

追踪预付卡消费纠纷频发背后的三大问题

预付卡里的充值资金缺乏安全保障，一直是消费者投诉的热门问题。近年来，为解决预付式消费纠纷频发，全国各地纷纷出招治理。这些举措收效如何？还有哪些问题需要解决？“新华视点”记者进行了调查。

预付消费纠纷频发 各地出招加以治理

不久前，广州多家美吉姆早教门店陷停业风波，不少消费者在没有得到通知的情况下发现机构暂停营业，无法与负责人员取得联系。一名消费者反映，仅广州美林天地商场的美吉姆门店，就有近300人遭遇退卡难，一些人的充值金额少则数千元，多则一两万元。

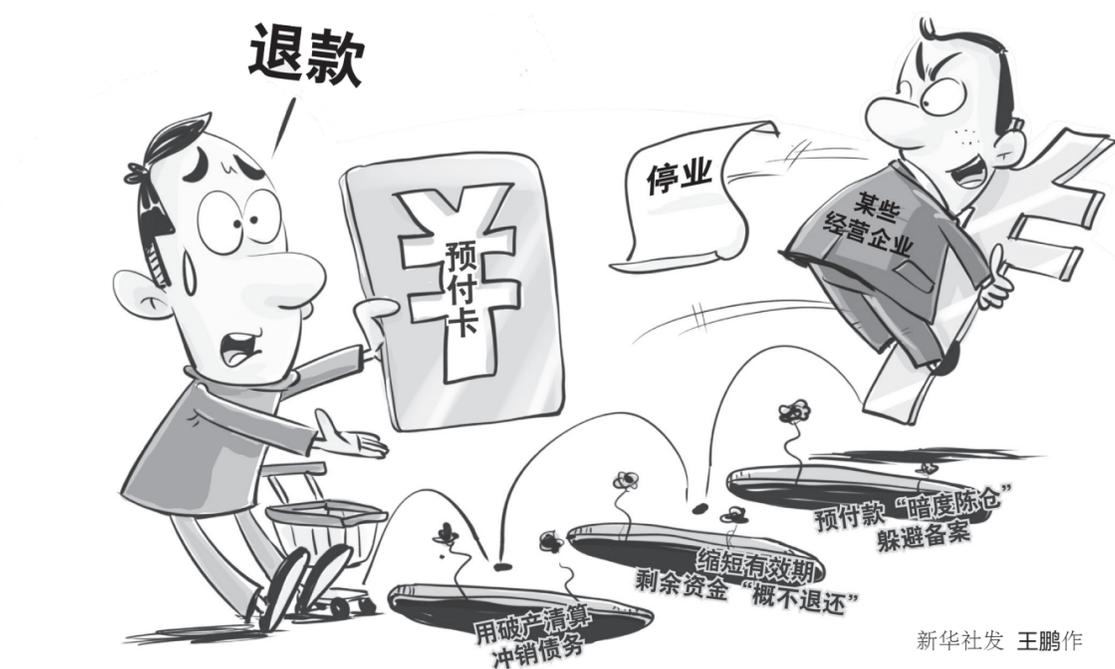
预付卡经营模式被广泛应用于运动健身、美容美发、教育培训等领域。2023年就有一兆韦德、梵音瑜伽、全力以赴篮球学院等陷入爆雷风波，不少消费者和员工的财产安全受到侵害。

为防范预付资金被挪用、经营者卷款跑路，近年来，各地纷纷推出一些举措，加强预付消费监管。

山西、深圳等地在相关地方性法规中加强预付式消费者权益保护。比如，今年1月1日起施行的《深圳经济特区消费者权益保护条例》，有五个条款涉及预付式消费问题；条例鼓励运用区块链技术，通过数字人民币支付、第三方支付资金监管、第三方担保、商业保险等方式，为预收款存储、消费、使用提供保障。

一些地方通过第三方公共服务平台加强对资金的存管保障。比如，浙江省宁波市去年3月正式上线“放心充”消费服务平台，预付资金的存入和支取都没有技术关卡，消费者实际产生消费并确认核销后，平台存管资金才会划拨给商户。消费者申请退款时，由平台方确认退款金额并经经营者认可后，存管银行将退款从经营者专户原路划转至消费者账户。

一些省份针对当地预付式消费活动中存在的突出问题，加强了对这一领域的监管。比如，北京下发通知规定，备案经营者接受管理的预收资金



新华社发 王鹏作

为不低于上一季度末预收资金余额的40%。江苏省体育局、市场监管局等联合下发通知要求，体育健身企业发行的不记名预付卡面值不得超过1000元，记名预付卡面值不得超过5000元。也有一些地方强化对企业的风险排查。《2023年度上海市单用途预付消费卡管理工作要点》提出，针对存在预收资金未足额存管等违规情形的发卡经营者定期开展风险排查工作。

