公司发行的是商旅通卡,它的延期费标准是每卡每年10元,另按照每卡每月10元的标准收取账户管理费。而在被约谈后,该公司依然维持了原有的“续卡费”标准。

【聚焦热点】

在分组审议中,与会人员聚焦预付卡使用和监管中可能遇到的热点问题,展开了讨论。有委员提问,对于消费者来说,如何知道出售预付卡的商家是否可信?市商务委答复说,目前还没有统一的信息发布平台可让消费者查询商家的可信度。然而,消费者在这方面显然是有需求的。

市人大常委会委员许丽萍认为,在建立信息公开平台、供消费者查询商家情况的基础上,还应当考虑查询的便捷程度。如果查询程序复杂或者过于专业,老百姓不一定用得来。金晶代表提出,顾客了解商家诚信度的方式,还应该再直接一点。有些商家在点评网站上让顾客给店铺环境、服务质量等项目打分,满意就用笑

脸符号表示,不满意就用哭脸表示。这样看起来一目了然。有关部门也可采取此方式,为商家的诚信程度公开打分,且公示在醒目的地方。

关于预付卡的监管服务平台建设,草案修改稿中提到,“本市将建设统一的单用途卡协同监管服务平台”。叶青委员指出,应该尽可能把与商家有关的信

息汇聚到这个平台中,让消费者能便捷地获取各种信息,充分发挥好平台的作用。龚梅华委员提出,单用途预付卡的发行者中,很多都是中小企业甚至个体户。政府要想办法让这些企业和个体户主动把自己的经营信息推送到监管服务平台上去,否则,对发卡者进行监管就是一句空话。