

预付式消费成风,你有过余额被“吞没”的遭遇吗? “第二钱包”管理如何更有效

民生关切

记者 王岚

“国庆有礼”“周年庆典”……金秋十月,市民齐齐走出家门与国同庆,不少商家也不失时机地推出了大额预付消费优惠套餐,抢在年底消费高峰来临前锁定客户,回笼资金。

代管“钱包”越来越多

国庆长假,市民张女士到美容店做美容放松。其间,服务人员聊起了养生,说得张女士心动,“中医有秋收冬藏的说法,天气马上转凉是该养生了。”张女士告诉记者,客服说正好店庆,充值有优惠,于是她没忍住又充了一张6000元的卡。“现在不由自主放别人口袋里‘代管’的钱是越来越多了,什么美容美发卡、健身卡、加油卡、蛋糕卡、购书卡,还有孩子培训预付款等等,林林总总,加在一起少说有好几万元了。”

现代消费中,像张女士一样,先付款再消费的预付式消费正变得越来越普遍,尤其在服务行业盛行。

预付式消费,商家一次性预收顾客较大金额,绑定了客源,充实了现金流。同时,商家也需要拿出足够吸引消费者的优惠,让顾客得到实惠。这样的消费模式既迎合商家利益,也方便了顾客消费,对繁荣市场具有一定积极意义。

市场监管局日前发布的宁波市预付式消费调查报告显示,目前全市预付卡发卡商户已超3万家,主要集中在美容美发行业、体育健身行业和养生保健行业,预估全年的零售业预付卡销售规模已有70亿元之巨,且有不断上升趋势。如美容美发经营户,从2016年至2018年,每年新增数量分别是733户、1119户和1808户;养生保健经营户,2018

年新增数量是2016年的2倍多。调查显示,这些服务行业发卡率均在80%以上。

消费纠纷呈现多元化

预付式消费“蛋糕”越做越大,令相关消费纠纷也不断增加。消费者俞女士就遇到了。

今年1月中旬,俞女士在鄞州新城某造型工作室购买了美容和头皮护理服务,分别支付了6800元和6000元。但在美容服务两三次后,俞女士的皮肤出现了过敏情况,头皮护理两次后也没达到店家承诺的效果,于是她提出了退款要求。对此,商家拒绝了,俞女士遂向鄞州区消费者权益保护委员会新城分会投诉。经调解,商家同意退还俞女士未使用的余款。

“预付式消费,消费者在享受相对低廉价格同时也承担着一定风险。此案例中,尽管产品本身没有质量问题,但事实上俞女士是不适合继续消费的,此时要商家自愿放弃既得利益爽快退款并不容易。”鄞州新城消保分会相关人员表示,撇开经营者“卷款跑路”这种极端情况不说,若消费者在后续服务过程中察觉到不满意或者身体出现不适反应,退款维权一直是个大难题。对此,他建议消费者应尽快联系当地消保委,在消保委的帮助下达成维权。

记者了解到,宁波市消费者权益保护委员会早在2011年率先在全国推出商业预付卡消费处理办法,同时推出关于美容美发的格式合同样本。其中规定,消费者退卡按原价扣除已消费部分后退款,商家提出退卡按优惠价扣除已消费部分后退款。“但由于缺乏强制力,仅有约10%的商家会按此办法操作。”消保委相关人士坦承。

据了解,近年来预付式消费投诉情况已从三四年前的主要集中在商家歇业、“跑路”等,变得更加多样化。目前主要集中在6个方面:店铺关门卡内余额无处可退;预付卡退卡争议;预付卡使用受限;预付卡过期;预付卡



各种各样的预付消费卡。

(刘波 摄)

挂失补卡;预付卡合同缺失、“霸王条款”等。

消费维权任重道远

专业人士介绍,目前的预付式消费争议处理难,关键还在于相关法律法规不健全,社会信用体系尚待建立,因此,一旦发生商家无法履约情况,消费者就会成为直接受害者。

值得一提的是,预付式消费纠纷并非无解。很多时候,消费者因为“怕麻烦”或者对相关权益保护知识、途径不了解而选择了放弃维权。

市场监管局相关人士以近两年大热的教育培训为例指出,为防范教育培训预收风险,相关部门出台过规范预付式消费法规。2018年8月27日,宁波市教育局发布《关于进一步规范全市校外培训机构办学行为的通知》,要求校外培训机构严格规范收费管理,其核心包括:收费时段与教学安排应协调一致,不得一次性收取时间跨度超过3个月的费

用。收取费用时,须及时入学校账户,并向学生开具合法票据。

我市还成立了全省首家单用途商业预付卡协会。市商务局目前正在制订宁波市单用途商业预付卡红黑名单管理和联合惩戒操作实施细则,将发卡经营者纳入商务信用评级系统,建立红黑名单制度,提供公众查询和监督。

业内人士同时支招:只有通过源头管理即资金监管,才能从根本上解决预付式消费纠纷多发的顽疾,保障消费者权益。对此,他们建议宁波通过立法,并建立全市统一的单用途卡协同监管服务平台,依法明确监管责任,对预付卡的关键风险点——资金,进行有力监管。对于虽不发行预付卡,但推出大金额预付式消费的教育培训、装修等行业,同步实施资金监管。