顽疾仍有待化解 几大问题值得关注

受访专家表示，从近两年曝光案例来看，预付卡问题依然多发。防止资金“打水漂”，还需防范商家三个问题。

——用破产清算冲销债务。有受访专家表示，有些商家动机不纯，明知经营不善，依然大量出售预付卡，并通过破产清算冲销债务。

“如果商家破产倒闭，消费者的预付款可能无法追回。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说，如果企业爆雷、破产清算，机

构需优先清偿破产费用和债务，补发职工工资、保险和相关税费。给消费者退钱时，破产清算资金早已所剩无几。

——缩短有效期，剩余资金“概不退还”。商务部制定的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》规定，记名卡不得设有有效期，不记名卡有效期不得少于3年。而宁波市2023年对全市预付式消费情况进行定量调查发现，有15%的门店在销售时明确告知体验人员使用有效期仅为一年。中国消费者协会日前发布的《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》也指出，很多经营者为其发放的单用途卡设定了一年或两年的有效期，且到期后拒绝为消费者办理延期，违反了相关规定。

宁波市消费者权益保护委员会相关负责人说，商家缩短预付卡有效期，用“有效期过，概不退款”的伎俩，将未消费的预付款据为己有。“有的在前期办卡时只宣传折扣，没明确预付卡使用条件、范围、期限，消费者要求退卡时，被经营者以消费者违约为由拒绝。”甘肃省消费者协会副秘书

长梁方说。

——预付款“暗度陈仓”躲避备案。北京等地要求，经营者发行预付卡超过一定数量应向行业主管部门备案，以方便对经营者备案和预收资金存管进行一体化管理，明确备案作为预收资金存管的前置条件，实现备案即资金存管。

但近两年，有商家用新的违规招数躲避备案和监管。梁方说，当地投诉案例中，有店家要求消费者通过两种及以上支付渠道分笔付款。一笔打到备案账户，另一笔打到外地私人账户，以“账外收款”的方式逃避监管。“有的商家只需在手机上一个预付端口，绑定手机号、微信号即可实现预付功能，无法通过报备实现监管。”浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任盘和林说。

多措并举 让预付式消费更趋安全合理

《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》建议，进一步完善

相关立法，通过修改消费者权益保护法或制定专项立法的方式，全面、系统地规范预付式消费，推动建立预付式消费诉讼中的举证责任倒置制度。

中国政法大学民商经济法学院教授焦海涛说，《单用途商业预付卡管理办法(试行)》虽然有预付卡备案和银行资金存管等规定，但制度仍有一些需要完善的地方。比如，监管范围较窄，一些发卡企业不在监管范围内；资金存管制度适用对象有限，仅对规模发卡企业、集团发卡企业和品牌发卡企业提出要求。

根据消费者权益保护法，商家未如约提供商品或服务，应按消费者要求履约或退回预付款。对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说，该条规定以假定商家诚信为前提，若商家唯利是图，拒不履行退款义务，消费者的退卡权仍难以得到保障。

“目前一些部门、地方出台的规章、规范性文件立法地位低，而且零碎分散，建议尽快出台全面规制预付式消费模式的专项立法。”徐海燕说。

发卡企业破产时，如何保障消费者享有预付资金取回权？徐海燕说，立法时可考虑规定，在企业破产时，预付卡内余额不纳入破产范围，消费者有权在企业破产清算前足额取回预付资金。

此外，要提高预付式消费模式经营企业的准入门槛。盘和林说，可充分考虑商家消费纠纷投诉记录、企业及其法定代表人的诚信记录等，设定法定门槛，支持征信好、讲诚信的企业采取预付式经营模式。

“对存在违规行为、主观逃避监管、恶意透支预收金、挪用大额预付款、降低商品和服务质量、经常歇业的企业，要及时暂停其收取预付款的主体资格，除非其提供与预付款金额相当的保证金并缴入监管部门指定的托管银行账户。”徐海燕说。

及时有效的预警措施，可以帮助消费者避免受损。专家建议，以市场监管部门为主，其他部门协同配合，建立信息共享、快捷高效的协同监管机制，推动联合整治。（据新华社）

婚恋交友App里藏着多少“灰色地带”？

近年来，网络婚恋交友用户规模不断扩大，市场增速明显，手机应用商城上多个排名靠前的婚恋交友App下载量过亿。然而记者调查发现，一些不法分子利用平台用户信息审核不严，伪装身份诈骗钱财，甚至衍生出平台账号买卖等“黑灰”产业链。

