

无法消费的消费卡

——疫情之下的预付卡纠纷调查

健身房老板“跑路”，导致数千元的消费卡作废；教育机构一纸公告宣布倒闭，连带余额过万元的课程费“打水漂”……疫情期间，多地频现预付消费纠纷。仅2月份以来，全国有数十家教育培训机构因关停、不返还消费者预交费被投诉，其中不乏知名机构。



武汉雷神山医院宣布关闭，病房将留作备用

15日上午10点，武汉雷神山医院正式宣布关闭备用。4月14日，雷神山医院最后四名危重患者被转移到武汉大学中南医院ICU继续救治，雷神山医院患者全部清零。

从3月25日，武汉雷神山医院首个病区清零，到4月14日全院病患清零。武汉雷神山医院正式完成了它的历史使命。在消杀工作结束后，每间病房都将贴上封条，并不会马上被拆除，而是留作备用。

据央视

同煤大唐塔山煤矿发生顶板事故致5人被困

记者从山西同煤集团了解到，4月14日14时45分，同煤大唐塔山煤矿3—5#层二盘区2205掘进工作面发生一起顶板事故，当班13人，8人安全升井，5人被困。截至15日3时30分左右，救援队员已与被困人员取得联系，抢险救援工作正在进行中。初步分析，事故原因为该区域受煌斑岩侵入，导致支护失效突发冒顶。

据新华社

16架次临时航班，已协助2744名中国公民回国

在民航局日前举行的新闻发布会上，民航局运行监控中心副主任孙韶华介绍，自疫情发生以来，民航局启动重大运输机制。

截至4月14日，民航业共执行相关客、货包机任务575架次，运送134名援外医疗专家组和联合工作组人员，运输抗疫物资9544吨，涉及美国、英国、伊朗、伊拉克、巴基斯坦、意大利、日本、韩国等64个国家。

其中，按照国务院联防联控机制的具体部署，执行的重大运输任务主要包括以下几方面：

一是安排临时航班（包机）赴疫情严重国家接回中国公民任务。

3月4日至4月13日，民航局共安排16架次临时航班，协助在伊朗、意大利、英国、美国、西班牙的2744名中国公民回国，其中留学生1449名。

二是援外医疗专家组和相关省份联合工作组包机任务。

3月3日至4月12日，民航局共协调航空公司将126名医疗专家和联合工作组人员，运送至英国、意大利、柬埔寨、老挝、伊拉克、塞尔维亚等国，协助开展疫情防控工作和我在海外公民的防疫保护工作。

三是援非物资运输任务。

根据对外援助部际协调机制部署，民航局协调国航于4月5日安排一架次包机，运送国合署、外交部和国家卫健委援助中西非18个国家的37.6吨物资前往加纳。包机于北京时间4月5日从上海浦东机场起飞，4月6日抵达加纳阿克拉机场（以上均为北京时）。 宗 禾

疫情下预付费风险凸现，涉案金额动辄数百万甚至上千万元

去年7月，王女士花3000元在深圳天焱健身俱乐部办了一张年卡。今年2月，一些行业开始复工，但关闭多时的健身房却迟迟没有消息。

“不会是老板跑路了吧？”王女士通过微信联系了私教。令她吃惊的是，教练叫苦连天。因被拖欠工资，10多位教练已申请劳动仲裁。300多名维权消费者中，有人办了3年的卡，有人买了100节私教课。初步统

计，涉及金额超过百万元。

由于健身房负责人失联，消委会无法开展调解，只能将企业经营异常的信息推送至深圳市公共信用中心并进行公示。王女士及其他消费者正准备向法院提起诉讼。

教育机构也是预付费消费纠纷的“重灾区”。3月16日，儿童体能培训机构“趣动旅程”突然宣布公司现金流枯竭，正通过破产重整寻求各种可能的机会。

“孩子在这儿上课快两年了，没想到突然会倒，可气的是预交的钱估计讨不回来了。”家长高先生卡上还剩余126个课时，费用折合约2.7万元。据不完全统计，该机构在北京地区十几家门店涉及会员4000余名，还有28万余个课时未履行完成，折合服务费约4300万元。

