编者按 据了解，北京市消费者协会每年接到的预付卡消费投诉中，有相当大的比例投诉无法立案，基本都是因为消费者无法提供被诉商户的名称，或者商户根本未登记注册。对此，消协也多次提醒消费者在办理预付卡时一定要留心资质，保留票据，但现实情况显然并没有起到作用。

为了追回一张200多元的预付卡，记者奔波1年多。尽管有商家和中消协的介入，投诉却依然无法被受理——

追不回的预付卡 伤不起的维权路

本报记者 余 颖

2014年初，记者在北京银泰百货大红门店老牛皮护理中心办理了一张300元的预付卡，只清洗过一次皮鞋。2014年12月，“老牛皮”突然撤柜，只留下商场的告示：顾客可以去商场办公室登记。登记后，工作人员让记者耐心等待，有消息马上通知。

原以为过几天就会有消息，没想到一等就是一年，而且依然没有任何回音。在等待的这一年里，记者曾几次去银泰询问进展情况，商场工作人员每次都表示正在处理，请耐心等候。记者了解到，在商场登记的顾客有300多位，金额在300元至500元不等。

被动地等待消息似乎不是办法。2016年初，记者决定用消费者自己的力量追回钱款。

2016年1月20日，记者的“讨债”行动正式开始。

下午2点，经过几次拨打，记者终于拨通了北京市工商局12315综合服务平台。工号353号接线员问清记者的投诉后回答：投诉举报必须提供商户联系方式和住址，工商部门才能上门调解，否则无法在系统里登记此次投诉。在得知记者没有商户的名称和联系方式时，她建议记者打110或走司法途径。

在办卡时，记者只是草签了一纸合同，过去这么久早就不知道丢哪儿去了，现在哪里还记得商户的名称和联系方式？

记者不死心，想到了向中消协投诉。很快接通了中消协咨询投诉电话，一位男性工作人员听完记者的叙述后表示：这个问题最好还是找北京市消协，因为消费投诉是按辖区管理，中消协一般不直接插手。在得知记者已经联系过北京工商局后，他也说没有商户名称和联系方式，消协无法立案。

看来，还得再去一趟银泰。

第二天下午记者匆匆赶到银泰百货大红门店，直奔2楼办公室。得知记者是来咨询和收集“老牛皮”的一些证据时，两位曾经接待过记者的工作人员显得非常热情，向记者讲述了商场跟“老牛皮”间的扯皮事儿。

据接待人员讲，“老牛皮”商户主陈某是个年轻人，是父母介绍来银泰承租的门面。陈某当时拿着一家企业的授权证明，交了两万元押金，声明只护理皮具，不办消费卡。可没过多久，陈某便悄悄给客户办卡，办完卡却不认真经营，客户来送取件总找不到他人。等商场发现投诉太多，准备跟他终止合同时，陈某扔下店铺跑路了。

随后商场找到陈某，一开始他认账，但表示自己是从别人那里转租来的，只承担自己办卡的这部分损失。可是他记录的账目金额与报案客户的金额对不上。后来再找他，陈某索性说账本找不到了。再后来，干脆避而不见。而陈某的母亲也从一开始配合商场到后来恶言相向，完全无法沟通。

“我们也在收集材料，准备请律师起诉他。”工作人员告诉记者，之前也有客户打过12315投诉，但都不了了之。如果这次记者能为自己挽回损失，他们全力支持。随后，工作人员很干脆地向记者提供了陈某的联系方式、身份证、营业执照和当初入驻的协议。

1月29日，记者再次拨打12315，可是这一整天，记者却始终没有接通12315，电话另一端总是提示“正在通话中”。

2月1日，记者第三次联系北京市工商局。在不同时段几次拨打12315热线，提示依然是座机忙。无奈，记者又联系了中消协。这次，记者通过工作关系向中消协发去一封投诉邮件。

2月5日一早，记者收到了中消协的回复，对方表示正在联系北京市消协，让他们当面解决。

在中消协网站上有个“中国消费者协会投诉和解平台”，消费者注册之后，可以直接在线投诉。当记者使用真实姓名和身份证号码、手机号、邮箱注册后，发现平台对投诉企业有具体要求：“只有投诉对象属于中国消费者协会投诉和解联络单位的，方可通过本投诉和解平台进行投诉。”平台还承诺“投诉和解联络单位自消费者提交投诉7个工作日内与消费者取得联系，调查了解投诉情况，并协商和解事宜”。

仔细研究后，记者发现自己没办法通过平台寻求帮助，因为消费者需要填写真实姓名、联系电话、联系邮箱、身份证号、投诉内容、受损情况、投诉要求等信息，同时准备好购物发票、小票及其他有关消费凭证、受损证据等材料，以方便被投诉企业尽快和消费者联系处理。因为缺少证明材料，所以记者没能在线投诉。

