

编辑你好：

不久前，我在一家美发店办理了1000元的充值卡，可是，只做了一次烫发和染发后，就发现该店倒闭、老板跑路。办卡前店家优惠多、办卡后消费者维权难，看起来应该给消费者带来便捷和实惠的会员卡，有时也会变成坑人卡。不知道这样的情况下，我该如何维权？在办理此类预付卡时又应该注意什么？  
呼市读者 王女士

记者调查 关注民生②①

# 会员卡不靠谱？ 预付消费要谨慎



□本报记者 毛楷彦

如今，预付卡已经成了很多行业的主流消费模式。美容、健身、餐饮、洗车、连锁水果店，大都采用这种消费方式。对消费者来说，在消费时可以减少在购物过程中的现金交易，还能够享受到折扣。而对于商家来说，不仅可以快速回笼资金，降低经营风险，还可以赚钱。看起来是件买卖双方双赢的事儿，不过，预付卡虽然方便，但却一直存在有效期短、消费限制、不能退款等消费陷阱。更严重的是，一旦商家跑路，预付卡里的钱就很难追回，维权费时费力，消费者也只能自认倒霉。

收钱如贵宾，关门没商量

没有任何征兆，面包店就突然关门了。5月12日，小温告诉记者，她之前办了一家面包店的消费预付卡，几天后去买东西时，店铺居然关门了，老板电话

也打不通。当时为什么办卡？一方面我觉得方便，买面包直接刷卡就行了，另一方面是因为有优惠，充值300元送20元。但是没想到才用了两次，卡里还有200多元，就找不到商家了。

2017年呼和浩特市全年共受理预付式消费投诉339件，占服务类投诉总量的18.02%，与前年相比上升33.64%。预付式消费涉及美容美发、餐饮住宿、健身娱乐、汽车消费、教育培训等多个行业领域，成为服务类投诉的主导。投诉问题主要集中在办理预付卡后，经营场所关闭或经营主体变更等，也找不到商家退款，导致消费者的预付卡无法使用，给消费者造成损失；部分经营者不能兑现办卡时的承诺，在服务过程中强制搭售其他商品或服务，折抵卡中金额，给消费者带来困扰，商家格式条款限制预付卡使用期限，消费者退卡时，遭到商家拒绝。目前预付卡行业引发大量的投诉事件，主要问题表现在恶意欺诈、虚假宣传、强制服务、变

相涨价、霸王条款、突然关门消失，单方面终止服务等几个方面。

自赋最终解释权，规定办卡后不退、不得转让或收取高额转让费，这也是预付卡被投诉较多的问题之一。去年，高女士在呼市某游泳馆办了一张价值1580元的游泳年卡，由于换了单位、工作较忙，没有时间去游泳，想退卡，但会所负责人表示不能退，并告知只能消费者想办法转卡给他人，但要承担300元的转卡费。

乱象屡禁不止，消费者维权难

商家消失之后，小温第一想法就是致电12315消费者投诉举报电话，接线员告诉她，这种情况应该拨打市场监督管理局电话。管理局方面说，需要时间调查，7天内给我回复，但是之后就没了消息。小温说。

遭遇预付卡的糟心事，有人自认倒霉，也有人试图讨个公道，但维权并不简单。家住鄂尔多斯市的陶女士也曾因理

发店老板跑路而导致预付卡内的1000多元没了着落，多方咨询之后，我才知道这种情况可能需要报警，还听说取证比较困难。我想了想，整个过程浪费时间不说，还很麻烦，最后也不一定能讨回公道，就作罢了。陶女士无奈地表示。

从呼和浩特市各级消协组织处理消费者投诉情况数据看，消费者投诉的主要问题可归结为以下五类：一是办卡手续不规范。办卡时双方没有签订书面合同或协议，经营者只提供一张卡片，给依法维权带来困难；二是虚假宣传诱导消费者；三是霸王条款，限制消费者权利；四是单方面终止服务合同；五是管理体制存在漏洞。

记者获悉，2012年11月1日，国家商务部发布的《单用途预付卡管理办法（试行）》中只规定对有一定规模的法人企业进行监管，并不涉及个体工商户。而大量活跃于干洗、洗浴、洗车、美容美发等行业的个体工商户，正是预付款消费问题丛生的重灾区。