“趣动旅程”近日发布公告称，将由德柏教育托管现有门店及会员服务。但截至

发稿，家长们无法确认预付卡能否继续使用。

疫情之下，多地服务机构经营受挫，资金链断裂，被迫关闭门店，导致预付费消费纠纷凸现。

中国消费者协会不久前公布，2020年1月20日至2月29日，全国消协组织共受理涉疫情消费者投诉180972件。其中，合同问题投诉量为35260件，培训服务类预付费纠纷成为投诉热点。

“打两三百个电话也没用”，监管主体不明投诉无力

今年3月，北京黄先生为讨回培训机构预付卡里的余额想尽办法。“群里的家长为此打了无数个电话，投诉热线打了不下1000次，其他各部门也打了两三百次”，但均无果。

很多消费者经历了相似的投诉历程：派出所称并无直接证据证明企业有诈骗或经济犯罪行为，所以无法立案。12345热线起初反馈很快，说“会转到相关部门”，但之后迟迟没有下文。也有消费者一开始就发起诉讼，法院表示会合并审理，但也一

直没有进展。

那么，预付费消费纠纷究竟该如何依法管、由谁管？“市场监管、商务等部门对预付卡都有一定监管权，但由于权责划分不明确，导致监管形同虚设。”长期关注预付费消费的中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江说，“我的亲戚朋友很多都有类似遭遇，我和他们一起去找过各个部门，但基本都未解决。”

陈音江说，目前，按相关文件，单用途预付卡的主体监管部门是商务部，多用途

预付卡的主体监管部门是中国人民银行。不过，这两个部门都没有基层执法力量，消费者遇到问题还是找市场监管部门。可是，市场监管部门都是进行事后监管，面对消费者的投诉只能尽力找商家调解。如果商家失联，他们往往也无能为力。

广东省消委会表示，预付费消费市场准入门槛低，大量规模小、资质差的经营者涌入营销行列，导致市场主体身份复杂、良莠不齐，难以规范。

值得注意的是，作为防

范措施之一的企业备案制度难以发挥作用。

2012年9月颁布的《单用途商业预付卡管理办法（试行）》规定，发卡企业应在开展单用途卡业务之日起30日内办理备案，规模、集团和品牌发卡企业实行资金存管制度。然而，在实际操作中，企业是否备案、存入存管资金，基本都靠发卡企业自愿自律，资金使用情况也无法做到跟踪监管。一位业内人士说，截至2017年10月18日，上海市发卡企业约达10万家，但只有396家企业备案。

多举措帮助企业渡过难关，强化事前消费者资金安全保障

疫情之下，多数经营者都受到或大或小的影响，一方面经营者延迟复工甚至无法复工，另一方面消费者出于安全考虑减少了大部分消费活动。持续性的支出大于收入，对经营者的资金链而言是巨大的考验。

对此，广州大学法学院教授欧卫安等专家建议，监管部门应适当出台减免政策，积极筛查经营者状况，对于遇到经营困难主动求

助的经营者，给予相应帮扶，以助企业恢复正常经营状态。此外，在疫情期间，监管部门对于预付费消费应加大监管力度，严格筛查经营者备案情况，及时公开备案信息。

对于如何确保预付卡消费安全，多位专家表示，我国现有法律主要强调对消费者的事后救济，应通过更加完备、严密的规定，强化事前对消费者资金安全的保障。

欧卫安建议，目前预付卡的管理办法仅适用于企业法人，有必要将个体工商户纳入规范范围，建全分类监管机制。此外，应针对发卡主体的资格、经济实力、管理人员资信等情况进行严格规定。

中央财经大学教授陈端建议技术赋能监管，运用大数据技术搭建跨部门的信息共享平台，把发卡主体资质审核、经营状况及风险

提示、失信惩戒信息等打通，及时向消费者公布和预警。

陈音江提出，要通过担保机构进行严格的资金托管，出现纠纷消费者可索回剩余款项。此外，还可采取部分资金监管方式，企业将20%或30%的预付款资金存入专项账户，解决退款问题。

据新华社