此外,还需加强部门联动,通过联合监管机制、建立信用监管机制、加强消费教育和警示提示等,对预付式消费监管形成合力。

海曙对口帮扶 岩鱼村2000亩水稻大丰收

本报讯(通讯员尤文军 记者陈朝霞)秋收时节,贵州省贞丰县岩鱼村2000亩优质水稻陆续成熟,田里金黄的稻穗粒饱满,沉甸甸的稻穗随风起伏涌起阵阵稻浪,村民们正忙着收割。

“我们现在拿岩鱼米到市场上卖,十分畅销,一公斤可以卖8元左右,还有村里的合作社(贞丰县岩鱼旅游发展有限公司)也会来收购,包装好卖到上海、浙江、广东等地,价格更贵一些,我们今年收入可以增加不少。”正在稻田忙碌的岩鱼村纳黑三组村民黄忠说。

2019年1月,贞丰县永丰街道利用土地适宜种植水稻的条件,申请了海曙对口帮扶“2019年永丰街道岩鱼村优质水稻选育示范性种植”扶贫项目。项目运作后,海曙帮扶工作组连续组织三批来自宁波农业科、海曙农业农村局专家到岩鱼村实地调研、指导,手把手向农户传授种植技术。“今年是项目实施第一年,我们频繁组织专家

来,目的是为了达到比较好的选种效果,为下一步种植技术推广,水稻增产打下基础。”海曙帮扶工作组方华锋说。

通过海曙帮扶项目,今年岩鱼村从宁波引进40多个水稻品种,从中选出了几个适合当地种植的品种,其中甬优4949种出来的水稻,籽粒饱满,煮出的米饭口感香甜,获得了种植户的一致认可。

贞丰县永丰街道副主任姚正奎说:“从我们在田间地头的观察来看,甬优4949和其他几个品种是比较适合我们这边的土壤和水质,预计产量会比以前提高20%,最后的产量第三方会作出统计。”他介绍,最近几天陆续有附近其他乡镇的种植户到岩鱼村来交流,纷纷表示要引进稻种,扩大种植面积。

据了解,2019年海曙区对口帮扶贞丰县共安排产业项目18个,帮扶资金3381万元。这些项目将有效推进当地产业结构调整,促进优质高效农业发展,帮助贫困人口脱贫、农民致富。

梅山岛上有个“爱心村” 十年来爱心项目不断

本报讯(记者厉晓杭 通讯员林萍 沈琼云)“这里的环境好多了,看病也方便!”近日,位于北仑区梅山街道梅西村公共服务中心的“爱心诊所”一大早就排起了队,前来就医的村民对宽敞的场地、完善的设施赞不绝口。从医近30年的乡村医生傅永军从早上7点开始忙碌起来。由于医术佳、责任心强,收费也相对便宜,村民都喜欢找他看病。

在梅西村的全力打造下,“爱心诊所”项目目前已覆盖梅西村全体村民,并辐射梅港村、梅中村、江梅社区等辖区居民,主要服务老年人。如今,这已成为梅西村爱心项目中的“爆款”项目。

梅山岛地处偏远,岛上老年人有近5000人。其中梅西村有户籍人口3196人,60岁以上老年人占到40%。为服务好这个群体,梅西村自2012年开始,陆续推出了一系列爱心项目,包括爱心食堂、爱心理发、爱心诊所和志愿服务,补齐老年人医疗、吃住等短板,让老人们衣食无忧,受到了老百姓的一致好评。梅西村由此得名“爱心

村”。“‘爱心村’是我们在社会治理领域内的一个新探索,是除刚性法治之外的软治理。”梅山街道有关负责人表示,用爱心服务来暖化人心、凝聚民心,让老百姓更有获得感。

“爱心食堂”项目的开展,更是让近百名老人吃上丰盛又营养的一日三餐。“我们开展这个项目已有七八个年头,后来通过‘书记加油’项目争取到了部分资金,对场地和设备设施进行了完善。”梅西村党委书记胡国元说。

多年的送餐经验让食堂工作人员对老人们的饮食习惯了如指掌,甚至为他们私人定制。88岁的王阿婆患有严重高血压,不能吃太咸,食堂厨师就特意为她先盛出一部分菜后再加调料。为了老人们一餐不落,遇到台风、寒潮天气,有私家车的党员干部还会主动开车送餐。“现在的政府比自己子女想得还周到,饭菜能送上门,生病了打个电话,医生也会来家里看,这样的日子,我以前做梦也没想到过。”村民沈翠花说。

慈星股份和母公司 向宁大捐资2000万元

本报讯(记者何峰 陈章升)近日,在宁波环杭州湾智能产业园举行的慈星股份——宁波大学科技学院校企共建仪式上,慈星股份和母公司裕人投资联合向宁波大学教育基金会捐资2000万元,用于联合创办宁大科技学院慈星智能产业学院,并支持相关专业、学科和基础设施建设。

