

# 預付式消費的建議

01-03-2017 中國消費者協會

作為一種互惠雙贏、刺激消費的新型消費模式，預付式消費在我國的蓬勃發展有其現實基礎和意義。預付式消費對於經營者來說是一種信用經營，消費者基於經營者優惠消費條件等承諾而交付預付資金。然而，這類預付式資金大多游離于金融等監管體系之外，極大可能造成金融風險，給消費者的預付資金帶來安全隱患。2015年11月2日，《全國人民代表大會常務委員會執法檢查組關於檢查〈中華人民共和國消費者權益保護法〉實施情況的報告》（以下簡稱《報告》）指出，預付式消費領域問題突出，大量髮卡行為未納入監管，不法商家服務縮水，非法集資，甚至關門跑路，引發群體性事件。《報告》認為國務院應出臺適用於全部市場主體髮卡行為的行政法規，督促有關部門加強對預付卡消費的管理。從近期北京、上海、江蘇、廣東、廣西等多省市工商和市場監管部門以及部分地方消協組織公佈的投訴受理資料來看，預付卡消費投訴狀況呈上升趨勢，預付式消費監管存在困難，解決率相對較低，成為當前消費熱點與維權難點。本次調查體驗結果表明，預付式消費的各個環節中存在的問題，在不同城市、不同行業、不同卡型等方面均普遍存在，一些商家通過無證或超範圍經營、誘導高額存費、制定霸王條款、違反合同約定、變相強制服務等方式，侵害了消費者合法權益。為了營造良好的信用消費環境，引導消費者合理選擇預付式消費，促進預付式消費模式的健康發展，中國消費者協會提出如下建議：

## （一）政府層面：完善法律制度，加大懲戒力度

儘管國家已制定了全國性的針對單用途預付卡的相關管理辦法，部分地區也出臺了地方性規範政策，但在調查體驗中，消費者多次遇到商家違規經營、不簽合同、不提供糾紛解決辦法的情況，使得消費者遭遇糾紛矛盾時無憑無據，無法維權。究其根本，還是由於相關法律法規尚待完善、監管力度薄弱，難以滿足目前問題眾多、糾紛繁雜的預付式消費實踐的制度需求，也難以從根本上治理預付式消費問題。因此，從政府層面來看，要破解預付式消費監管難題，可從完善立法、依法監管、嚴懲違法、創新監管方式等入手。

第一，繼續完善法律法規，使消費者有法可依。2012年出臺的《單用途商業預付卡管理辦法（試行）》（以下簡稱《辦法》）正式將單用途預付卡納入

法律監管範圍，並對預付卡發行企業備案、預付卡發行與服務、預付資金管理、監督管理和法律責任都有明確的規定，但其內容仍然存在缺陷，如未明確髮卡企業的責任和義務、違約責任、消費者救濟途徑、明示場所租賃期限等。髮卡企業若出現調查中的卷款跑路情況，消費者無法從《辦法》中尋找到解決方法，維護自身權益。因此，相關部門應加快修訂和完善相關預付卡及預付式消費的法律規定，積極推行合同示範文本，提高合同規範性和普及性，防止發生體驗中暴露出來的不簽合同、合同內容存在不平等格式條款等損害消費者利益的事件。

第二，明確監管細則，加大監管力度。如《辦法》中第二章備案部分，雖明確規定髮卡企業需在商務部門備案，但是落實相關備案細則需要商務、工商等做好銜接配合，做到應備盡備，並向社會公示，確保消費者可以查詢獲知。又如《辦法》第五章儘管明確規定中央及地方商務部應設立緊急預案、對髮卡企業進行不定期檢查等，但這些條款均未具體到細節層面，使監管無法落到實處。因此，應當細化監管辦法，明確監管部門和監管職責，加大監管力度，避免推諉扯皮，強化對髮卡企業進行規範管理。

第三，增大違法成本，嚴懲失信商家。從《辦法》中第六章法律責任部分可以看到，對違反相關法律的企業僅處以最多不超過三萬元罰款，而在調查體驗中，我們可以看到不少商家推行的預付卡金額高達萬元以上，處罰力度只相當於幾張預付卡費用，對經營者無法形成威懾力。因此，商務、工商和市場監管、公安等部門應加大監管力度，一方面讓消費者及時止損，另一方面要嚴懲並曝光失信商家，增加商家違法成本，使“失信者”得不償失。消費者投訴預付卡商家一經查證屬實，情節嚴重的應當納入信用黑名單，並向社會公示。

