

接到500余人次投诉
2月下旬以来,本报
3·15热线

预付卡消费类投诉占八成

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”。

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	理发店 2家
饭店 7家	教育机构 4家
健身 3家	其他 7家
洗车行 2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	理发店 数月-2 年
饭店 1-3 年	以下
健身 1-2 年	教育机构 1-2 年
洗车行 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。



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、江苏省均已经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管理制度,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