慈星股份和宁大科技学院将共建技术研究或工程中心、实习基地、人力资源培训基地等,开展人才培养、技术创新及成果转化,形成学科、专业、产业相互促进共同发展,实现“校企合作,产学研双赢”。据悉,慈星智能产业学院将采用“2+2”办学模式,学生前两年在科技学院完成专业课程学习,

后两年在慈星智能产业学院完成“智能+X”项目化课程学习,并进行企业实战驱动培养。

宁波环杭州湾智能产业园是慈溪首个智能经济专业平台,由慈星股份建设,于去年10月投用。“9月初,宁大科技学院整体迁入慈溪,环杭州湾智能产业园得到‘智力强援’。这次捐资,在支持家门口的大学建设的同时,也是为慈溪智能产业‘定制’人才。通过产城融合、产融融合、产学研融合,智能产业园正成为慈溪高新技术产业新高地、高端制造业集聚地和高层次人才栖息地。”慈星股份董事长孙范平介绍。

天高云淡 打太极



近日,在象山县丹城人民广场,全县13支队伍550余名太极拳友着装统一、动作整齐、精气神十足,和着悠扬的音乐展示太极28式和108式,场面十分壮观。(林海 周科 摄)

退伍不退志 热心为社区 他在北站社区设立了“阿贵热线”

凡人星事

本报讯(记者徐欣 江北区委报道组张落雁 通讯员邵家艳)如今,“搭把手”智能回收柜在甬城日渐走红,纷纷入驻各小区。但这种智能回收柜对于不少人而言,操作起来有一定难度。最近,在江北区东鹰花园里,有一位中年男子常出现在“搭把手”旁,为居民当起“临时老师”,身体力行地做好垃圾分类工作。

他就是饶道贵,曾当兵10余年,2001年从部队退伍后自谋职

业,并在2018年加入白沙街道北站社区的公益性岗位中。之后,饶道贵延续着军人的士气与做事风格,为居民、社区贡献着自己的力量。

饶道贵在部队里练就了一身电工的技能,他为此在社区里设立了“阿贵热线”,将他的手机号公布给社区内70周岁以上的老人,只要他们家中小电器坏了,一个电话,饶道贵就会带着工具箱上门服务。

由于辖区驻军部队多,部队家属院也多,东鹰花园的住户几乎都是军属,其中大部分是高龄老人。自从“阿贵热线”开通后,随叫随到的服务也为这些老人带来了极大的便利,减少了日常生活中的安全

隐患。如今,辖区内的优抚对象、残疾人员也能享受到“阿贵热线”的服务。

北站社区以老年住户居多,每逢开展社区便民服务时,不少老人前来询问是否有维修老花镜的服务,由于缺乏专业知识与设备,老人们的这个“心愿”始终没人完成,饶道贵看在眼里记在心里,与社区书记商量起解决办法。

在与辖区内宁波爱尔光明眼科医院联系沟通后,医院向社区赠送了超声波眼镜清洗仪、眼镜维修小配件和镜布等物品。由于饶道贵从未接触过眼镜维修和清洗,为了能充分利用仪器和配件,他自告奋勇前往眼科医院,

向专业人员学习超声波眼镜清洗仪的使用和镜架微调等服务。就这样,北站社区的义工便民服务广场上多了眼镜清洗和维修的项目,每次都能成为现场最有人气的摊位。

“既然我下定决心要做一件事,就要坚持。”这是饶道贵的座右铭,也是他干事的准则。

为了让社区居民都能参与垃圾分类工作,饶道贵和社区工作人员针对上班族开展夜间上门辅导,开设“垃圾分类小课堂”。针对那些腿脚不便的老人,饶道贵更是上门为老人分发厨余垃圾袋,同时现场指导老人如何更好地合理分类垃圾。

处罚“过马路玩手机” 宁波也可以试一试

民声

殷莲芬

据报道,嘉兴市出台了《嘉兴市文明行为促进条例》,其中有一条特别引人注意:行人通过路口或者横穿道路时浏览手持电子设备或者嬉闹的处警告或者五元以上五十元以下罚款。

现代社会,手机已经成了每个人必不可少的“玩具”。边过马路边低头玩手机,大多数人有过这样的经历。由于过马路玩手机不止一次引发伤亡事故,已成为道路交通安全新的隐患。

边过马路边玩手机,危险性大大增加,这个道理人人知道,但对那些喜欢刷手机的,抵挡不住“诱惑”,往往在不知不觉中把安全置于脑后,边玩边进入“雷区”。

现在好了,终于有城市向“过马路玩手机”行为宣战。50元以下罚款,金额不算大,但其警示意义不小。通过立法的形式,认定这一行为违法并予以罚款,这在国内是罕见的。嘉兴的做法,也就有了一定的示范作用。

“过马路玩手机”看似是一个小事情,可是关乎出行安全。不仅对自己安全有害,而且因为看手机,很多人走路慢了,一定程度上降低了交通的出行效率,也会对公共交通秩序和公共安全造成一定的影响。

处罚“过马路玩手机”,是希望提醒行人重视文明、安全通过斑马线。在治理“低头族”过马路问题上,嘉兴的做法宁波不妨一试。

(欢迎投稿,来稿请发民生邮箱 1871684667@qq.com)