



自助餐界“扛把子”金钱豹黯然退场 无助消费者建维权微信群

预付卡消费维权难：追鸡得杀牛？

不论是时间成本，还是经济成本，消费者维权都面临着巨大的困难，有时候“为追回一只鸡，得杀掉一头牛”。



□本报记者 朱琳

金钱豹停业了！曾几何时，消费者在这里用餐，代表着奢华，意味着“有面儿”。而如今，它却让众多消费者面临尴尬——拿着储值卡，无处消费，无处退卡。

据北京市商务委7月11日发布的消息，截至7月10日，北京市商务举报投诉中心已接到北京金钱豹餐饮有限公司因预付卡终止兑付引发的有效投诉案件涉案金额约160万元，投诉数量仍在上升。

上海市单用途预付卡协会近日也披露称，金钱豹在沪多家门店停业，涉及消费者预付卡金额达1500万元。

对于预付卡消费问题，对外经济贸易大学法学院副院长苏号朋近日在接受《法制日报》记者采访时指出，我国消费者权益保护法、合同法等相关法规虽有部分规定，但作为上位法其规定无法过于具体。在实际操作中仍面临不少难题，而由商务部起草的《单用途商业预付卡管理办法(修订征求意见稿)》还未出台，对于预付卡的管理属于“半真空地带”。

对此，苏号朋建议，应采取事前审批制，提高企业发卡门槛，建立预付卡制度等，对发放预付卡的企业进行规划，保障消费者的权利不受侵犯。

办卡容易退卡难

7月10日，记者在北京市金钱豹亚运村店附近，遇到了曾在这家店办卡的陈晓霞。

陈晓霞告诉记者，她是去年12月办的卡，当时正好赶上店里有促销活动，满3000元送300元现金券，她一心动就办了，结果金钱豹突然关了店，她也不知道剩下的钱怎么退。

陈晓霞说，之所以选这家店是因为名气比较大，而且离家也不算远。“这还没来几次呢，就关门了。”陈晓霞说，她身边有很多朋友，和她有着相同的遭遇。

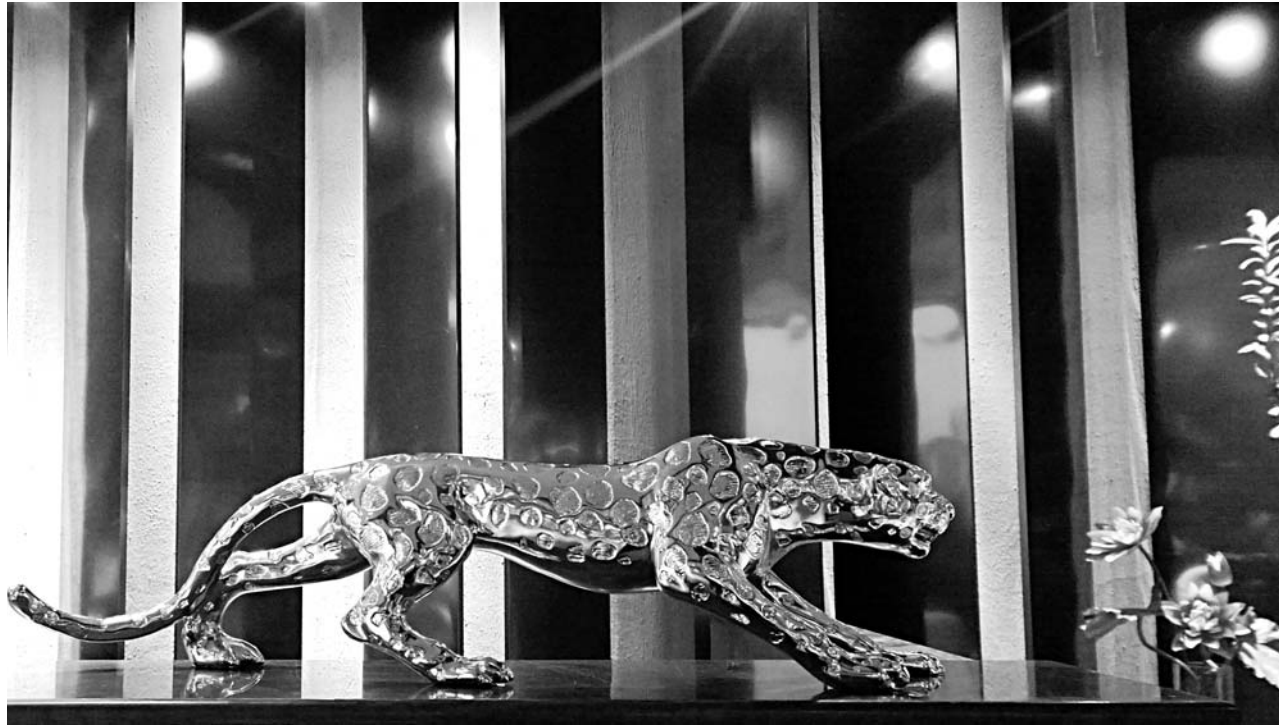
在陈晓霞的介绍下，记者加入了金钱豹维权群，群里的人员绝大多数是办储值卡要求退钱的人，人数不断增加，目前已接近500人。

