

预付需谨慎 控制金额 留证据

在美容店充了卡,但是预付费却不转、不给退,到期后剩余费用也无法延期使用;在健身房预付了费用,可实际体验却发现服务“缩水”;在美发店办了卡,没用几次却遭遇经营者关店“跑路”……在预付消费领域,消费者经常遇到这些糟心事。

今年“3·15”前夕,河北省市场监督管理局公布了相关数据,2018年全省消费投诉中,预付消费成投诉热点,全年共受理预付费消费侵害消费者权益投诉举报4636件,主要集中在文化娱乐体育、美容美发洗浴、餐饮住宿、保养修理等服务行业。

虽然目前相关法律法规和政府规章对预付费消费作出一些规定,但如果消费者和经营者产生纠纷,甚至经营者“一跑了之”,消费者维权着实不易。就此,记者近日采访了市场监管部门和相关法律专家,为消费者预付费消费维权支招。

■ 预付消费陷阱多多

2017年11月,饱受腿疼折磨的李女士在回家路上被推销员拦住了,这名河北省承德市双桥区某美容店的推销员说,通过该店从北京聘请的高级技师的按摩,能治腿病。李女士病急乱投医,大约分10次陆续预付12万元按摩费。然而,10个月过去了,腿疼病毫无好转,李女士要求退款,店方拒绝。

2018年9月,李女士投诉到消费者协会,调解无效,案件转到承德市市场监督管理局消保科。随后,监管人员约谈美容店负责人,责令该店退款。2018年10月,双方签订退款协议,美容店退给李女士6.5万元。

预付费消费是一种建立在市场信用机制上的信用消费方式,可伴随着预付费消费逐步深入发展的是不断增加的问题,以及消费者愈来愈高的维权难呼声。

“预付费消费在便利支付、刺激消费等方面发挥了积极作用,但却问题多多。”河北省市场监督管理局消费者权益保护处处长于太英直言,由于一些经营者缺乏法律意识、诚信意识,在经营中出现服务缩水、门店关闭等现象,导致预付卡不能正常使用,预付金无法退还等问题,严重损害了消费者权益。

在消费者投诉的预付费消费侵权中,相关经营者不仅存在主体经营不合法、诱骗消费、霸王条款、个人隐私保密难等问题,更为诟病的是在预付费用后,终止消费退卡难、停业关门追偿难、店面易人消费难、透明消费难、预付卡转让难。

“消费者不想或不能再使用预付卡时,希望取出卡内剩余的费用时,商家往往会以消费者单方违约为由,拒不退还卡内剩余金额,更不用说发卡商家不讲诚信,随意服务降级,甚至关门走人。”北京德和衡(石家庄)律师事务所律师陈江涛说。

在预付费消费中,经营者一般不会与消费者就商品或者服务内容进行协商,消费者要么不选择消费,要么只能全部接受。在预付费用时,经营者也不会提供书面合同,往往只是发放“会员卡”,而这种“会员卡”会明确权利义务明显不对等的条款,诸如“有效期过,概不退款”“购物卡遗失不补”等。

陈江涛坦言,预付费消费是一种合同消费,但大多数预付费消费都不签订合同,双方权利义务多采取口头形式约定,商家很少提供书面合同,一旦发生消费纠纷,消费者往往因缺乏有力证据而陷于维权难境地。

■ 法律保护预付消费

商务部颁布的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》中规定,单用途商业预付卡是指从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业发行的,仅限于在本企业或本企业所属集团或同一品牌特许经营体系内兑付货物或服务

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。

2017年7月新修订的《河北省消费者权益保护条例》对预付费的规定更加明确:经营者以预收款方式发放单用途预付凭证的,单张记名预付凭证金额不得超过5000元,单张不记名预付凭证金额不得超过1000元;消费者需要转让预付凭证的,自消费者通知经营者时生效,经营者不得收取额外费用;消费者因记名预付凭证遗失要求挂失的,经营者不得拒绝;经营者停止经营活动的,应当提前三十日告知消费者,消费者有权要求经营者承担违约责任。

■ 保留证据勇于维权

预付卡服务名不副实、卡里剩的钱不给退,经营者突然“跑路”……消费者咋办?