为此，呼市消费者协会建议：1、有关部门应扩大备案发卡的主体范围，把个体工商户也纳入监管之列；2、有关部门应加大联合监管力度，把发卡后失信违约、卷款跑路的不良商家纳入失信黑名单，在贷款、投资、乘坐交通工具、出入境等领域予以限制，提高违法违规成本，引导商家依法诚信经营。

套上信用缰绳，加强相关监管

呼市新城区人民检察院检察官赵旭认为：早在2012年，商务部就专门颁布了《单用途商业预付卡管理办法（试行）》（以下简称《办法》），规定办预付卡的企业应在各级商务主管部门备案，企业还要设立专门存管资金的银行账户，须缴纳相当的资金作为保证金。所以，在出现这样的情况后，首先要找消协，或者向工商部门或者当地的商务、市场主管部门投诉。但在现实中，很多出售预付卡的单位并没有按照要求备案。所以，消费前需要

学会自我保护，风险提前把控。首先，办卡之前要充分了解经营者信息，包括经营资质、经营状况、信誉口碑等各种情况，特别要问问经营者有没有备案，有没有存管资金。其次，需要注意办卡的时候金额不要过大。按照商务部《办法》的规定，单张记名卡限额不得超过5000元，单张不记名卡限额不得超过1000元。最后，办卡之前最好签个合同。当然消费证据也要保管好。

呼和浩特职业学院经济管理与法学院院长嘎日迪认为，预付卡能让顾客得到实惠，也可以帮助企业留住顾客、快速融资，这对于一个刚刚起步的企业来说非常重要，但是现在大多数企业只把眼光放在吸引顾客上，在留住顾客的层面上却做得并不好。政府监管层面也亟须发力，应提高企业的违法成本，并配套相关法律，把权利真正放在消费者手中。嘎日迪建议，还应大力建设实体商家征信系统，对商家的违法、违规行为起到威慑作用。

## 观点

□毛楷彦

美容卡、洗车卡、蛋糕卡、健身卡，不少消费者发现，自己的钱包里总有几张预付卡。办卡前店家优惠多，办卡后消费者维权难，看起来应该给消费者带来便捷和实惠的预付卡，有时也会变成糟心卡。

针对当前存在的预付卡问题，笔者认为，一方

## 主动自律与严格监管并举

面，消费者应在办理预付卡时增强自我保护意识，另一方面，也应加强相关监管，给商家套上信用缰绳。

首先，有关部门应重点解决预付式消费的准入、规范、监管及维权等方面存在的问题，建立好第三方账户监管预付卡资金，改善预付卡资金安全仅靠商家自身信用的模式。若出现商家失踪或者倒闭，由第三方直接将资金归还消费者。同时，还应引入信用评级制度，根据经营者的规模和信用状况适时进行风险管控。

中消协在预付式消费调查体验结果中建议，有关

部门要加快修订和完善相关预付卡及预付式消费的法律规定，明确监管部门和监管职责，商务、工商和市场监管等部门加强相关备案工作的衔接与配合，积极推行合同示范文本，引入第三方支付或行业保证金制度等资金监管方式，商务、工商和市场监管、公安等部门加强联合执法，增大违法失信商家成本。同时，应加强行业自律和规范管理，做好从业人员的教育培训，增强服务意识，转变服务态度，提升服务质量。

另外，消费者也要增强自我保护意识。大家可尽

量选择规模较大、证照齐全、市场信誉好、经营状态佳的企业，签订预付式消费合同时，应认真阅读有关会员细则、服务合同等格式文本，详细了解自己的权利和义务，特别要注意其中的限制性规定。进行预付式消费时，尽量避免一次投入过高，承担过大风险。同时，注意在消费过程中，保留好服务细则、协议、发票等相关证据，每次消费完后，让商家签字确认，以防卡内余额缺失，如合法权益受到损害，要及时与商家协商，必要时向当地消协、工商或市场监管部门投诉。

