

别让预付卡成“闹心卡”

艾才国

近日,市民李女士拨打安庆晚报热线反映,她在吾悦广场三楼星悦汇KTV充值办卡,门店在未一对一通知会员的情况下停业撤场,商家负责人失联,卡内剩余本金难以追回,向商场寻求协助维权,却被告知双方仅为租赁关系,退费纠纷需要消费者自行联系商家。

(《安庆晚报》8月24日)

店铺突然关停,商家悄然离场,手中预付卡内尚有余额未消费完毕,钱款却无从追回……这便是市民李女士遭遇的困境,预付卡就此变身“闹心卡”,类似情景在日常消费中并不鲜见。

预付消费模式本身不失为一种“双赢”选择。对于消费者而言,办理预付卡通常可以享受优惠折扣与配套福利,节约消费成本,获得更好的消费体验;对于商家而言,预售模式能够稳定锁定客源,快速回笼经营资金,助力经营发展。正因为如此,近年来预付卡市场呈爆发式增长,成为一种广受青睐的消费方式。

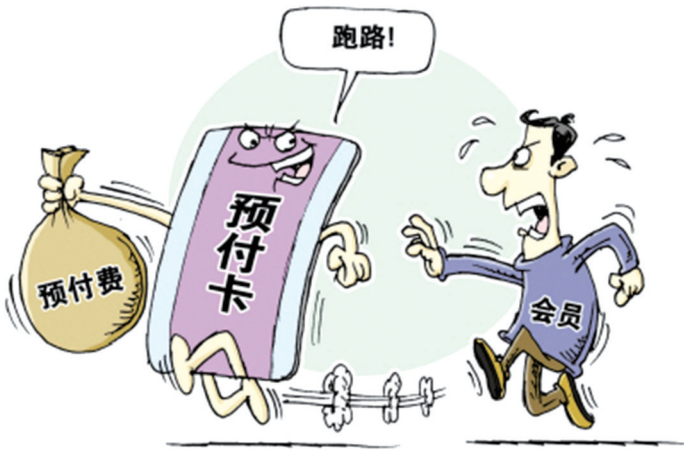
和普通消费场景类似,预付消费同样暗藏各类消费陷阱。一些商家在售卡时口头承诺优惠权益,实际却设置重重使用门槛、附加不合理条件;待到吸纳大量充值资金后,又擅自降低服务标准,甚至关门停业、失联跑路,让消费者维权无门。

深究背后缘由,一方面是少数经营者诚信缺失、逐利短视,只顾回笼资金,漠视履约责任与消费者权益;另一方面,预付资金监管、商家信用约束等配套机制尚有短板,事前备案、风险预警、纠纷调处的全链条管控仍需完善,给违规经营者留下了可乘之机,预付卡也就极易变成令人烦心的“闹心卡”。

预付卡本是便民惠民的消费载体,绝不能让它演变成“闹心卡”。为此,必须打出一套综合施治的“组合拳”。既要加快补齐法律法规短板,健全预付消费配套制度,明晰经营行为红线;又要理顺跨部门监管职责,破解“九龙治水”困局,建立以市场监管部门牵头,公安、金融监管等多方协同、信息互通、高效处置的监管机制,保障消费者办卡自愿、退卡自由;还要强化执法与信用约束,严厉查处恶意圈套、停业跑路等侵权行为,落实失信联合惩戒。与此

同时,广大消费者也要擦亮“慧眼”,提升消费素养与风险防范意识,结合自身经验理性评估、审慎决策,谨防预付消费“踩坑”。

预付消费的根基在于相互信任。唯有依托法治约束、从严监管,督促商家诚信履约,引导消费者理性消费,方能化解行业各类风险,让预付消费回归互利共赢的本质,守护安全有序的消费环境。



图片来源于网络。

迎峰度夏要

从“节”尽所能做起

徐剑锋

入伏以来,安庆市气象台发布了多个高温预警信号。滚滚热浪之下,全市用电负荷节节攀升,电网安全运行面临严峻考验。

(《安庆晚报》8月21日)

众所周知,用电量是经济社会运行的“晴雨表”。安庆电网系统负荷持续高位运行,其背后是经济稳健增长与民生改善需求叠加的真实反映。面对高温酷暑与用电需求激增的双重“烤”验,我市一手抓电力设施扩容升级与电网设备巡检维护,一手抓用电负荷调度与错峰生产引导,全力确保电网在尖峰时刻安全稳定运行。