陈江涛表示,合同一经签订,对双方都有约束力。如果仅仅是因为消费者一时冲动办卡而后悔主张退款,恐怕很难获得法律的支持。如果因为商家单件价格上涨、服务质量下降、迁址等情况,消费者可以主张因商家违约导致

无法实现合同目的,从而解除合同、退回余额。

“如果商家在没有退回余额的情况下关张了,这是典型的侵害消费者权益行为,这时候消费者可以通过民事诉讼、向消费者协会或有关行政机关投诉的方式来维权。”陈江涛说。

值得一提的是,一些商家提供预付费服务的目的并不是从事经营活动,而是利用此模式吸收大量消费者办卡资金,然后携款逃逸。对于这种情况,商家的行为可能涉嫌诈骗,消费者可以联合起来向公安机关报案,请求追究相关责任人员的刑事责任。

为了防止商家以预付费诈骗,《河北省消费者权益保护条例》明确,经营者应当在商业银行开立预收款资金存管账户,在经营场所定期公示预付凭证资金总量和使用情况。

市场监管部门也提醒,预付费消费要提前了解经营者的市场信誉和经营状况,尽量选择规模较大、证照齐全、市场信誉好、经营状态佳的大型连锁企业,并尽量控制预付金额切勿过高。同时,应签订预付费消费合同,明确相关权利和义务,保留好消费凭证。

记者梳理发现,在多数消费者提起的此类诉讼中,对于商家约定的“消费者单方放弃

服务,余款不退”等条款,法院均认定其违反法律规定,应属无效,消费者可申请解除合同。但如果消费者没有证据证明商家有违约行为或有过错,则要承担相应的违约责任,经营者应退还部分价款。

“消费者要谨慎选择、考虑清楚,是否会在该商家持续消费、是否足够优惠、有无办卡的必要性。否则,宁可舍弃眼前的优惠,也别给将来添麻烦。”陈江涛说,如果消费者权益受到侵害,也要勇于维权,尽量把商家的一些口头承诺固定成书面证据,以备发生争议时能够证明自己的主张。

记者从河北省市场监管局获悉,该局将探索开展企业信用风险分类管理,将企业登记注册、行政许可、监督检查、抽查抽检、行政处罚、投诉举报等多维度信息整合分析,做出企业信用指数评价,运用到企业、法定代表人和质量负责人管理中。同时加强与商务、公安等部门监管执法工作的沟通与协作,建立健全守信激励和失信惩戒机制,依法公示经营者行政处罚信息,对预付费消费经营者“跑路”查无下落的,及时列入“企业经营异常名录”。

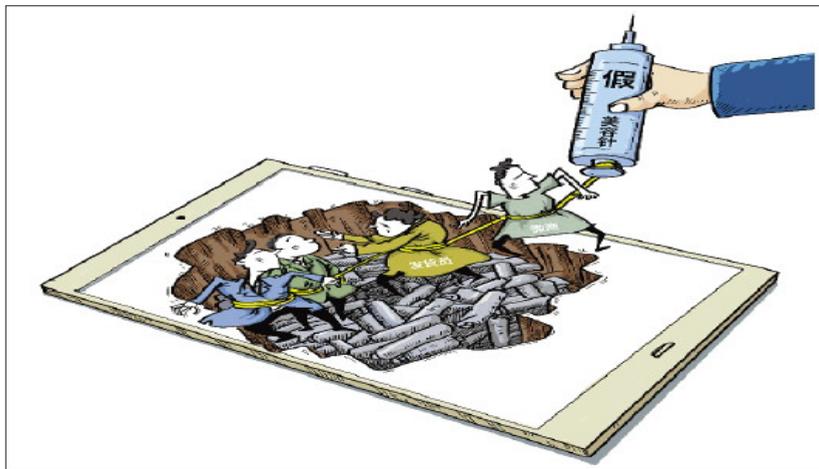
本报综合消息

小微商

牵出亿元“美容”黑市

爱美之心,人皆有之。在追求颜值的时代,以注射、无创或微创为主要手段的微整形受到越来越多爱美人士的青睐,其中玻尿酸和肉毒素类产品是整形美容领域中颇受欢迎的整形针剂。然而,在“美丽经济”迅速崛起的同时也潜藏着不少陷阱和危害。

近日,浙江省慈溪市警方破获一起特大网络销售美容假药案,成功抓获42名犯罪嫌疑人,采取刑事强制措施42人,捣毁运输假药国际通道2条、假药仓库6个,扣押美容针剂数万支,价值数百万元,冻结涉案资金20余万元,总涉案金额高达1亿元。



微信号里挖出巨大销售网

2018年年初,慈溪市公安局接到线索称有人在微信上销售没有批文的美容整形类药品。民警侦查发现,这个微信号的所有人孙某不时通过微信向一些“美容工作室”和个人提供玻尿酸或肉毒素。

“好货有。”“快来预定吧。”线上,孙某是使劲在朋友圈里吆喝的“微商”,线下,她则经营着一家水果店。孙某说,因为不用囤货,也不用收发货,只需要在朋友圈里发发广告,这样的赚钱模式很让她心动。虽然知道玻尿酸等产品有问题,但孙某觉得自己没有实体店,只是在网上转发,警方查不到自己,便安心在朋友圈推销这批“物美价廉”的产品。民警通过深挖发现,孙某的年销售额在几万元左右。

