

●预付式消费现状如何？ ●纠纷高发原因何在？ ●如何为预付式消费加上“安全阀”？

三问 宁波预付式消费

预付卡是预付式消费的载体，分为多用途预付卡和单用途预付卡。前者由专营机构发行，可跨地区、跨行业、跨法人使用，由人民银行监管；后者由商业主体发行，只能在该企业或同一品牌连锁商业企业购买商品、服务。单用途预付卡在商品和服务类交易中广泛存在，是监管难点。

新冠肺炎疫情发生以来，在教育培训、美容美发、体育健身等多个领域，因商家停止服务、中止经营甚至关门停业，部分地区预付式消费矛盾频发，成为消费纠纷的“重灾区”。

如何防止消费者被形形色色的预付卡“卡”住，确保从源头上“勒住”这匹“狂放野马”？全国各地都在积极行动。

宁波预付式消费现状如何？纠纷高发原因何在？该如何为预付式消费加上“安全阀”？让我们一起关注。



预付式消费矛盾频发，成为消费纠纷的“重灾区”。(王鹏 摄)

记者 易鹤 实习生 王一禾 郭婷茜

预付卡“套路”深 “馅饼”变“陷阱”

“只需花上几百元办卡，就能在一年之内无限次住全国民宿！”看到这样的宣传语，你会不会心动？

2019年以来，会员制民宿卡的“江湖”开始热闹起来。宁波也冒出了一些涉足会员制民宿的公司，但这场“狂欢”如同潮水一般，来得快，去得也快。

最近，多个市民向记者反映，他们先前买了宿百家的民宿年卡，可以通过这个平台预订民宿。不过，近段时间，很多人预订的民宿房间被突然取消了，连房间的押金也无法退回，而宿百家也无法给出一个满意的答复。

市民鲍女士说，去年8月，她花1000多元买了宿百家民宿的年卡。宿百家规定，会员缴纳入会费用后，在预订民宿房间时，只要再向宿百家平台缴纳499元的押金就可以免费入住。在成为会员的大半年时间里，鲍女士的确享受到了宿百家承诺的服务。今年6月，她完成了会员续费手续。不过，8月初，鲍女士预订的民宿突然不能入住了，会员费和押金也无法退回。

鲍女士并非唯一的受害者。据了解，宿百家有多个微信会员群，每个群有几百人，每张卡年费加押

金在千元以上，涉及的金额不是一个小数目。

近年来，预付式消费作为一种新型消费模式，已在美容美发、健身、餐饮、娱乐、家装、教育培训、商业零售等诸多行业广泛应用，发展迅速。经营者在锁定客户、回笼资金、解决资金短缺问题的同时，也给消费者带来一定的实惠和方便。

市商务局商贸运行处相关负责人介绍，近年来，我市预付式消费市场迅速发展，预付卡发卡企业、商户已超过3.5万家，营销规模接近100亿元。一份调查报告显示，近八成被调查者有过使用预付卡的经历，其中三分之二被调查者手中有一张到五张预付卡。持有100元到500元面值预付卡的人数最多，预付卡面值最大的在万元以上。

巨量预付式消费的存在，也引发了各种纠纷。调查发现，我市预付式消费投诉每年有上千件。新冠肺炎疫情发生后，由预付卡引发的消费纠纷更是增加了近20%。

事实上，预付卡消费纠纷激增并非孤例。仅8月份以来，全国就有数十家预付卡消费机构因关停、不退还消费者预交费被投诉，其中不乏知名机构。

破解消费者维权难 宁波探索值得期待

如何有效治理预付式消费出现的问题？

业内人士指出，解决预付卡消费问题，关键在推动关口前移，强化“政府引导、企业参与、市场化运作”机制，落实好商户预付资金管理，让“经营归经营，金融归金融”，从而在源头遏制商户无序扩张，防范预付卡发卡商户挪用资金、卷款跑路等风险。

记者获悉，市消保委、市商务局近期印发通知，明确鼓励、支持第三方机构参与单用途预付卡资金日常管理工作；支持第三方机构自建消费服务平台，帮助商户发卡及推广，并落实金融机构存管专户等模式，为预付卡资金“保驾护航”。

市消保委已选定鄞州区消保委作为试点单位。宁波智慧产业发展有限公司完成了第三方机构报名入围、商户调研和软件测试等工作，该公司负责人说，预付卡纠纷作为百姓消费的“痛点”，正是大数据公司的“攻坚点”。目前，该公司正在开

