

生活报讯（记者李威兵）自今年2月下旬，生活报征集“3·15”线索以来，截至目前，通过热线电话、生活报官方微博、微信等平台投诉的市民已达500余人次。与往年不同的是，今年投诉的问题，预付卡消费方面问题的投诉占了近8成。这也显示出，预付卡问题已成为现阶段涉及范围广、受害者多、影响时间长的“顽疾”。

预付卡消费类投诉占八成

2月下旬以来，本报3·15热线接到500余人次投诉

### 投诉较多行业为洗浴饭店健身

11日，记者从相关部门了解到，2020年，仅通过哈尔滨市市长热线反映预付卡消费问题的投诉就有72例，其中，道里区、南岗区涉及企业相对较多。同时，本报粗略统计了从征集热线以来近期哈尔滨市民遇到的预付卡问题涉及的行业、人数、钱数，发现所涉及的行业主要为洗浴、饭店、健身。

从本报征集热线以来，截至目前，据不完全统计，市民投诉较集中较多的行业为：



洗浴(会所) **8**家  
饭店 **7**家  
健身 **3**家  
洗车行 **2**家  
理发店 **2**家  
教育机构 **4**家  
其他 **7**家

### 受害者少则数十人多则数百人



在近期市民投诉中，记者通过投诉人了解到，据不完全统计，各行业中企业涉及到的受害人数为：洗浴(会所)数十人，饭店数十人，健身数百人，洗车行十余人，理发店不到十人，教育机构十余人，其他根据行业不同，数十人至数百人不等。

通过近期市民投诉，记者了解到，据不完全统计，每张预付卡中“打水漂”的存款金额为：



洗浴(会所) **1000-30000**元不等  
饭店 **300-2000**元不等  
健身 **1000-3000**元不等  
洗车行 **数十-200**元以下  
理发店 **数十-300**元不等  
教育机构 **1000-3000**元不等  
其他 **1000-2000**元不等



### 预付卡无法使用时间多为1至2年

通过近期市民投诉，记者了解到，据不完全统计，因企业停业导致预付卡无法使用、无法退款的时间为：

洗浴(会所) **1-2**年  
饭店 **1-3**年  
健身 **1-2**年  
洗车行 **1-2**年  
理发店 **数月-2**年以下  
教育机构 **1-2**年  
其他 **数月-3**年



市民投诉所涉及的企业，以道里区、南岗区居多，其他地区数量较少。

连续四年都有新政 问题为何愈演愈烈？ 受害人数逐年增加 相关部门却监管缺位？

# 预付卡消费 商家频“失踪”的病与路

哈尔滨市商务局：现行管理办法不适应当前形势 需推动立法

生活报讯（记者李威兵文/摄）连日来，本报热线持续接到哈尔滨市民来电投诉自己遭遇的预付卡消费问题。预付卡消费问题频发，涉及行业广，受害人数多，调查取证难，维权时间长，不少消费者来电投诉的同时，频频表示无奈：“现在预付卡消费问题这么多，难道我省就没有一个针对预付卡的管理办法吗？”就此问题记者查阅了数年间的资料发现，其实为保护消费者避免遭遇预付卡消费问题，黑龙江省、哈尔滨市连续数年一直在不断出台针对预付卡的管理办法，但收效欠佳。哈尔滨市商务局工作人员表示，现行管理办法已经远远不适应当前形势，需要推动立法。

记者查阅了数年间黑龙江省、哈尔滨市出台的关于消费方面的相关文件与政策法规发现，我省从2017年开始，为维护广大消费者利益，就已经开始出台各种政策，予以预防消费陷阱。

1 联席会议、列入『黑名单』……2017年以来每年都有新政出台

2017年2月23日，经黑龙江省人民政府同意，建立我省消费者权益保护工作联席会议制度，并由省政府下发了《黑龙江省人民政府办公厅关于建立黑龙江省消费者权益保护工作联席会议制度的通知》（以下简称《通知》）。《通知》中明确表明，该工作联席会议成员包括商务、工商（现市场监督管理）、教育、公安及文化、农业、住建、物价等30个部门。

2018年2月12日，哈尔滨市召开全市规范预付消费经营行为专项整治工作电视电话会议。哈尔滨市商务局、市市场监管局、市教育局、市体育局等多部门分管领导及道里、道外、南岗、香坊、平房、松北、呼兰7个主城区的区政府分管领导和相关部门分管领导在主场参加了会议。从2018年2月9日开始至6月30日结束，集中对违反《单用途商业预付卡管理办法（试行）》规定，符合备案条件还未备案的法人企业；将单用途商业预付卡转作多用途预付卡的行为；没有明确规定要求备案的其他预付消费企业及个体经营者在吸引消费者预付消费中的不规范行为开展专项整治。商务部门工作人员表示，根据相关规定，预付卡资金不属于发卡人自有财产，发卡人不得挪用、挤占。各级监管部门将坚决查处预收资金风险较高且拒不服从管理要求的预付消费企业。“要加大处罚力度，对严重违规的失信发卡企业，将其列入‘黑名单’，禁止其再次发行预付卡。”

2019年5月31日，黑龙江省商务厅发布《黑龙江省单用途商业预付卡失信企业“黑名单”管理办法（试行）》（以下简称《办法》），《办法》第四条说明，管理范围为：在黑龙江省境内开展单用途商业预付卡业务从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业，已通过各级商务部门备案的集团、品牌、规模企业及其他发卡企业（不包括个体户、合作社）。但同时说明：未通过商务部门备案，非零售业、住宿和餐饮业、居民服务业企业，非企业性质的市场主体从事发卡业务不在此《办法》管理范围之内。

