

欲罢不能 预付卡的消费乱象

发卡是容易的

记者以消费者身份,走访了京城一家中档健身中心,其工作人员起劲儿地向记者宣传会员卡的好处,“虽然还有月卡、季卡、半年卡,但我还是建议您办一张年卡,因为卡的时效性越长打的折扣越多,对您来说也就越划算……”记者了解到,这家健身中心的年卡是1280元/张,而半年卡、季卡、月卡费用分别为980、680、360元/张,优惠程度的差别显而易见。但记者在该健身中心发现,号称硬件条件优良的游泳池里竟然人挨人。有会员悄悄告诉记者,“由于人太多,本无时段限制的会员卡实际使用上就等于有了时段限制,因为你若要避开晚上的高峰期。”工作人员表示:“对于卖多少张会员卡并没有上限的限制,当然是越多越好。”显然,健身中心并不顾忌场馆设施的容纳能力。正如一位会员所说:从表面看,这些卡的优惠幅度都很大,但在实际使用时,往往会有诸多变数导致享受到的优惠严重缩水。

除健身卡外,诸如洗衣卡、美容美发卡等预付卡也都有类似情况。北京的李小姐在海滨的一家连锁美容店里办了张年卡。做过几次护理之后,觉得效果不很理想,便产生了退卡的念头。但得到的答复是不能退卡。商家不退卡也振振有词,声称“概不退卡”是行业内的“规矩”。而事实果真如此?记者调查了美容、洗衣等多个领域的预付卡,他们都有不能退卡之说。

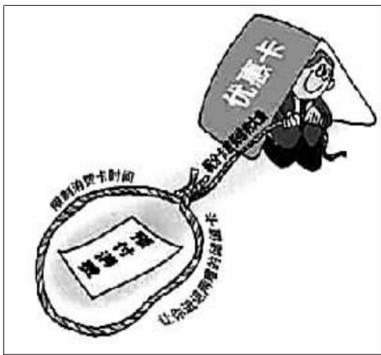
实际上,办卡后“退款难”仅仅是预付卡消费所带来的种种麻烦的冰山一角。有的消费者转让预付卡,办理手续时才发发现要交纳数百元的手续费、违约金,有的商家则常借“开业促销”为名预售卡,但售卡后却迟迟不能开张营业;不少商家对预付卡的使用都有时间限制,用“过期作废”钳制消费者;一些商家因经营不善突然停止营业,既不告知会员,也不退还剩余金额,甚至一夜蒸发。更有甚者,以预付卡之名,行诈骗之实。

退卡是困难的

商家为了规避责任,卖给消费者预付卡的时候,很少与其签订书面协议。即使有些商家与消费者签订了书面协议,其内容也无法保障消费者的权益。

在一家健身中心的《会员卡申请表》上,记者见到在“规章条款”不起眼的地方上印有“所付的款项将不予退还”的字样,其他所列出的条款也都是用以约束消费者的,几乎没有提及经营者应承担的责任。

“现在就是一个特别不起眼的小摊也办卡,你敢信吗?万一他倒闭走人了你怎么办?”



再说,一旦你选择了预付卡消费,就意味着你在某种程度上被商家“套牢”,失去了自主选择权利。“消费者李先生表示。记者调查发现,已经有一部分消费者对“预付消费”这种经营模式产生了质疑。

据了解,由于对预付卡相应问题的惩治上还存在漏洞,消费者常常在自身权益受到侵害后无所适从,大多数情况是私下通过一些方式尽量减少损失。比如通过网络等其他渠道私下转让预付卡。在网上的二手市场,记者发现转卖健身卡、美容美发卡、洗车卡的帖子很多,有些是因为消费了一段时间后未达到预期不想继续,也有些是因为工作调动等原因要离开本地,但办卡商家不办理退卡等,持卡人只好趁着自己的卡过期前低价出售。以此作为避免更多损失的权宜之计。

使用过预付卡消费方式的消费者告诉记者,风险应该是买卖双方共担的,但在预付卡的模式中,一旦出现问题,处于弱势地位的消费者往往成为最后的受害者。记者从消协部门了解到,根据相关规定,投诉一定要有发票,还要提供场地、被投诉人的通信联系方式等。维权往往遭遇现实的困境。

