

新闻追踪

经营者内部发生矛盾 “预付款”引发纠纷 “老婆大人”风波 再度暴露预付卡消费问题

近日,宁波知名连锁休闲零食品牌“老婆大人”部分门店关门引发网络热议,由此再度引发大众对预付卡消费管理的关注。



宁波市区“老婆大人”门店已基本恢复平静。

1 相关负责人称“老婆大人”接受退卡退款

5月23日开始,网上有人称“‘老婆大人’会员卡有问题,可能马上不能用了”,引发风波。记者经多方了解得知,本次风波的主要起因是“老婆大人”经营者内部发生矛盾。

宁波老婆大人企业管理有限公司(以下简称“老婆大人”)5月24日发布的《致“老婆大人”客户的声明》称,将尽快恢复个别门店的正常营业,确保消费者充值卡内金额可以正常消费,原有的折扣活动正常进行。目前,各正常经营的门店总体情况趋稳定。

“老婆大人”品牌联合创始人黄翔主动联系记者称,他这些年一直通过宁波大库商贸有限公司为各门店做供应链管理。但近期由于供应链公司更换,造成各门店进货混乱、品种不全,给广大消费者造成了一定影响。

“为了保障会员预付款的资金安全,我希望在有关部门介入下,能够对‘老婆大人’收取的会员预付款进行审计,通过专门的监管账户进行监管,以防止被挪用和侵占。”黄翔在发给记者的微信里这样说。

记者也和“老婆大人”负责人袁振勤进行了沟通,他认为黄翔的说法不实。“我们的做法都是合法合规的,至于内部纠纷暂时不便透露太多,已经在走法律途径,一切看今后的事实发展。”袁振勤说。

关于消费者最关心的“能否退费”问题,袁振勤表示,可以按会员卡消费流程正常消费结算,如果消费者想要退款,也可以直接联系“老婆大人”400电话解决退卡退款。

记者获悉,宁波市商务局已密切关注此事,并督促企业尽快恢复正常经营,妥善进行后续处理,保障消费者可实现预付卡正常兑付或退卡诉求。

2 预付卡消费问题由来已久

近年来,有关预付卡的争议和纠纷一直不断。“老婆大人”事件再次引发大家对于预付卡兑付问题的讨论。

据宁波市消保委2023年发布的《宁波预付式消费情况调查报告》数据显示,2020年以来,宁波预付式消费纠纷日益增多,涉及行业不断扩大,因商家关门、跑路或变更经营者等导致预付卡无法继续使用的投诉增多,预付式消费纠纷已成为消费投诉的热点与焦点。

宁波市消保委2020年以来的消费投诉数据显示,健身体育、美容美发、教育培训等行业,消费者预付式消费体验满

意度较低,消费纠纷占预付式消费投诉总量的33%。而食品相关的预付卡投诉比例相对较小。

浙江同舟律师事务所合伙人韩志清律师认为,此次“老婆大人”事件中涉及的充值卡消费,在消费者权益保护法上叫预收款。虽然消费者支付了预付款,但“老婆大人”各门店如果出现充值卡内金额无法正常消费,“老婆大人”与消费者之间形成的合同就已丧失继续履行的基础,消费者有权解除合同,即消费者有权要求“老婆大人”退还充值卡中剩余金额。

3 预付卡消费怎么管?

作为一种消费模式,预付式消费一度受到市场欢迎。这种模式有助于锁定客户并快速回笼资金,减轻经营压力。而消费者通过预付也能获得一定的便利和优惠。但暗设霸王条款、随意限制消费,导致“退卡难”等消费纠纷不断发生。

根据《单用途商业预付卡管理办法(试行)》规定,发卡企业应在开展单用途卡业务之日起30日内按照规定办理备案,县级以上地方人民政府商务主管部门负责本行政区域内单用途卡监督管理工作。

但在实践中,商务主管部门因为各种原因,往往无法对辖区内的预付卡纠纷采取强制措施。最后,问题往往又会回到市场监管部门。因此,在具体案例处理上,时常处于无法有效监管和执行的困境。