第四，引入協力廠商支付方式或行業保證金制度等資金監管方式，為消費者預付式消費提供信用保障。預付式消費具有信用性、資訊不對稱性等特點。儘管消費者與經營者均是在自由意願下簽訂合約，具有形式公平，可一旦消費者交付預付資金後，消費者已經喪失了根據經營者履約情況進行救濟的機會。然而，利用協力廠商支付方式或行業保證金制度等資金監管方式，能有效提升預付式消費的信用性，促進經營者誠實守信、依法經營。例如，在調查體驗中，許多商家並未明示相關經營證件，消費者即使當場詢問要求查看，對方也可能藉故說沒有掛出或不在店裡。

## （二）行業層面：加強行業自律，提升從業人員素質

服務業作為當代中國經濟轉型的主力軍之一，其帶來的經濟效益、就業機會都功不可沒。然而，由於我國服務業發展起步晚，發展速度快，相關政策尚

待完善，整個行業仍存在不少問題，如在調查體驗中，部分商家或擅自變更優惠條款，或直接拒絕兌現承諾，不僅降低了消費者對預付式消費和商家的信任，而且危害到整個行業的信譽，延緩了行業發展速度。因此，從行業層面來看，可從管理機制、行業自律、從業人員素質等方面進行提升。

第一，完善預付式消費管理機制，制定合法合規的預付式消費管理辦法。一份完整、規範的合約是解決糾紛的重要憑證和依據，企業當首先從完善機制、規範合約做起。本次調查體驗發現眾多商家不簽訂合約，美容美髮、洗衣、洗車行業問題尤為突出，簽訂合同的商家合同內容參差不齊。因此，各行各業需首先完善合同內容，嚴格按照法律法規要求制定內容全面的合同。對於未要求簽訂合同的消費者也要積極主動簽訂合同，為其權益提供保障。

第二，加強行業自律，維護市場秩序。很多商家為誘導預付資金，吸引消費者，搬出各種浮誇、虛華的優惠說辭，而事後出爾反爾，優惠承諾無法兌現，變相地使消費者利益受損。為防止這類現象發生，除政府加強監管力度外，更需要的是行業自律，引導企業樹立責任意識，堅持誠信、規範、合法經營，不做虛假和誇大宣傳廣告。

第三，提升從業人員素質，端正服務態度。在預付式消費調查中，我們看到某些商家在辦卡前時積極主動，熱情地介紹預付卡優惠詳情；而當體驗員在辦卡中詢問簽合同、是否提供發票時，服務人員的解釋就有些強詞奪理。因此，我們建議商家擇優挑選從業人員，通過加大培訓力度，端正服務態度，提升從業人員素質。

### （三）消費者層面：樹立主動維權意識，提高維權能力

消費者作為預付式消費行為的主體之一，應對自己的消費行為保持理性。在放線調查中，我們發現部分消費者易被各類優惠宣傳所誘惑，過於信任商家，且缺乏合同、契約意識，疏於獲取和留存證據，從而導致在糾紛發生時維權無力。因此，要避免預付式消費的潛在風險，全社會都應當加強對消費者的風險警示教育，增強消費者的主動維權意識。消費者可從企業信用、合同內容、投入風險、資訊備份和積極維權等方面主動防範此類問題。為此，我們建議：首先，辦理各類預付卡時，消費者應瞭解清楚經營者的市場信譽和經營狀況，儘量選擇規模較大、證照齊全、市場信譽好、經營狀態佳的企業，千萬不可因某商家優惠幅度較大而忽視了潛在的風險；第二，消費者在簽訂合同前，應認真閱讀有關會員細則、服務合同等格式文本，詳細瞭解自己的權利和義務，特別要注意其中的限制性規定，不要被經營者的各種優惠條件所迷惑；第三，消費者要儘量避免一次投入過高，承擔過大風險；第四，在消費過程中，

消費者應注意保留章程、協議、發票等相關證據，發生問題及時向當地消費者協會投訴，或向有關行政主管部門申訴；第五，消費者應對一些金額大的消費卡做好備份，即每次消費完畢後讓商家簽字確認，以防卡內餘額缺失；第六，消費者在消費卡使用過程中，一旦發現商家存在非法吸儲、攜款潛逃等惡意侵權跡象的，應及時向公安機關報案，積極維護自身消費者的權益，也幫助其他消費者減少損失。