2月14日春节过后上班第一天，11点13分记者又拨打12315热线电话。这次电话直接提示线路繁忙，接着断线。

记者只好再联系中消协。中消协工作人员告诉记者，因为过节，今天才把记者的投诉转过去，并建议记者可以直接找银泰，因为银泰是出租柜台方，作为平台负有首问责任。

当天下午5点17分，记者收到了中消协投诉部工作人员的短信。短信注明，根据工作流程，需要记者提供正式的投诉材料，内容包括：投诉人姓名及联系方式、被投诉商家和负责人姓名及联系方式、受害过程、投诉双方沟通过程、相关合同协议收据、投诉人诉求等。记者马上将之前从银泰拿到的足先行公司的营业执照照片、授权经营书照片以及陈某的联系方式和身份证，重新写了一份投诉发到中消协投诉部。

2月17日中午，记者收到中消协已把记者的投诉转给北京市消协的通知。

3月2日，记者接到北京市消协投诉部负责人的电话，他很委婉地告诉记者，因为记者投诉的这个老牛皮皮具护理中心根本没有进行过工商登记注册，不构成法人主体，消协组织不能对个人进行调解，因此没有办法受理投诉。而给予“老牛皮”经营授权的足先行公司并没有跟记者发生直接商业关系，不是当事方。更关键的是，足先行开出的授权书是2015年1月至12月，而记者是在2014年办的卡，时间上也对不上。

此时，记者才意识到当初办卡实在太轻率了，这根本是一家无照经营商户。

来访手记

消费者须学会自我保护

余 颖

近两个月的维权经历让记者发现，靠商场、消费者监督预防预付卡纠纷不现实，事后追责实在太困难。必须有一种制度约束经营者要讲诚信，一旦失信必将受到惩处，付出代价。我国正在建设的企业信用公示体系对企业诚信经营起到了极大的督促作用，曾有企业表示宁肯被罚款，也不要被记入警示信息。但是，目前个体工商户还没有被纳入监督。建议公示体系应该扩大覆盖面，最终形成包括各类市场主体和自然人在内的社会信用公示系统。

同时，再次提醒消费者，办理预付卡一定要多长个心眼，检验商户的经营资质、保留合同、收据等资料，甚至可以先在企业信用公示系统上查询该商户是否办理了工商登记、经营状况如何等等。总之，消费者必须先学会保护自己的权益。

服务台

小心预付卡成吞钱卡

目前，各地消费者协会不断收到消费者有关预付卡消费的投诉，有的反映商家因经营不善倒闭，致使卡内余额无法清退；还有的反映一些不法商家利用预付卡敛财，最终人去楼空，让消费者经济损失惨重。为此，中国消费者协会特别提醒广大消费者：

选择商家要谨慎 办理预付卡前，一要查验商家是否具备经营主体资格，是否及时年报，核对其企业名称与宣传资料所标注的企业名称是否一致等信息。二要观察了解商家宣传内容与店内设施及人员服务是否相当。

签订合同要看清 办理预付卡时，不要轻信商家的口头承诺，最好签订书面合同。签订合同之前，一要看清合同条款内容；二要认真评估消费风险，仔细查看续费升级、遗失补办、退费转让、违约责任等条款和事项。

购卡消费要理性 办理预付卡时，最好按照自己实际需求理性办卡，千万不要受商家宣传的大幅折扣优惠而冲动消费。确需办卡时，每次投入的金额不要太大，办卡服务期尽量选择月卡、季卡等时限较短的预付卡，谨慎选择预付额度高、服务周期长的预付卡，避免承担过多的不确定性风险。

相关证据要妥存 办理预付卡后，一定要向商家索要正式票据，并加盖与经营机构名称一致的公章、财务章或发票专用章。要妥善保管好发票、服务章程、消费协议和相关票据等消费凭证，在每次消费后，都要详细核对所使用产品和接受服务的金额，及时掌握卡内余额动态。

维护权益要主动 办理预付卡后，应当按照约定条款及时消费、避免浪费。消费过程中合法权益受到损害的，要及时与商家协商解决，如发现商家出现停业、倒闭等情况，无法继续提供服务时，要主动向当地消费者协会或有关部门投诉反映。一旦发现商家有骗取预付款等欺诈行为或存在卷款“蒸发”情况，应立即向公安机关报案。