有的店铺一旦蒸发,电话联系不上,经营场所地没有了,甚至营业执照也被注销。

监管是空缺的

中国消费者协会今年3月公布的《2007年消费维权十大难点评议结果》中,“预付消费陷阱多”榜上有名。评议结果显示,预付式消费卡维权难点主要有:经营单位退市后,持卡消费者权益无法得到保证;发行主体变更,继承主体不承认原发行主体的消费卡券;办卡时双方约定不明,造成在持卡消费中出现问题解决困难。

而记者从中消协有关部门了解到,造成这些难点的主要原因是:企业通过格式条款



限制消费者的权利,增加消费者的义务,消费者处于价格优惠等考虑常会予以接受;“最终解释权”归发卡主体所有,给消费者维权设置重重阻碍,最终损害消费者权益。

中消协投诉部主任邱建国表示,预付卡消费问题近年来已经成为消费者维权的一大难点。更深层次的原因则在于,由于相关法律法规存在空白,对于发卡单位的资质、发行规模等没有具体的限制,使得经营者诚信缺失的行为难以得到有效约束,预付卡消费现在还处于监管盲区。

据记者了解,早在1998年,中国人民银行与国家工商行政管理总局就曾联合颁布了《会员卡管理暂行办法》,对发卡人的资质、发卡价款的总额、发卡程序等均作了规定。《会员卡管理暂行办法》规定,申请发行会员卡机构,净资产总额不低于人民币5000万元,申请时固定资产占总资产总额的比例不低于50%。但是,2003年12月,由于《银行法》的修改和人民银行职能的调整,中国人民银行对会员卡已无审批、监管的职能。2007年11月,中国人民银行、国家工商行政管理总局决定,《会员卡管理暂行办法》废止。在目前法规框架下,相关部门所能做的,也仅仅是为持卡人提供消费警示而已。中消协的相关人士告诉记者,要从根本上控制预付卡风险,就要尽快针对预付式消费存在的问题制定专门的法律法规;建立预付式消费业务开办机构的企业信用体系,建立失信企业或个人“黑名单”。

消费是混乱的

商家借卡迅速“圈钱”

北京的东都影城会员卡分银卡、金卡、钻石卡、至尊卡4种。这4种卡首次购卡充值面值分别不得低于300元、500元、1000元、2000元,续充金额每次不得低于300元、500元、1000元、2000元。会员在使用银卡、金卡、

钻石卡、至尊卡购买电影票时,将在全价基础上享受到八折、七折、六折、五折的优惠。

商家通过这样的优惠措施可以预定一批又一批忠实的消费者,所以商家喜欢会员。随后,商家会千方百计让消费者加速消费。而对于消费者来说,在得到一定优惠的同时,由于大多数持卡消费者是为了高回报而消费,消费时就不再理性,相当一部分消费是无用消费乃至过度消费。

办卡条件商家说了算

北京浩沙健身俱乐部第一商城会所的工作人员向记者表示,他们这里不能单次现金消费,只能办卡。年卡1299元,两年卡1599元,开放所有场地和器材,不限次数,过期作废;100次卡2000元,有效期为一年半,过期作废;60次卡1200元,有效期一年,过期作废。次卡可与合用,年卡只限本人使用,不得转让,使用期间可请3个月假。

按照俱乐部以及街头推广人员的说法,如果坚持每天锻炼,每年千把块钱,算下来一天的确只有几元钱,并且还能动泳,确实很实惠。但事实上,许多消费者因各种原因并没有去消费几次,卡就过期作废了。知名公益诉讼律师、北京忆通律师事务所律师李劲松表示,这种卡事实上就是一个消费合同,只要双方约定在先,即使消费者没有消费,商家也不必退还任何费用。

“办卡现金不退”转嫁风险

记者在北京朝阳区小庄附近的吉田烫染连锁店了解到,这里办理金卡全年2000元,银卡全年1000元。办卡后,男士理发享受5元优惠,一般不退退款。记者了解到,虽然发卡的商家经营项目不一,经营手法各异,但几乎都遵循着“办卡现金不退”的原则。

记者上互联网搜索后发现,网上到处充斥着转让各种优惠卡、储值卡的帖子,许多消费者都是因为搬家、工作变动等原因不能消费卡里剩余的金额,同时又不能将余额变现而被迫转让。