针对单用途商业预付卡的特点,宁波也进行了各种有益的尝试。今年“3·15”期间,宁波政府部门监督指导的消费服务平台“放心充”正式运行,试运行一年多来,商户已拓展超100家,涉及监管资金近3000万元。

宁波市消保委秘书长陈超表示,一年多的试点探索,让“放心充”平台积累了宝贵的行业治理经验,从根源上杜绝了商户消费欺诈、圈钱跑路等问题。接下来,宁波还将不断拓展“放心充”平台服务半径,不断增强群众消费安全感,进一步提振消费信心。

不过,记者发现,作为针对预付式消费的“宁波方法”,目前“放心充”平台的人驻商家还不够多,且绝大多数都是教育培训企业,其他相关行业的入驻商家很少。“老婆大人”也不在平台商家名单里。

4 维护消费者利益是企业的担当

此次“老婆大人”事件,也引发业内一些讨论。

宁波市甬城民营经济研究院院长朱友君认为,消费者是企业品牌最好的传播者,企业在各项服务中应谨慎周全,既要形成市场特色和鲜明社群,更要把消费者的信任和体验作为首要运营准则,将品牌“无形资产”做成硬通

货,构建广泛且持久的知名度。

商誉重如山。当遇到突发危机事件时,企业首先要表现出担当,扛起找出问题、解决问题的“第一责任人”角色,通过有效舆情渠道充分与消费者沟通,配合行政部门处理,或通过司法途径等以正视听。

记者 毛雷君 文/摄

宁波银行专栏

永赢金租成立八周年:以金融租赁之力推动实体经济高质量发展

2015年5月,永赢金融租赁有限公司在浙江宁波扬帆起航。作为宁波银行全资子公司,永赢金租以支持普惠、服务小微为己任,致力于为实体企业提供专业化、特色化和多元化的金融租赁服务。

八年耕耘,永赢金租已累计为近4万家实体企业提供超过2300亿元的资金支持,租赁资产余额突破1000亿元,以实际行动奏响助力实体经济发展“主旋律”。

践行普惠以服务实体为初心使命

永赢金租秉承支持实体、服务小微的初心使命,通过多元化的融资租赁产品,为全国3万余户小微企业送去金融服务,累计助力设备交付近30万台。在切实提

升普惠质效的同时,永赢金租还着力推动产业升级,聚焦高端制造、电子信息等国家支持领域持续加大资源倾斜,累计为300余家央企、上市公司、优质民企的数字化、自动化、智能化升级提供了超过200亿资金支持,助力“中国制造”向“中国智造”迈进。

创新驱动以金融科技激活发展动能

永赢金租持续推动数字化转型,以科技创新赋能租赁业务和客户服务,对内不断健全金融科技发展体系,迭代优化业务流程,提升管理效率;对外持续创新探索,通过数据经营与平台经营“双链”驱动,让数字之力交汇金融之光,激发蓬勃动力,

点燃发展新引擎。

管理赋能以合规经营护航稳健发展

永赢金租将“稳健经营”深植自身发展基因中,统一全面风险管理理念,坚守合规底线。立足融资租赁本源,永赢金租持续提升租赁物的风险缓释效用,构建起租前、租中、租后全流程管控体系,确保风险管理与业务发展相匹配。打造贯穿业务全流程的“智慧租赁”风控系统,提高租赁业务各环节的数字风控能力,筑牢风险“防火墙”,不良率保持较低水平,资产质量在行业内持续名列前茅。

担当作为以金融力量传递公益大爱

在做好经营发展的同时,永赢金租积

极关注社会需要,聚焦助企纾困、扶贫助学、志愿服务等多个领域,设立“永赢金租慈善基金”,组建“青年志愿突击队”,持续开展公益实践,以“永赢力量”传递社会温情与大爱,用拳拳爱心折射出责任之光。

风正潮平,自当扬帆破浪;任重道远,更须策马加鞭。站在八周年的新起点上,永赢金租将持续践行服务国家发展、深耕实体经济、践行普惠金融的初心使命,矢志不改,砥砺前行,在新时代新征程中贡献“金租力量”。

周雁