（本报记者 余 颖整理）

法治论坛

打假还需响鼓重捶

张进先

我国“十三五”规划提出，发挥消费对增长的基础作用，着力扩大居民消费。然而，当前我国消费领域的假货却无处不在，令人防不胜防。假货泛滥不仅严重影响GDP增长的质量和效益，而且严重威胁着消费安全，已成为制约居民消费的“瓶颈”。重拳打假已成为当务之急。

据官方统计，2014年全国电商交易额达到16.39万亿元，而电商交易正品率不到六成。另据国家发改委消息，2015年“双11”网购商品的53.6%、畅销品的75%均为事先提价、当天降价，网购电子产品被骗案例超三成。而《消费者权益保护法》规定的远程购物7日内无理由退货却难以兑现，法律遭遇实施难的尴尬。

现实中的维权难，导致多数消费者最终选择放弃维权。由于存在着识别假货难、鉴定难、举证难等难题，消费者维权得不偿失的情况较为普遍，以致七成以上的消费者选择放弃维权。识别假货难缘于买卖双方的商品信息不对称，消费者对商品性能或配方不了解，对商品的认识主要依据商品标签和说明，造成真假难辨。就鉴定难而言，仅举食品鉴定为例，首先是按规定食品鉴定机构不受理个人申请；其次是无鉴定资质的机构进行食品鉴定，有鉴定资质的鉴定机构缺乏鉴定能力，导致鉴定无效，这些都成为了消费者维权的羁绊；其三是鉴定费用高。如对一捆韭菜申请鉴定，完成全部检测项目要花5000元。而举证难，即消费者在维权过程中，应证明其与经营者存在着买卖关系、商品有假和所购商品与损害后果之间存在因果关系。上述三个难题常使消费者陷入维权困境。此外，市场监管规范不健全，使有些商品缺乏技术或安全标准，难以识别真伪，同样给执法带来困难。

无信市不立，无法信不灵。假货泛滥的背后是市场诚信缺失，重建市场诚信要靠法治，重拳打假是全社会的共同责任。

当前，打假正面临着前所未有的机遇和挑战。随着我国法治建设的不断完善，社会各方合力共同治理，我国已初步形成了重典治乱、严惩重处的打假总体态势。

新修订的《消费者权益保护法》规定了举证责任倒置、“假一赔三”和损失2倍的惩罚性赔偿、保底赔偿500元等。新修订的《食品安全法》，加大了行政处罚和惩罚性赔偿的力度，扩大了相关主体承担连带责任的范围，将最高罚款金额提高到货价的30倍，还规定了“假一赔十”、保底赔偿1000元等，提高了违法成本，降低了维权成本，为打假提供了尚方宝剑。最高法院先后出台了旅游、食品药品纠纷等司法解释，从案件受理、适用食品标准、举证责任、霸王条款、连带责任、“知假买假”，以及食品犯罪的定罪量刑等方面作出了规定，明确“知假买假”和“职业打假”合法化，对打假发挥了重要作用。

司法是维护公平正义的最后一道屏障，在打假斗争中担负着重要职责。建议尽快制定《消费者权益保护法》《食品安全法》的司法解释，统一裁判尺度，解决司法实践中的难题；正确运用惩罚性赔偿、连带责任、举证责任倒置等法律规定，让有理的消费者打得赢官司，提高消费者维权的胜诉率，依法兑现“退一赔三”和“假一赔十”制度，彰显司法打假声威；采取便民利民措施，方便消费者诉讼。

良法还需善治，响鼓还需重捶。法律已为重拳打假铺平了道路，重要的是高扬法治利剑，凝聚各方共识，共谋打假良策，以雷霆万钧之力稳准狠地打击假货。通过整合打假资源，创新打假手段，提升打假效能，让消费者更有信心和力量，让制假售假者受到严厉制裁，使假货逐步减少，实现智能、绿色、健康、安全消费，助推我国“十三五”规划顺利实现。

案例链接

网购遇价格欺诈 可获“退一赔三”和保底赔偿

本报记者 李万祥

生活中，如果遇到销售者网上销售商品有价格欺诈行为，诱使购买商品的情况，消费者该怎么办？如果该商品质量不合格，还能不能请求赔偿？通过下面的案例可得到答案：上述情形下，消费者有权请求销售者“退一赔三”和保底赔偿。

2014年4月8日，小米科技有限责任公司（以下简称小米公司）在其官方网站上发布的广告显示：10400mAh移动电源，“米粉节”特价49元。当日，王某便在该网站上订购了以下两款移动电源：小米金属移动电源10400mAh银色69元，小米移动电源5200mAh银色39元。王某提交订单后，于当日通过支付宝向小米公司付款108元。同月12日，王某收到上述两个移动电源及配套的数据线。同月17日，王某发现使用5200mAh移动电源的原配数据线不能给手机充满电，故与小米公司的客服联系，要求调换数据线。小米公司同意调换并已收到该数据线。后来，王某以小米公司对其实施价格欺诈为由向北京市海淀区人民法院起诉，请求撤销网络购物合同，王某退还小米公司两套涉案移动电源，并请求小米公司赔偿500元，退还购货价款108元，支付快递费15元，赔偿王某交通费、打印费、复印费100元。