退卡难、退费难并不是个别现象，许多服务行业都存在这种办卡容易退卡难的现象。对此，苏号朋指出，商家进行市场经营行为其本身具有巨大风险，谁也不能保证商家只赚不赔，而作为消费者应当慎重选择预付费的形式，尤其是信誉不佳或者打折力度过大、优惠力度过猛，赠送物品价值明显超过正常标准的，一定要注意防范，商家不会做亏本的买卖，切莫贪图便宜，因小失大。

消费者维权陷困境

“无论是商家没有能力履行当初对消费者的服务承诺，还是提供的服务货不对板，都是不履行义务的表现，消费者都有权要求商家退款。”全国人大常委会委员、湖南秦希燕律师事务部主任秦希燕指出。

在中国消费者权益保护法学研究会副秘书长周罡看来，办理预付卡并没有发生买卖，预付卡是一种权利凭证，其本身并不属于商品，发卡机构和持卡人法律关系较为复杂，是一种混合法律关系，简单点来看，可以看作是



7月初，金钱豹翠微店关门停业，这也是金钱豹在北京的最后一家门店。昔日店铺金碧辉煌，菜品琳琅满目，如今人去楼空。

CFP供图

预付卡服务合同关系，包括资金存管、委托结算等。

既然构成合同关系，那么就应当适用我国合同法的规定，根据合同法第一百零七条规定，当事人一方不履行义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

“对于不履行的行为，消费者可通过12312商务举报投诉服务平台举报和投诉，如仍不能解决相关争议，可以向有管辖权的法院起诉，要求商家退卡并赔偿损失。”周罡说。

在苏号朋看来，消费者面临的重大问题，就是维权困难。个体消费者维权成本较高，不仅耗费巨大的时间精力，前期打官司的钱还需消费者自己垫付。不论是时间成本，还是经济成本，消费者维权都面临着巨大的困难，有时候“为追回一只鸡，得杀掉一头牛”。

“而且一旦企业法人失联、破产，由于产生众多债务人，即使胜诉了也极有可能只是获得一纸判决无法执行，预付卡消费者能够挽回损失的可能性相对较低，为了这样一个不确定的结果，耗费巨大的时间和精力打官司，这并不是消费者的初衷。”周罡认为。

未告知属于违法行为

“健身房、游泳馆、餐厅、美发店都

什么样的企业有发卡资格，什么样的企业没有发卡资格，要有明确的规定，应将名额留给信誉良好、成规模的企业，并在相关部门网站进行公示。否则，一些信誉不良的商家，以发卡牟利抑或故意诈骗，最终受损的还是消费者。

别花钱了，跑路的太多。”

“我发现凡是催着你办卡的，多少都有资金问题，谁办谁就上当了。”“他们何时不再营业，也不告知我们，这样太被动了。”