## 鉴言

### 基本道德入法 利于规范社会道德

□何勇

近日，中共中央印发了《社会主义核心价值观融入法治建设立法修法规划》。《规划》强调，要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持全面依法治国，坚持社会主义核心价值观体系，着力把社会主义核心价值观融入法律法规的立改废释全过程，确保各项立法导向更加鲜明、要求更加明确、措施更加有力，力争经过5到10年时间，推动社会主义核心价值观全面融入中国特色社会主义法律体系。（5月8日《北京青年报》）

改革开放40年来，我国经济建设取得了世界瞩目的成就，我国已经成为全球第二大经济体。但是长期以来功利主义的价值观念似乎有膨胀之势，社会的功利性越发明显，应该引起整个社会的足够重视。在这样的时代背景下，一些基本道德要求要成为法律规范，让法治与德治相得益彰。

众所周知，法律和道德都具有规范社会行为、调节社会关系、维护社会秩序的作用。只不过，法律是最低限度的道德，法律是成文的道德，道德是内心的法律，两者从来都是协同发力，不可分离，不可偏废。纵观世界各国的法制史，不难发现，孝敬父母、诚实守信等人类社会的一些基本道德要求逐渐成为了法律规范，这是立法的趋势，也是法治内在道德原则的要求。从这个角度说，把生活实践中那些广泛认同、较为成熟、可操作性强的基本道德要求上升为法律规范，这符合千百年来立法趋势和法治原则。

再者，对于一些道德行为、道德要求，如果缺乏法律层面的制约，完全靠个人的道德自律，那么极有可能沦为一句空话，反过来伤害道德。推动道德入法，让一些道德要求成为一种刚性要求，就能对人们产生一定的约束力，倒逼人们必须遵守这些基本规定，有利于扬善抑恶，有利于倒逼全社会道德水平的提高。比如，在被他人施救之后，表达起码的谢意，以及出庭为救命恩人作证等。

当然，我们也必须清醒地认识到，拯救社会道德，除了推动基本道德入法之外，更关键的是切实执行好已有的法律规范，这是法治社会建设的根本所在，有法必依必须成为全社会的基本原则。否则，法律法规再多也无效，都只是一纸空文。要知道，当一些违背道德、不讲良知的行为，本质上已经属于违法犯罪行为。

另一方面，法治不是解决一切问题的万金油，并不是所有的道德都能靠法律法规来解决，也不是所有的道德都能良性，道德入法必须充分考虑到法律法规的可操作性，只有那些切实可行的基本道德要求才适合上升为法律规范，很难具有可操作性的道德要求不宜上升为法律规范。如果道德要求入了法，却无法得到落实，人们普遍不遵守，那么反过来将损害法律法规的权威性、严肃性，甚至引发更多的纠纷。

## 图说



曹建成在自己绘制的旧归化城地图前向记者讲述老城的故事。

曹建成手绘的归化城古建筑图。

### 《归化城老街巷》复原青城风貌

小的时候受父亲的熏陶，我与民间文化结下不解之缘，学绘画、拉胡琴、逛召庙、研古建、读史书、习民俗，那会儿归化城每条街巷，每座召庙，大南街每家店铺都留下了我的足迹。曹建成说。今年66岁的曹建成先生自幼对青城的历史民俗就十分喜爱，退休后经过查资料多方走访，历时四年写出《归化城老街巷》并出版，为人们打开一扇了解民国至解放初期老街道布局、主要建筑原貌以及人文风俗的窗口。近日，这本《归化城老街巷》被国家图书馆正式收藏。

## 点赞 新作为

□许婷

这个女孩儿名叫琪立格儿，今年21岁，先天患有轻微程度的卢伽雷氏症，因肌肉萎缩无力，自幼无法行走，生活无法自理。但她凭着强烈的求知欲、学习的自觉性，在母亲的接送、陪伴下，以优异的成绩完成了小学至高中的学业，顺利考入大学，成为2017级内蒙古师范大学外国语学院日语专业的一名学生。于是，琪立格儿开始了与母亲、同学们朝夕相处的大学生活。