一审法院认为，涉案网络购物合同有效，小米公司的行为不构成欺诈，王某的诉讼请求证据不足，故判决驳回其诉讼请求。

王某不服判决，向北京市第一中级人民法院提起上诉。二审法院认为，涉案网购合同有效，消费者拥有公平交易权和商品知情权。由于小米公司网络抢购此种销售方式的特殊性，该广告与商品的抢购界面直接链接且消费者需在短时间内作出购买的意愿。王某由于认同小米公司广告价格49元，故在“米粉节”当日作出抢购的意思表示，其真实意思表示的价格应为49元，但从小米网站订单详情可以看出，王某于2014年4月8日14时30分下单，订单中10400mAh移动电源的价格却为69元而非49元。

此后，小米公司虽认可小米商城活动界面显示错误，存在广告价格与实际结算价格不一致之情形，但其解释为电脑后台系统出现错误。

由于小米公司事后就其后台出现错误问题并未在网络上向消费者作出声明，且其无证据证明“米粉节”当天其电脑后台出现故障，故二审法院认定小米公司对此存在欺诈消费者的故意，王某关于10400mAh移动电源存在欺诈请求撤销合同的请求合理，对另一电源双方当事人均同意解除合同，二审法院准许。

据此，二审法院依法判决王某退还小米公司上述两个移动电源，小米公司保底赔偿王某500元，退还王某货款108元，驳回王某其他诉讼请求。

家装建材消费纠纷多 购买安装需注意

本报记者 李万祥

日前，中国消费者协会发布《二〇一五年全国消协组织受理投诉情况分析》显示，2015年，全国消协组织共受理房屋建材类投诉22858件，排在商品类投诉第五位。

随着消费水平的不断提高，人们购买、定制、安装家装建材的需求日益增加，涉及家装建材购买、定做、加工等方面的合同纠纷也不断增多。

北京市顺义区法院公布了一组数字显示，2012年1月至2015年12月，该院共受理此类纠纷147件。其中，因买卖家装建材发生的纠纷数量83件，因家装建材加工、定做过程产生的纠纷数量64件。据了解，上述两类纠纷均呈现出逐年递增的趋势。

“因材质不符、售后服务不到位、商家欺诈、网店销售等引发的纠纷较多，且实践中消费者因证据不足导致部分损失未被支持的情形较多。”顺义法院副院长胡国东分析说。

据了解，一些商家在展厅、门店展示的样品与其实际交付给消费者的产品并不完全一致，尤其是一些定做、定制类的产品常常出现订购款式、型号、材质与样品不一致的情形，与消费者的心理预期产生一定落差，由此引发了大量纠纷。

张某在某装饰材料站定做了5樘实木贴皮木门及门窗垭口，约定一个半月后交货。但门送到后，张某发现门型的款式设计与订货严重不符，门与门套尺寸有出入，安装时还出现多处磕碰掉皮情况，连接缝隙也超过正常尺寸，经过两次维修，垭口周围的墙面被严重破坏，垭口上出现了多处黑斑，对后续装修造成了不良影响，但某装饰材料站一直未能给出解决方案，张某遂起诉至法院要求商家退还货款并赔偿相关损失。该案经法官组织双方到现场勘验，确认涉诉的木门存在与门框间隙较大、垭口上下不一样宽且存在黑斑等问题，故法院依张某的诉讼请求，判令该材料站退还货款。

“针对此类纠纷，法院在审理时会依据现场勘验结果、检测或鉴定结论等权威机构出具的意见作为认定产品是否与约定相符的依据，若认定为不相符，消费者可以据此要求商家承担违约责任。”顺义区法院民二庭庭长张丹芳指出，定制、定做类产品可能与样品存在一定误差，只要在合理误差值范围内都是正常的，法院会结合相关的国家标准以及双方的约定来综合认定“误差”是否合理。

为避免消费者遭受不必要的损失，法官提醒，消费者要细心谨慎、看清合同；要及时验货、尽早提出质量问题；要保管好证据。商家要诚信经营、保证履约、提供优质服务，才能实现长久经营。

据了解，化解消费者权益纠纷离不开法院、工商行政管理机关等各方通力合作。顺义区法院将与区工商分局在信息共享、人员交流、诉非衔接等方面加强合作，将多元纠纷化解工作引向深入，为消费者保驾护航。