不少消费者对办理预付卡顾虑重重，尤其是对那些不知什么时候就关门了的沿街铺子，更是无法信任。

那么，消费者是否有权知道自己办卡的商家营业经营情况，商家如果面临搬迁、倒闭是否应当及时通知消费者或以公示的方式履行告知义务？

苏号朋告诉记者，发卡商家最清楚自己的经营情况，在履行合同时发生重大变化，比如停止经营、搬迁、店铺转让等，作为商家有责任向有合同关系的消费者作出告知义务。

“此告知义务在我国消费者权益保护法和合同法中，都有相应的条款和处罚的措施。”苏号朋说。

消费者权益保护法第四条规定，经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。合同法第六十条规定，当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。

苏号朋认为，如果当事人在履行合同过程中违背诚实信用原则，给对方造成损失的，根据我国合同法规定，应当承担损害赔偿义务。

“其中，这个诚实信用是基本原则，告知义务是从这个基本原则推导出来的，这就是说如果没有履行告知义务也就意味着没有达到诚实信用的最基本的原则，是一种违法行为。”苏号朋指出，对于不履行告知义务的，消费者可以主张赔偿其损失。

退费应遵守公平原则

另外，对于预付卡剩余金额退回的计算方式，很多消费者都表示搞不清楚。

对此，专家指出，根据消费者权益保护法的规定，这个计算方式要遵守公平交易原则。

消费者权益保护法第十条规定，消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

合同法第一百一十四条规定，当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约

金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。

苏号朋说，消保法和合同法等相关法律法规，没有明确规定具体的核算方式，是因为作为全国通用法律，更多地考虑到消费维权领域的共性问题，很难为一个案列出一个十分具体的计算公式，而是确定一个原则性的大方向。

根据2015年3月15日实施的《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条规定，未按约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。对退款无约定的，按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

“退费标准应当按照实际存入钱款及消费钱款来计算，根据一定的比例得出结果，但由于商家常利用很多优惠活动来吸引消费者储值，可能涉及赠送物品或者直接赠送现金券等，这时候计算方式就比较复杂了。”苏号朋指出，应该按照基本公平原则计算，可以和商家协商如何折算。

应采取事前审批制

“损害消费者权益的行为实际上就是不正当竞争行为，必须限制和打击。如果放任经营者损害消费者利益，就会使大行不法，诚实经营者的利益受到损害，影响竞争环境。”周罡强调。

对此，秦希燕表示认同，他说，这些企业众多，影响着老百姓的日常生活，应当不断强化这些企业的社会责任，立法上要加强对于这部分企业的规划，让这些企业的运营与资金受到社会监督，通过定期审计等途径，督促其提供合格规范的服务。

为了更加完善单用途商业预付卡的管理，规范单用途商业预付卡发卡等行为，保护相关当事人的合法权益，2015年7月7日，商务部起草了《单用途商业预付卡管理办法(修订征求意见稿)》。

“应当采取事前审批制，建立预付卡制度，企业想要发卡，必须在商务部门报备，通过审查之后，交一定比例的押金，发卡企业一旦存在违规现象，可以没收押金，如果预付卡停用还可以将押金退回，这个制度相对灵活，成本也较低，而且适用面较广。”苏号朋建议。

除此之外，苏号朋认为，还应当提高发卡企业的门槛，什么样的企业有发卡资格，什么样的企业没有发卡资

格，要有明确的规定，应将名额留给信誉良好、成规模的企业，并在相关部门网站进行公示。否则，一些信誉不良的商家，以发卡牟利抑或故意诈骗，最终受损的还是消费者，因此一定要在审核源头上把住关。

让保险制度兜底

为了保障消费者预付卡剩余费用有效追回，保证资金充足，修订征求意见稿第三十条规定，发卡企业使用资金存管方式的，应确定一个商业银行账户作为资金存管账户，并与存管银行签订资金存管协议。

“设立资金存管账户的初衷，是为了让消费者在预付卡退费受阻时，将当初发卡企业在银行的存管资金，按照时间先后顺序及一定的比例补偿消费者的损失，这对故意实施违法套利的企业来说，可以起到一定的制止作用。”苏号朋认为。

“但是，这个机制实行起来会有一些弊端，因为很多商家收取预付费，是想将企业的资金充实起来，以便更好地提升营业和服务质量。但是如果将会费都管起来，这在商家看来钱就被限定住了，资金流通不起来，对社会经济的发展也不利。”苏号朋指出，采取保险制度不失为一个好的选择，由于企业经营风险不可控，由第三方保险公司来承担一部分责任，可以分担风险。

