

商家“跑路” 消费者预付式消费维权难

聊城探索预付式消费地方立法

本报记者 张承斌
本报通讯员 孟宪斌

随着经济发展,预付式消费的范围越来越广,涉及教育培训、生活服务、医疗服务、体育健身、文化娱乐等方面,对便利支付、促进消费、繁荣市场起到了积极作用。与此同时,因商家“跑路”而造成消费者权益受到损害的案例屡有发生。

2021年,12345市民热线共接收到1518件预付式消费相关投诉,本报热线自去年9月份以来也接到多起此类线索。商家“跑路”后,消费者维权难成为社会关注的焦点。

7月5日,记者从市人大常委会了解到,目前我市已经启动关于预付式消费方面的立法工作,以地方立法形式规范单用途预付消费卡的管理。对此,记者进行了详细了解。

案例

商家“跑路”频发 消费者维权难

2021年9月,水城市民李茹(化名)向本报反映,2019年11月份,她在城区一家英语培训机构花费7300元为孩子办理了会员卡。2020年4月份,商家推出优惠活动,李茹又花费4380元购买了课程。然而,2021年9月3日,那家英语培训机构突然宣布停课,何时复课另行通知。“课不上了,钱也不给退,可把我们家长急坏了。”李茹说。记者了解到,共有130个家庭受到影响,每个家庭缴纳费用从1000多元到2万元不等。事情发生后,为维护自身权益,家长们选择了报警并向市场监管、劳动仲裁等部门反映问题,但都没有获得满意解决。

无独有偶。今年5月8日,市民王女士向本报反映,2020年4月,她在古城区某摄影店充值1000元成为会员。今年4月,她进店消费时,发现这家摄影店已经关门了,里面的物品也都搬走了。采访中记者了解到,之所以出现这种情况,是因为公司原法人和现法人在店面转让时未

做好订单的盘点交接。该摄影店“跑路”事件涉及消费者多达数百人,涉案金额较大。事发之后,消费者采取了报警、向市场监管部门投诉、向法院申请立案等维权措施,但问题没有得到根本解决。“消费者维权太难了!谁能帮帮我们呀?”面对采访,王女士无奈地感慨道。

记者在采访中了解到,类似上述“携资跑路”的案例屡有发生,而造成上述问题的主要原因是发卡主体无门槛、预收资金无监管、服务质量无保证等,特别是对小微商户缺乏相应的约束机制。从这个层面来说,我市亟须出台相关规范性文件,对预付式消费进行规范。

对策

我市启动预付式消费立法工作

去年以来,市人大常委会到基层一线广泛开展调研,问计于民,了解预付式消费管理的堵点问题,积极探索开展《聊城市单用途预付消费卡管理条例(草案送审稿)》(以下简称送审稿)的地方立法工作,将群众意见建议通过法定程序融入地方性法规。截至7月5日,市人大常委会已经对送审稿完成一次审议,待山东省人大常委会通过后,即可公布实施。聊城市以地方立法形式规范单用途预付消费卡的管理,在全国设区的市尚属首例。

送审稿从立法层面解决下列主要问题:一是发卡主体无门槛、发卡乱象等问题,为经营者发卡设置一定要求及明确禁止发卡主体的情形;二是消费者投诉无门、权益无法保障等问题,明确单用途预付消费卡的管理原则及各部门的职责划分;三是预收资金管理不善、携资跑路等严重损害消费者合法权益的问题,明确设立预收资金存管制度、预付式消费协同服务平台建设制度。

值得一提的是,送审稿将其规定的单用途预付消费卡定义为:经营者以预收资金方式面向消费者发行的,按照约定仅供消费者在经营者及其合作范围内,分次或

者一次兑付商品或者服务的实体凭证和虚拟凭证。该定义的特点,一是对单用途预付消费卡的行业范围、经营者的组织形

式不作限定,拓宽了监管覆盖面;二是突出了单用途预付消费卡的消费属性,据此以消费者权益保护法作为立法依据。

《聊城市单用途预付消费卡管理条例(草案送审稿)》

三

明确设立预收资金管理不善、携资跑路等严重损害消费者合法权益的问题

二

明确单用途预付消费卡的管理原则及各部门的职责划分

一

为经营者发卡设置一定要求及明确禁止发卡主体的情形

从立法层面解决这些问题



制图:刘立雪

退役军人优待证怎样办理?

本报讯(通讯员 杜银冰 记者 张承斌)7月5日,读者朱先生致电本报新闻热线反映,他听说我市已经开始为退役军人

办理优待证,想了解一下具体如何办理。对此,本报记者进行了详细了解。

聊城市退役军人事务局工作人员介

绍,该局已经通过网络平台对外发布了《聊城市退役军人事务局关于退役军人和其他优抚对象优待证申领发放工作的公告》。优待证是中华人民共和国退役军人优待证和中华人民共和国烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属优待证的简称。优待证由退役军人事务部统一制发,是持证人彰显荣誉的载体,享受优待的凭证。根据退役军人事务部统一部署,从今年开始,为符合条件的退役军人和其他优抚对象发放优待证,我市已全面启动优待证申领发放工作。

优待证申领对象为:聊城市符合退役军人事务部《退役军人、其他优抚对象优待证管理办法(试行)》相关条件的退役军人、烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属。符合条件的申请人原则上应向户籍地乡镇(街道)退役军人服务站申请办理优待证。不在户籍地居住的对象,也可就近向常住地乡镇(街道)退役军人服务站申请办理优待证。此外,从2023年1月起,优

待证申领发放转为常态化工作,符合条件的退役军人和其他优抚对象可随时向户籍地或者常住地退役军人服务站提出申请。

优待证是持证人彰显荣誉的载体、享受优待的凭证。目前,持证人凭优待证可以享受4个方面的优待:一是国家和山东省提供的优待服务,主要指《退役军人事务部等部门关于加强军人军属、退役军人和其他优抚对象优待工作的意见》及优待目录清单中明确的可使用优待证的优待服务;二是各级退役军人事务部门与相关合作单位签署的各优待类协议所涉及的服务;三是各地提供的面向本地或全国持证人的优待服务;四是社会各界主动提供的优待服务。优待证承载的优待服务内容是开放的,各级退役军人事务部门将根据经济社会发展水平,不断拓展优待证的使用场景,为退役军人和其他优抚对象提供更多更好的优待服务。

优待证 申领对象

●聊城市符合退役军人事务部《退役军人、其他优抚对象优待证管理办法(试行)》相关条件的退役军人、烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属

申领方式

●符合条件的申请人原则上应向户籍地乡镇(街道)退役军人服务站申请办理优待证
●不在户籍地居住的对象,也可就近向常住地乡镇(街道)退役军人服务站申请办理优待证
从2023年1月起,优待证申领发放转为常态化工作,符合条件的退役军人和其他优抚对象可随时向户籍地或者常住地退役军人服务站提出申请

制图:刘立雪