据了解，出生于锡林郭勒盟东乌旗的琪立格儿自小就是个懂事的姑娘，上学期间，对于不能行走的她来说，虽遇到重重阻碍，但在家人的陪伴和鼓励下，一路坚持走来。然而，上天并没有怜惜这位姑娘，在她和母亲最需要支持的日子里带走了她的父亲。为此，母亲葵花一个人扛下了生活的重担。

提及获得录取通知书的那一刻，琪立格儿说：当时的内心是喜悦参半，庆幸考上了理想的大学，但又担心自己的身体状况给母亲以及学校带来不便。在多次与学院老师沟通交流后，学院也在各方面妥善安排，所以我和母亲踏上了一起上大学的道路。而且我也想了，疾病不能带走我的未来，我已经坚持到了这一步，就一定要接着走下去。

为方便琪立格儿上课，内蒙古师范大学将她所有的专业课教室全部安排在有无障碍设施的教课楼。她觉得自己很幸运，得到了太多太多。为此，内蒙古师范大学的职教者们表态说，是这个姑娘的求知欲和这位母亲的伟大让一切能够成为生活阻碍的问题变得不再困难。作为校方，仅仅是做了力所能及的事。

虽然面对的人生充满荆棘，但作为一名有思想、有理想更有抱负的年轻人，琪立格儿对于自己的未来正设立着层层目标。

据悉，在内蒙古师范大学举办的“创青春”大学生创业大赛中，琪立格儿上交了一份特殊的创业项目申请书——无障碍公共设施的普及。对此，琪立格儿意志坚定。交谈中，琪立格儿也不止一次地表达了对无障碍公共设施普及的希望。真的很希望我们的社会能够像她一样的人多些宽容与接纳，在最基础的设施上为行动不便的人尽可能地提供更多便利。所以，我自上大学开始，一直想着未来能够通过自己及与我有着相同经历的人群一同努力，为我们未来生活的城市更添一份便捷，更添一份宜居。所以，我希望自己的创业项目能引起更多人的注意。我相信随着社会的发展，会有越来越多与我一样的朋友以正常人的姿态步入社会。

当苦难来临，有人倒在了深渊里，有人在寻找逃出深渊的途径，更有人拼尽全力，在如何让他不再惧怕和担心苦难深渊上百般尝试。琪立格儿和她的母亲都是这样的人。

## 民声快线

### 杭锦旗：红盾护农 进行时

日前，鄂尔多斯市杭锦旗公安分局会同食药、工商、质监等部门联合开展“红盾护农保春耕农资打假”专项整治行动。为确保春耕农资安全，该旗各部门执法人员对各农资经营销售点实行分区分片逐户上门指导，倡导农资经营者严格自律，规范经营行为，严格落实进货查验、购销台账、索证索票等制度，对农资商品的购进、储存和销售全程规范管理，确保农资商品知来路、识去向。期间，与各农资经销点签订了农资经营承诺书，敦促各农资经销企业自觉遵守法律法规、加强自律、保证产品质量、保证售后服务等七个方面进行公开承诺。并对县内重点经营单位开展农资商品质量抽检工作。检查化肥经销处8户，抽检农资商品26批次。（杨娜）

### 松山区：确保群众申办证件 只跑一次

5月11日，家住赤峰市元宝山区元宝山镇的吕女士来到松山区公安分局出入境管理大队，办理护照、港澳通行证和台湾通行证3个证件。从窗口民警受理，到照相以及指纹采集等流程下来，她仅跑了一次，就在不到10分钟的时间内将全部申办手续办结完毕，她也对窗口民警的办事效率和速度点赞。今年以来，该公安分局出入境管理大队运用“互联网+”模式，全面梳理“只跑一次”事项清单，依托微信公众平台和公安政务网的便捷性，扩大宣传力度，向广大群众介绍“只跑一次”工作制度内容，获得了前来办证人员的一致好评，提高了市民、群众的满意度和认可度。（纪晓红 袁耀娟）



日前，通辽市奈曼旗白音他拉苏木乡村文化旅游节开幕，图为当地草根艺人为游客表演好力宝。期间，以追忆传统农耕文化、体验民族传统竞技体育项目、传承发展乌力格尔艺术等民俗活动为主，吸引了各地的300余名游客前来观看。

鲍明全 摄