修订征求意见稿第二十九条规定，规模发卡企业、集团发卡企业和品牌发卡企业应使用资金存管或履约保证保险方式管理预收资金。商城发卡企业应使用履约保证保险方式管理预收资金。地方人民政府商务主管部门应根据具体情况制定其他发卡企业预收资金管理方式。

苏号朋认为，保险制度属于兜底条款，即使商家没有进行退卡退费的能力，也能启动这个应急机制，保障消费者的利益不会受到损失。

“但需要注意的是，保险制度能否落实，与技术是否能实现有密切的联系，比如消费者的预付卡所剩金额是否能够实现准确查询，一旦遗失预付卡等重要凭证，是否可以通过查询银行转账记录等确定充值金额及消费金额，预付卡与消费者之间的关系是否能证明属于赔偿对象等。”苏号朋建议，各方应当着力支持技术研发，为保险制度的落实提供有力支撑。

(应被采访者要求，陈晓霞为化名)

□本报记者 朱琳

据媒体报道，共享单车在山东济南一车难求。

原因是，济南只有摩拜单车和带有停车桩的公共自行车，并无第三家共享单车入驻，以致于在高峰期共享单车供不应求。

ofo小黄车虽已多次“闪秀”济南，但其投放数小时后，均遭到有关部门清退。

对此，济南市相关部门回应称，因为ofo单车“无智能运营能力”，需按要求整改，在没有取得准入资质前，是不能投放济南的。

何谓智能运营能力，业内人士称，是指平台可以知道目前投放当地的共享单车具体数量，并了解每辆共享单车的准确GPS定位，以方便管理。

显然，是否配有GPS已成为不少城市对共享单车准入的硬杠杠。

7月5日，国内首个共享单车团体标准在上海出炉，并将于10月1日起正式实施。新出炉的团体标准明确，共享单车必须安装车载卫星定位系统。

4月21日，北京市交通委发布的《北京市鼓励规范发展共享单车的指导意见(试行)(征求意见稿)》，也明确了共享单车的准入机制，规定企业投放车辆应符合国家、行业标准并安装卫星定位装置。

对于GPS是否应该成为共享单车标配，记者走访了解，多数用户对此并不在意：“只要不提高大家的用车成本，给大家出行带来便利就行。”

也有共享单车用户认为，配备GPS很必要。家住北京市昌平区的刘铭艳告诉记者，安装GPS定位装置的共享单车，可以在手机APP上看到车辆具体位置，在路上就能预定，下了地铁公交就有车骑，特别方便。但是如果没有定位系统，就容易遇到多人抢一辆车的情况，这也使得企业投放区域定位不准确，有些地方车辆爆棚，有些需用车的地方却一车难求。

“我还经常遇到车辆被损毁的现象，一排共享单车，不能用的就有好几辆，就算在手机APP上报修，如果没有定位装置，如何及时将故障车准确送厂维修呢？”刘铭艳认为，这也是共享单车故障车多的一个原因。

多位专家在接受《法制日报》记者采访时，也给出了不同的观点。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍认为，GPS定位装置虽有许多好处，但造价较高，如果继续硬性规定企业增加成本安装GPS智能装置，企业必然会提高用户使用费用，以降低经济压力，到时候共享经济或变为奢侈品，这并不利于普通老百姓享受共享经济的果实。

朱巍说，如果企业选择不提高用户使用费用，那么将独自承担这一巨大压力，长期亏本运营后期将会难以维持，也不利于长期经营发展。

北京师范大学法学院教授、亚太网络法律研究中心主任研究员刘德良认为，共享经济是一个新兴事物，如果严格要求加以种种限制，会束缚住企业的手脚，这个结果其实违背了共享经济的发展理念。由于共享经济是存在于市场经济的大背景下，应当在市场中进行锻造，是否安装GPS定位装置也可以由企业根据市场定位来决定。