2

政策推出后 预付卡问题为何愈演愈烈

连续数年，黑龙江省、哈尔滨市每年都会有新制度出台，从行业分工、资金管理，到信用平台、追責制度均有明确的要求与方案。为解决预付卡消费问题，在哈尔滨市商务局的推动下，2021年1月，哈尔滨市还成立了哈尔滨市单用途预付卡协会。但实际情况确是预付卡消费问题愈演愈烈，商家销售、发行预付卡的手段越来越“高明”，涉及行业越来越广，受害者越来越多，维权越来越难。

3月11日，记者与预付卡协会工作人员沟通了解到，随着国内消费的快速增长，预付卡消费模式逐渐渗透到各个行业，中小企业对出售、发行预付卡的法律认知有欠缺，现行管理办法无法在目前预付卡消费群体飞速增长的环境下起到有效的监管作用，导致各行业部门无法可依，造成一些商家欠钱或“跑路”的现状。

预付卡协会工作人员介绍，预付卡消费问题目前已成为全国各大城市的通报，哈尔滨市对于预付卡问题的危害，早在数年前就已经有了一定程度的认识，并且做了一定的工作。但由于制度的不完善以及有些措施落实到位，导致预付卡问题的受害者仍在逐年增加，预付卡问题变得越来越频发，管理难度也越来越大。工作人员说：“成立预付卡协会，也是为了加强对企业出售、发行预付卡的监管，让协会变成企业与政府部门之间的桥梁。预付卡协会虽然刚成立，但要面对的问题非常严峻，要做的事情也非常多。首先各级政府及行业管理部门要引起高度重视，认真学习借鉴外地先进经验和做法，制定并出台相应管理办法，采取有效措施，逐步解决预付卡消费中存在的问题。

3

只靠2012年出台的管理办法 已无法适应当前形势

11日，记者联系到哈尔滨市商务局，向工作人员了解最近数年，作为预付卡管理的牵头单位，商务部门做了哪些工作？工作人员介绍，由于近年预付卡问题频发，2018年，哈尔滨市商务局牵头做了规范预付消费经营行为专项整治；2019年，出台了哈尔滨市规范预付消费经营管理工作的长效机制，主要规范各部门的职责，共同抓好预防管理工作；2020年，出台了预付消费的应急预案，主要防止特殊时期企业关门倒闭出现的“跑路”行为。其中，也对各部门做了明确分工，包括各部门都应担负哪些职能，如果出现问题该如何处理。

2021年1月，在哈尔滨市商务局的组织推动下，成立了哈尔滨市单用途预付卡协会，

加强对社会发行、出售预付卡的企业的监督、管理工作。工作人员说：“自从2012年国家商务部出台了《单用途商业预付卡管理办法》（试行）后，我们商务部门确实做了大量工作，宣传、培训，下到各区县进行督导检查，包括符合条件企业的备案等，但只是针对行业部门这块，个体工商户等其他行业，没有纳入管理办法中。现在各行各业都在使用预付卡，所以只靠2012年的管理办法，已经无法适应当前的形势了。因为预付卡已经涉及到各行各业，2018年商务部门牵头召集市场、教育、体育等各行业主管部门建立了联席会议。下一步，我们的主要工作是加大力度推动立法，只有健全立法，才能从根源上治理预付卡问题。”



他山之石

## 如何管理预付卡 上海江苏有方案

预付卡协会：争取让有效方案早日落地

生活报讯（记者李威兵）在预付卡陷阱愈演愈烈的当下，如何有效地管理企业发放预付卡的行为？目前我省、哈尔滨市尚无有效的规章制度。11日，记者从哈尔滨市单用途预付卡协会了解到，目前上海市、江苏省均已出台了关于预付卡管理的具体方案。协会工作人员表示：“我们也会向上海、江苏‘取经’，尽快让有效的方案在哈尔滨市落地。”

上海市在2019年就建立了全市单用途预付消费卡协同监管服务平台，实现了协同监管服务平台与上海市“一网通办”及“随申办市民云”APP的对接，扩大了各类单用途卡信息查询的便捷渠道。从2019年4月起，上海消费者可通过“一网通办”和“随申办市民云”APP查询经营者的信息对接情况、单用途卡余额以及警示名单。此外，经营者通过“一网通办”实现在线注册、提交信息、对接材料等功能也于2020年上线。

江苏省的《江苏省预付卡管理办法》已于2020年12月20日经江苏省人民政府第73次常务会议讨论通过并公布，自2021年4月1日起实施。江苏省同样也建立了预付资金存管制度，有相应部门对资金进行监管，并建立了预付卡管理服务平台，与一体化在线政务服务、公共信用信息系统等平台对接。管理服务平台应当具备业务管理、资金监管、信息披露查询、异常监测预警等功能。

协会工作人员表示，哈尔滨市预付卡协会成立于2021年1月。预付卡协会的主要工作内容为：对各企业的监督、协调，作为企业与政府各部门之间的桥梁，协助政府各部门做好企业预付卡的监管工作。协会成员也会尽快到上海、江苏等地学习、“取经”，争取在哈尔滨市也能够建立资金监管平台，让企业的信息能够公开、透明，让消费者能够对企业真正的“实力”一目了然，放心、安心地办理预付卡，同时也让企业能够诚信经营，促进哈尔滨市经济良性发展。

# 预付卡消费