法律人士表示，要督促平台加强信息审核把关，通过技术手段清理整顿虚假注册等乱象，设立快速响应投诉举报机制，加强诚信网络空间建设。

不法分子利用婚恋交友App诈骗敛财

日前，北京市公安局破获一起利用婚恋交友App诈骗案件。当事人马某某报案称，在某交友平台上添加了一名昵称“迷人宝贝”的陌生网友。该网友自称是一名女检察官，是刚离婚的单身母亲，没聊多久就对马某某表示好感，双方在网上确立男女朋友关系。

此后，对方多次以孩子出车祸、介绍工程项目等理由向马某某借钱，两个月内马某某共向对方转账3万4千元。在一次要求视频和线下见面未果后，马某某意识到被骗。

办案民警介绍，这所谓的“女检察官”实际上是河北某地一个男性菜农，把账号注册成女性，编造身份和男用户聊天，发现马某某动感情“上钩”后，便开始连续骗钱。

记者注意到，此类案件近年来在多地频发，不法分子“钻”婚恋交友App用户信息审核把关不严的漏洞，轻易实施诈骗，有的金额巨大。

去年，山东警方破获系列婚恋交友类诈骗案件，捣毁69人婚恋交友诈骗犯罪团伙，涉案金额500余万元。诈骗团伙人员在某交友平台上把自己包装成女性角色，拉近距离后便诱导对方以给其购买鲜花、衣物、化妆品等理由在虚假购物链接上付款，还引导受害人在虚假平台软件上进行充值。

北京市公安局网安总队的侦查员分析此类案件特点时表示，婚恋交友诈骗较为常见，不法分子作案套路简单，通常利用网络伪装成“金融白领”“商业精英”“军官”“公务员”等身份，骗取事主的感情和信任，接着编造各种理由骗取钱财。

信息不对称为诈骗等违法犯罪留下“空间”

记者调查发现，婚恋交友平台信息不对称特点突出，用户只要充值百十元就能获得查看其他用户个人信息或来访记录等“权限”，这为不法分子从事诈骗等违法犯罪活动大开方便之门，衍生出会员账号买卖等“黑灰产”。

去年8月，北京警方打掉一个网络黑产犯罪团伙。警方调查发现，该团伙主要有3名嫌疑人，一人负责招揽客户注册婚恋交友平台会员账号，

两人负责将收购来的会员账号转卖给电信诈骗团伙，非法获利26万元。

据介绍，该团伙以某婚恋交友平台需要“凑人头”冲业绩为幌子，如帮忙注册会员账号可以领取商家50元至140元不等的“补贴”。

为了在婚恋交友平台实施诈骗，一些诈骗团伙还在社交平台发布“有偿租用微信号”等消息，吸引人上钩。在北京警方侦破的一起案件中，嫌疑人以100元24小时的价格将自己的微信号、QQ号“出租”，结果对方使用其账号关联注册某交友平台账号，骗走一名当事人8700元。最终，嫌疑人因帮助信息网络犯罪活动罪被警方依法处理。

记者调查发现，一些婚恋交友平台的“活跃用户”，通过充值升高等级，可以在查看他人信息寻找作案目标的同时更好隐藏身份。其中，有的用户发布“软色情”信息暗示可以提供招嫖服务，实则进行“裸聊”诈骗；有的冒充“红娘”，收取数千元至上万元不等的“介绍费”。

据介绍，平台虚假注册乱象增加了公安机关打击和整治难度。吉林省松原市公安局反诈民警边界说，在查办相关案件中，常常发现平台账号



新华社发 朱慧卿作

的注册人不是诈骗分子本人，给警方排查带来不小挑战。

提升治理精准度推进诚信网络环境建设

由于婚恋交友服务高度同质化，许多平台失去资本支持，盈利模式趋于单一，并在疏于监管之下产生许多灰色地带。

记者注意到，婚恋交友平台乱象长期存在，大量网友在“黑猫投诉”等平台发起投诉，反映维权难。对此，专家建议加强监管治理，让规模高达数十亿元的网络“脱单生意”良性发展。

“要在平台运营成本与保障信息真实之间寻找平衡点，加大技术上的投入。”中国政法大学知识产权研究中心特约研究员赵占领说，一

些有标准、可量化、提供成本不高且有必要进行核实的信息，可要求用户提供后与相关部门对接进行查询验证，确保某些关键信息真实性。此外，平台自身也应通过技术的手段识别违规信息，发现违法活动，及时向公安机关举报。

吉林省社会科学院助理研究员全龙杰认为，针对一些小众交友App使用门槛低、隐蔽性强等特点，需要加强监督检查和整治工作。

北京警方同时提醒，网恋需谨慎。如果在交往过程中，只闻其声不见其人，对方还以各种理由引导汇款，很可能就是在实施网络诈骗。发现被骗后，要及时保留联系记录、汇款账户等相关证据第一时间向公安机关报案。（据新华社）