不过刘德良也担忧，如果车辆被损毁，因为没有GPS，也就难以追踪查出肇事者，使得违法分子更加肆无忌惮，对于共享单车公司也是一种损失。

在北京市两高律师事务所高级合伙人杨杰看来，安装GPS定位装置其实并非对企业加以限制，对于企业保障自身合法权益是有一定帮助的。

杨杰说，每个行业都应当遵守一定的规则，不能因为行规严格就不加以限制，如果放开了口子，对于已经安装GPS智能锁的企业也是一种不好的示范，企业一旦形成低端运行模式，企业竞争将成为价格战，而非服务和体验至上，对消费者和企业竞争都不利，同时还增加了治安成本。

“安装GPS智能锁是一个大的趋势，是共享经济摆脱野蛮发展、低端运营，提供更好服务水准的一个良好开端，也是共享经济在今后的时代发展中站稳脚跟的一个有力砝码。”杨杰指出，GPS定位系统更有利于企业实现高效、便捷、精细的运营，使共享单车的价值最终回归到优化城市出行结构的本质上来。“这并不是置普通消费者的感受于不顾，实际上消费者希望享受到的是一个安全、舒适、便捷的共享环境，而非一个漏洞百出、屡遭诟病的共享模式。”

共享单车未配GPS 禁入市场惹争议

专家称其违背共享经济发展理念



北京街头摆放整齐的共享单车。

CFP供图

专家解析

□本报记者 朱琳

“会员卡”“VIP卡”“储值卡”……近年来，一些商家为快速回笼资金，以各种打折的形式，刺激消费者，消费领域涉及美容美发、餐饮、健身、早教等众多领域，这也成为消费投诉的“重灾区”。

预付卡常见纠纷有哪些？在这些纠纷中，商家哪些行为触犯了相关法律？消费者维权时应注意哪些事项？针对这些问题，《法制日报》记者近日采访了对外经济贸易大学法学院副院长苏号朋、中国消费者权益保护法学研究会副秘书长周罡进行解析。

预付卡消费成投诉重灾区 如何避免钱打“水漂”

问：由于企业经营不善倒闭，消费者的预付卡内余额金额无法追回，怎么办？

解析：周罡指出，企业亏损没有能力履行对消费者预付卡里的余额予以退回，可以请求消费者协会、工商等部门介入进行调解；如果不成，消费者也可以提请仲裁机构仲裁；再不成，还可以向当地人民法院提起诉讼。可以尝试法律援助或有资格代表消费者集体诉讼的省级消保组织。如果企业申请破产，应在法院主导下，成立破产清算组，按照破产财产总额和一般债权总额的比例分配。预付卡持卡人同样也

是企业债权人，企业破产清算程序中也必须偿还消费者的预付款。

问：有商家预设了苛刻的退卡条件，其中包括限定退卡时间过短，不合理扣金额以及卡后标有离店“恕不退还”字样等情况，这属于霸王条款吗？

解析：苏号朋说，这些条款确属“霸王条款”，也就是一些经营者单方面制定的逃避法定义务、减免自身责任的不平等格式合同，限制了消费者的权利，可以适用我国合同法的规定。

问：有商家以办预付卡的名义，鼓励参加消费者存钱活动，后关店卷钱逃跑，如何处理？

解析：周罡认为，这并不属于商家正常办理预付卡的情形，因为其性质起了变化，这属于以非法占有为目的的骗取他人财物的诈骗行为，对于这种情况应当向公安机关报案，需要承担刑事责任。

问：有商家在预付卡停用前后，以择日办理为借口拖延时间，不履行退费责任，消费者维权有什么途径？

解析：苏号朋说，这是典型的逃避责任，对于这个问题，消费者可以与商家交涉明确约定具体时间，如果商家仍不履行承诺，消费者可以向消费者协会或者工商部门反映，要求商家予以退

款，同时，可以适用合同法的相关规定。

问：在维权过程中或进入司法程序时，要想有力地证明自己的权利主张，消费者维权应当注意保留哪些凭证？

解析：周罡提醒广大消费者，在进行消费行为时，一定要保存好消费凭证。在发生消费纠纷时，这些凭证就是维权最有利的证据。消费者要保存好自己的会员卡，不要折损；保留好付款凭证，比如转账记录，现金收据或购物发票等；办理会员卡期间的宣传册、合同、协议，办理会员卡宣传网页等，截图留存好；保存其他相关凭证，如相关短信、聊天记录等。