最终解释权“套牢”消费者

张女士在北京西单逛街时,被一家美容美发机构的促销员当街拦住,软磨硬泡向她推销美容卡。最后,她盛情难却办了一种“花800元当1000元用”的储值卡,当时说好美容美发都能打七折,家人也可以用。可后来消费时才发现,那张储值卡只适用于一些高档美容美发项目,自己想消费的项目却排除在外。

“快速死亡”屡见不鲜

现在的足疗、保健等服务场所比较多,这些商家往往会给消费者推销优惠卡。消费者如果不留神,这样的“优惠”就可能变成了烦恼。白领张先生经常到住所附近的一家路边足疗店消费,几次下来放松了“警惕”,于前年购买了店主推销的优惠卡,每张1000元,可以享受八折优惠。由于到外地学习的缘故,张先生有近两年时间没有到这家足疗店消费,直到去年准备再去时发现,这家足疗店已经变成了副食品店。

记者了解到,对于这种办卡后快速“蒸发”、“快速死亡”的现象,在洗衣洗车、美容美发、“黑网吧”等投资小、转向容易的行业最为常见。

连锁经营优惠竟也不同

记者在北京朝阳区水碓子附近的两家富豪特洗衣连锁店了解到,两家连锁店办理优惠卡的情况一致:办理300元的卡,可洗375元的衣物;办1000元的卡可享受七折优惠。然而,同为连锁经营的华夏良子,在各个店享受的优惠却不同。“消费者在任何一家华夏良子店办理的优惠卡虽然可以通用,但享受的具体折扣需要根据这个店本身设置的服务项目及价格而定。”华夏良子的工作人员明确告诉记者。

会员优惠卡存在欺诈

在机关工作的余先生曾经到成都出差,在成都双流机场遇见一个女孩向他推销四川一家旅游公司的会员卡。根据女孩的介绍,通过这张会员卡购买电子机票,比通过别的方式如在酷讯生活搜索、携程、易龙等网站上订购或者在机场售票处购买的价格还要低,因为公司和航空公司签订了团体票协议有更多的折扣优惠。余先生由于经常出差就有些心动,花了298元买了张这家公司的会员卡。余先生再出差时却发现,这家公司给的折扣机票价格并不比航空公司的低。后来,余先生多次在其他一些机场遇到类似的推销。

据《市场报》



新闻时评

抗震表彰是启动国家荣誉制度的时机

近日,人力资源社会保障部第一批分别会同教育部、民政部、交通运输部、卫生部 and 质检总局作出表彰决定,对在四川汶川特大地震抗震救灾斗争中作出突出贡献的9个集体和17名个人,授予各系统“抗震救灾英雄集体”、“抗震救灾英雄”荣誉称号。

5月12日四川汶川特大地震发生后,在党中央、国务院的坚强领导下,全国各族人民全力投入抗震救灾工作,抗震救灾斗争取得重大阶段性成果。及时表彰奖励那些在抗震救灾中涌现出的先进个人和集体,对于凝聚抗震士气,弘扬传统美德,具有重要的作用。

毫无疑问,随着抗震救灾的走向深入,如此由各行业、各部门组织的此类“抗震表彰”活动会越来越。在现行的荣誉授予模式下——民政部门表彰对象来自于民政行业,教育部门的表彰对象来自于教育行业,卫生部门的保障对象来自于医疗行业……行业或者系统内的荣誉,不可或缺;但各系统“各自为战”,荣誉称号的相互重叠,却又难免会有过多、过滥之嫌。还有一个问题在于,在抗震救灾中,有大量的以“非单位人”状态自发参与进来的抗震救灾者(譬如志愿者),他们放弃了个人的工作和生活,表现同样可歌可泣、“可圈可点”,那么,这部分人的道德褒奖由哪一个行政主管部门来进行授予?

由此,我想到了国家荣誉制度。作为我国政府奖励表彰体系的一个未来组成部分,有关国家勋章法的相关工作已经纳入相关部门视野。2007年底,国家人事部部长尹蔚民表示,将设立国家荣誉制度,表彰有杰出贡献的抗震救灾者,无论是公务员、医护人员、军人,还是工人、农民、学生、个体经营者,授予荣誉称号、颁发国家荣誉勋章,让之名留青史。

从国家的层面统一进行抗震表彰,并不妨碍系统内的英雄奖励,但却可以最大限度地整合与配置“荣誉资源”,弥补各自为政式的荣誉表彰,确保公开、公平与公正。更重要的是,国家荣誉的授予颁发,可以进一步激发和激励公民的“大爱”意识和爱国热情,让抗震救灾所锤炼出的一面面先进旗帜辐射出无穷的道德动力。