发一个名为“放心充”的城市消费服务平台，最快将于9月亮相博览会。

据悉，“放心充”城市消费服务平台上线后，可以对消费者预付资金进行有效监管，只有消费者实际产生消费并确认核销后，这部分资金才会划拨给商家。此外，该平台能够以数据报送的方式将商户备案、日常发卡及经营情况及时报给政府监管平台，成为政府监管的有力助手。

目前，“放心充”城市消费服务平台开发建设已进入尾声。“效果如何？期待消费者来检验。”该公司负责人说。

市商务局相关负责人介绍，除了建立宁波市单用途预付卡信息监管平台外，我市还将制订出台单用途预付卡管理规定，探索引入保证保险制度，并出台宁波市单用途预付卡购买合同（示范文本），引导商家及消费者使用统一的合同示范文本。

这一系列革新动作的成效究竟如何？让我们拭目以待，本报也将持续关注。

新闻 1+1

为预付式消费装上“安全阀” 北京部分地区力推“预存宝”

据央视报道，近日，北京部分地区开始试点推行“预存宝”服务，赢得了消费者的广泛好评。以朝阳区为例，今年初，朝阳区试点推出“预存宝”微信小程序，由朝阳区市场监督管理局与银行合作，商家将其全部预付费产品或者部分预付费产品接入“预存宝”平台，银行对经过平台流转的预付费资金进行100%监管。当消费者付款时，资金自动转入银行资金存管账户，只有当消费者在商家消费并现场核销后，银行才将当笔费用划转至商家结算账户。

据悉，目前累计有400多家企业加入该平台，涵盖教育

培训、美容美发、体育运动、洗车、餐饮等行业领域。在这一管理模式之下，“预存宝”资金监管平台在预付式消费中起到了类“支付宝”的作用。用户充值的会员卡金额存到第三方银行，商家只能自由支配消费者已实际消费的额度，改变了此前预付式消费案件单件案值较小、监管部门处理预付费退款纠纷流程长、消费者维权艰难的状态，强化了对预付费消费领域的事前事中监管，在一定程度上降低了企业关门“跑路”风险，保障了消费者的合法权益。

这一模式为治理预付式消费乱象提供了一种行之有效的方法，值得借鉴和推广。

(易鹤 整理)

先付款后消费行为 成为维权“老大难”

众所周知，预付式消费为消费者先付款后消费形式，消费者先履行义务，后得到权利，而经营者先获得权利，后履行义务。由于预付式消费周期长、变数多、经营者缺乏约束等，易产生消费纠纷。

市政协经济委和市工商联曾联合进行调研。调研发现，我市当前预付式消费主要存在3方面的问题：

其一，发卡方“跑路”，消费者维权难。去年下半年，一家英语培训机构突然关门，2000多名消费者受到损失，金额在6000元至2万元不等，最终只能通过司法途径来维权，时间久、成本高、损失大。

其二，发卡门槛低，处罚力度不足。预付卡超发、滥发行为较为普遍，监管部门无法准确、及时、

完整地了解发卡信息。尽管相关法律法规规定，对发卡企业违规发卡且拒不改正的，可处1万元以上10万元以下罚款，但对于动辄发卡金额上百万元的企业来说，10万元罚款难以起到足够的震慑作用。

其三，行业生态脆弱，扰乱市场秩序。目前，许多行业的预付卡发放行为已经扰乱了市场秩序，影响行业健康发展。“超低折扣”成为消费陷阱，预付卡异化为融资工具，无序发卡导致行业发展偏离正常轨道。不发卡的经营者因为处于竞争劣势，也被迫开始发卡，从而陷入恶性竞争。

此外，由于信息不对称，仅靠单一部门依据有限的针对预付卡的法律、规章，极难规范发卡行为，导致监管乏力。



打造城市消费服务平台

源头治理 规范
CORPORATE CULTURE

诚信消费

HONESTY & CONSUMPTION

诚信，
是做人之本，立业之基。
Integrity is the foundation of life and business.

制图 易鹤

图 示



近年来，我市预付式消费市场迅速发展，
预付卡发卡企业、商户 **已超过3.5万家**
营销规模 **接近100亿元**

调查发现，我市预付式消费投诉每年有上千件。
新冠肺炎疫情发生后，由预付卡引发的消费纠纷增加了近**20%**。

市政协经济委和市工商联联手进行调研后发现，
我市当前预付式消费主要存在3方面的问题：

- 发卡方“跑路”，消费者维权难；
- 发卡门槛低，处罚力度不足；
- 行业生态脆弱，扰乱市场秩序。

市消保委、市商务局近期印发通知，鼓励、支持第三方机构参与单用途预付卡资金日常管理工作；

支持第三方机构自建消费服务平台，帮助商户发卡及推广，并落实金融机构存管专户等模式，为预付卡资金“保驾护航”。

制图 韩立萍