电力资源并非“取之不尽,用之不竭”,尽管“节能”“低碳”已成为社会共识,但要做到知行合一仍有一定差距。办公楼内的“白昼灯”“长明灯”“无人灯”不绝,电脑、电视机等长期处于待机状态,空调温度设置不当……这些看似微不足道的细节,实则是电能悄无声息的流失。有道是“常将有时思无时,莫待无时空着急”,如果我们在节电上不以为然、不“精打细算”,未来或许真会面临“有钱难买一度电”的窘境。

“节”尽所“能”不是一道选择题,而是全社会必须答好的绿色发展必答题。当前,“厉行节约,反对浪费”在安庆早已蔚然成风,唯有将“每一度电”视为稀缺资源,方能实现用电“最优解”。这起码对应着三个层面:一是节能意识的持续增强。彻底根除“我出得起电费”等认知误区,将节能理念入脑入心入行,并形成以身作则、自觉践行、相互监督的浓厚氛围。二是节能习惯的自觉养成。通过随手关灯、拔掉无用的插座、有意识地把空调温度设定得高一点等细节管理,让节能行为渗透至日常工作生活的方方面面,并“习惯成自然”。三是节能产品的普及应用。既要加大绿色照明、节能家电等推广力度,也要积极推进公共机构合同能源管理与新能源推广工作。

迎峰度夏既是电力系统的年度大考,也是文明社会的无声试金石。只要每个市民都自觉担起节电责任,多一点掰着手指头的算算,多一点用电上的“斤斤计较”,多一些“节”尽所“能”的智慧和实践,就一定能够“同舟共济”缓解用电紧张的局面。要消费别浪费,这应当是绿色生活方式的核心要义。

破除“租赁免责”,堵住预付卡维权漏洞

王志高

这起预付卡退费纠纷,是国内商超入驻商户闭店跑路、消费者维权无门的典型缩影。商家悄然注销、负责人失联,消费者信任商圈品牌充值消费,最终却遭遇商场“租赁免责”的说辞,仅剩有限的协助联络,合法权益难以落地。看似权责清晰的租赁合作,实则暴露了预付式消费领域长期存在的监管空白与责任推诿难题。

消费者愿意在商场入驻商户充值,核心依托的是大型商圈的品牌信誉与场地背书,而非陌生商户的个人承诺。商场手握商户入驻审核、日常监管、撤场管控的主动权,不能只享受商户入驻带来的客流与收益,却在消费纠纷发生后,以一纸租赁协议完全剥离责任。本案中,商场虽完成资质形式审核、公众号公示撤场信息,但公示覆盖面有限,未针对性保障持卡消费者的核心权益,服务闭环存在明显短板。

显短板。

现行规则的适配滞后,让维权困境进一步放大。监管部门证实,商家登报公示、门店张贴公告即视为完成注销告知义务,暂无法律强制要求商户一对一通知会员。这种标准化的公示流程,适配的是工商注销的合规要求,却无法真正对接消费者的退费诉求。商户注销后债务依然存续,但经营者失联、行政调解失效,普通消费者只能依靠耗时费力的司法途径维权,小额损失往往面临“维权成本高于损失”的无奈。

2025年施行的预付式消费民事纠纷司法解释,为破解此类难题提供了明确法律依据。新规明确,商场未尽资质审核义务造成消费者损失的,需承担过错责任。这一规定厘清了商场的责任边界,打破了“租赁即免责”的行业惯性。值得关注的是,本案中商场最终仅协助追回

部分欠款,消费者大部分本金仍无法挽回,凸显出规则落地、责任压实仍有差距。

预付式消费乱象频发,根源在于事前监管宽松、事中管控缺位、事后追责乏力。整治行业乱象,不能只依赖消费者事后维权。商场需压实主体责任,完善商户入驻履约担保、撤场前置清算机制,主动对接持卡消费者做好退费衔接。监管部门应细化预付卡监管细则,督促商户建立会员信息台账,完善闭店退费预警机制,压缩商户跑路空间。同时,简化小额预付纠纷司法流程,降低消费者维权门槛。

消费信任是市场活力的基石。唯有打破“租赁免责”的责任壁垒,压实商场、商户、监管三方责任,补齐制度与监管短板,才能根治预付卡闭店退费乱象,守护消费者合法权益,重塑预付式消费市场的良性生态。