“根据经验判断,孙某应该只是一个二级代理商。”慈溪市公安局治安大队民警陆珂珏告诉记者,为了捕捉“大鱼”,他们没有打草惊蛇,而是顺藤摸瓜,继续向上侦查,很快,一个巨大的销售网络浮出水面。

民警发现,这整个销售团伙体系比较复杂,涉案金额十分巨大,人员遍布全国,作案手法十分老到。

通过大数据分析,警方初步判定了几个发货仓,这些仓库大多隐藏在居民楼中,有的将货物囤在家中,有的则是放置在小架空层里。在对北京仓的侦查中,一名40多岁女子进入了民警视线,而她并不在警方掌握的线索中。民警一边加强对其他几个发货仓的侦查,一边

对这名叫王某的女子进行深挖,很快,王某给了警方一个大惊喜!她身后有一个大型源头仓库,她不仅是仓库管理员,还是主要发货员,销售网络遍布全国。而王某平常使用的两张银行卡,一年的流水就达上亿元。

6大仓库扣押美容针数万支

经过前期的充分侦查,50多名民警奔赴6大仓库所在地展开统一抓捕行动。去年7月3日晚,一声令下,民警冲入仓库,收缴了大量无批文的美容整形类药品,逮捕10多名仓库管理员。经审讯,嫌疑人交代,这一销售网络的货源大部分来自香港或韩国,因为产品没有批文,大多是通过人肉带回,最终汇总至仓库,并通过快递发至全国。

“有些人把药品装入食品或玩具盒,通过这个方法来逃避监管。”陆珂珏介绍,韩国、香港各有一个源头仓库,源头仓库的管理员会根据下面分代理的要货需求对美容整形类药品进行转移,之后再由分代理进行销售。

王某身后是韩国仓,她可以说是此案所涉韩国产品的国内总代理。专案组民警对王某实施抓捕时,她刚完成一批产品的打包。王某的家是三室一厅,其中一个房间里满满堆放着大批韩国产的玻尿酸、肉毒素等美容整形类药品,而所有产品都没有批文。

现场搜索中,民警发现了一本记录着一个多月发货量的账本。在这一个多月里,王某共发送出36829盒产品,最多的时候,一天要发3000多盒。

而王某下面的代理,多的时候一次性要货一两千盒。除了大批量将产品邮寄给分代理,王某还承接了不少零散客户的业务,大多是20盒左右起送。因为物流打包都是由她完成,有时候忙起来,王某还会喊家人一同帮忙打包。客厅就是快递打包场所,快递单、打包盒等随意散落着。

假药大多流向“美容工作室”

打掉仓库源,专案组民警掉转枪头,开始着手对下游的代理以及“美容工作室”人员展开抓捕。

去年8月到10月,10位专案组民警马不停蹄,陆续奔赴全国各地,捣毁“美容工作室”20多个。

20多岁的周某是抓捕目标之一,她在湖北开着一家皮肤管理店,不仅为顾客进行护肤管理,还隐蔽地给顾客提供玻尿酸、肉毒素等注射服务。周某交代,当顾客提出打针需求时,她才会通过代理要货。在“黑市”中,无论是玻尿酸还是肉毒素,都可以找到“便宜”的好货。有些药品并没有配备注射器,她就自行购买来源不明的注射器。

收费方面,周某不仅向顾客收药费,还要收技术费,技术费在500元至1000元不等。但是她这名“施针者”并没有任何相关资质。周某店里的主要收入来自这些美容针的销售,因为利润高,她已买房买车,还花了几十万元去医院进行整容,将自己整成自己喜欢的模样。

事实上,一些所谓的“美容工作室”,名为美甲店或皮肤护理工作,实则均涉“灰色地带”。不少嫌疑人称,做这一业务是因为客户有需求,他们便通过微信或者QQ群加入了这个销售网络。

陆珂珏告诉记者,在美容“黑市”上,有各式各样的玻尿酸以及肉毒素的品牌,而通过国内批准使用的只有一小部分。以肉毒素为例,我国仅允许使用美国进口的“保妥适”以及国产的“兰州衡力”这两个品牌,但在“黑市”里不仅选择多,价格也看上去很“美”。通过购买“黑市”的针剂,一支针“美容工作室”就能赚取近10倍的利润。

没有批文的产品,安全性无法保证,且冷链运输的缺乏也让这些产品失去了活性。据了解,肉毒素需要冷链运输环境,但是这些产品在从境外运输至仓库过程中,大多是人肉携带,根本无法实现低温运输。虽然打针时,工作人员会从冰箱里拿出药品,但是消费者并不知道,这个冷藏早已是“表面功夫”。

警方提醒,整容整形类药品不同于其他消费品,市民在购买时千万不要过度追求实惠的价格而忽略了它所带来的风险。请有此类需求的爱美人士务必要选择有资质的医疗美容机构,不可轻信微信朋友圈、QQ群和网站发布的信息,以免误入“美丽”陷阱。

本报综合消息