陈一舟

让端午节真正成为传统文化节

据《南方日报》6月4日报道:端午节将至,豪华鱼翅粽售价近百元,不少品牌粽还推出可媲美当年“豪华”月饼包装的礼盒、礼篮,这些粽子礼品除放置有传统的粽子外,还搭配有红酒、茶叶或其他名贵礼品。

笔者认为,端午节有别于一般的节日,它更多的应承载传统文化的意味。古时各地的端午节都有许多传统习俗,如门上插艾草、戴香囊等。此外还有许多娱乐项目,如赛龙舟、斗百草等,玩法既新鲜,又能强身健体,颇有趣味。如今过节在内容形式上有所创新本无可厚非,但过分追求物质上的铺张难免会远离其本身的精神内核。彰显端午的文化内涵,

传承端午的精神意蕴,这才是过端午的要义。如果仅在“吃粽子”上大做文章,甚至比排场、比消费,那就大大降低了端午节的文化含量,有违国家将之设置为法定假日的初衷。

再则,今天的端午节又是特殊时期的一个节日,地震的灾难尚未抚平人们的伤痛,豪华鱼翅粽对于灾区人民来说简直就是奢望。同时,爱国主义也是端午文化的精髓之一。当下的端午节,我们应大力弘扬爱国主义精神,让人们从屈原的不屈的精神和伟大的人格中得到感染,获取力量,众志成城,和衷共济,共克时艰,去夺取抗震救灾的最后胜利。因此,我们可以换种形式过端午,例如多宣

传那些在国家危难之际甘于奉献、勇于牺牲的英雄人物,为他们搞一些有意义的纪念活动;另外,也可以进行传统文化教育,让更多的人了解中国传统文化的精华,别让端午节成了一个单纯的“粽子节”。

曾几何时,中韩“端午申遗”之争让国人心痛。必须弘扬传统文化,已成为有识之士的强烈呼声,国家今年将端午等作为法定假日,其意义正在于此。因此,我们切不可再让端午节低俗化,不能将端午文化等同于饮食文化,而应让端午节真正承载中华传统的文化,让人们在文化的濡染中过一个文明、高雅、有人文品位的端午节。 陈军

什么样的抗灾救灾更有力量

《魔鬼辞典》里,对胆小鬼有一句解释的话:“胆怯者——面临危急,只会用脚来思考。”都江堰光亚学校范美忠无疑就是这样一个用脚来思考的人,当地震来时,他弃学生而不顾,自己一溜烟儿地跑到安全的地方。

范美忠确实做得不好,其极端的利己行为,有辱“师者”之名。在他看来,生命一定是高于一切的,但只是他个人的生命高于一切,高于他的学生。

在泛泛而谈的教师职责里,本土每个学校大概都会有要防止意外事故发生、保护好学生的安全这一项,但是不是也有严格的制度作保证呢?以美国的一个校区为例,其“紧急状况的职责”明确规定,在紧急情况发生时“每一个教师都有责任直接监管学生,一直与学生在一起”。这个规定还明确教师有责任在火灾、爆炸、地震等紧急状况下组织学生从建筑物里撤离。如果本土学校都有这样的硬性责任制度,那范美忠就是明白无误地违背了学校对他为师的要求,相应的,具体的制裁办法就在情理之中。

从人性表现上说,很多人在危险的情况下都会产生惧怕感。与一般危险相比,地震这类灾害通常要可怕得多,人保护自己的本能,几乎就是一种本能反应。自顾自跑,还是拉着亲人、学生一齐跑,这是个问题。绝大多数人,会和亲人或学生一齐跑,这也是人性,是人性在灾难境遇下的伟大之处。

在任何环境下,生命都是第一位的,都是最有价值的。灾难来临时,教师应挺身而出,保护自己的学生,这是责任,亦是道德律令。人们还有权力提出,应有严密的校规或制度,来保护学生的生命。因为在灾难带来的混乱中,教师和学生有章有法、有力有序地化险为夷,更能显出人类抗灾救灾的力量。 今语

免费开放公共停车位的民生意义

日前,杭州市对5.8万个公共泊位进行上网和现场公示,这些设置在道路两旁和公共空地上的泊位,到底设置得合理不合理,由市民说了算。5天后,杭州市交警支队将根据市民的意见,以赞成票超过50%的原则来决定是否批准设置。

此后,杭州将原则上取消所有公共泊位的停车收费。近年来,由于私家车呈几何级数的增长,城市停车难题日益突出。而杭州做法的意义,笔者以为,主要体现在三个方面:一是最大限度地挖掘了城市的空间潜力;二是通过投票表决的民主方式,可以一定程度上平衡车与人争夺空间的矛盾;三是对确定的车位不再收费,让人们看到了政府公共服务的价值意义。

能否达到上述三个方面,还有待具体做法上的扎实与耐心。比如说,对公共场地停车意见最大者,多是喜欢运动健身的老年人,所以如何保证这些利益相关者,还有很多工作要做。

再退一步说,就算是这些工作都做得很好了,上述三个方面的效果也达到了,相对于目前的供需缺口,免

费开放公共停车位事实上还是不太够的。因此,作为城市管理者,还必须站在更高的视角上,以系统化思路,统筹解决城市停车难的问题。概括来说,笔者认为,通过免费开放公共停车位,还应该尽可能地收获以下几个“副产品”:

一是促成一个产业。发展停车产业呼声,已经流行了很多年,但始终是停留在概念上,真正的产业化并没有建立起来。其中一个重要原因,就在于立体停车场的建设、管理等,难以形成市场产业链。杭州“停车新政”的出台,能否有效激活相关要素,把停车产业发展起来呢?

二是推出一个机制。可以说,一些单位、部门拥有场地且可以对外开放停车的潜力很大,如何进一步将其开发出来服务于社会,同样也是一项挑战。因此,有必要统一掌握资源,统一安排无偿或有偿使用,以解决停车压力。

三是形成一个循环。大力发展公共交通,方便人们在开车、乘公交、骑车等各种出行方式间的互换,在人们是否买车、是否开车、什么时候开车等选择上,形成有利于公共利益的价值导向。 马龙生

更多些“实干兴邦”之举

近日,国务院总理温家宝再次来到地震灾区,在看望北川中学复课师生时,欣然拿起粉笔写下4个大字:“多难兴邦。”他说:“我们要记住这4个字,相信经历过灾难的同学会更加努力。”可以说,这4个字既是对灾区同学和人们讲的,也是对全中国人民鼓励和鞭策。如何把对灾区人民的情和爱转化为报国之志,变成中华民族伟大复兴具体之举,笔者认为,我们需做的工作很多,而当前最实际之行就是,以“多难兴邦”为激励,要有更多一些“实干兴邦”之行动。

要有更多些“实干兴邦”之举,就是献出自己满腔的情和爱。如果你是一名党员,当以交纳“特殊党费”的形式,向灾区多献点爱心;如果你是一名普通公民,可少添一件新衣,少上一次餐馆,少进一次KTV,将省下来的钱捐给灾区。要知道,我们每个人的点点滴滴善举,看起来虽微不足道,但对受灾受难的灾区人民来说,就是“雪中送炭”,就是最大的帮助。因此,作为远离灾区的人们来说,献出的爱心,拿出的善举,就在人们,就在于一个具体行动,这也是用实际行动弘扬中华民族“一方有难,八方支援”的精神。

要有更多些“实干兴邦”之举,就是要立足本职工作创佳绩。一场灾难,对我们中华民族是空前的考验,也带来了中华民族空前的人心凝聚和意志锤炼。如何把心中之痛化为前进的动力,变成具体的为国分忧解愁。对于我们大多数人来说,最需要做的就是,立足本职,干好本职,争创佳绩。干好本职工作,就是对社会最大贡献。

要有更多些“实干兴邦”之举,就是自觉处维护党和政府形象。这次四川汶川特大地震灾害,是我国建国以来最大的一次自然灾害,对中国共产党执政能力是最大的考验。事实证明,我们这个拥有7000万党员的世界最大的执政党,经受住了来自特大自然灾害的严峻考验,从地震之初到现在的各种之举,都得到了世界普遍赞誉。只要我们每个同志,自觉从点滴做起,为党和政府排忧解难,实实在在为灾区人民尽力,就一定能在平凡岗位上干出不平凡成绩,以点滴善举,为中华民族这个大家庭贡献应有力量。

罗国君 高和平