

当消费者遇到商家倒闭跑路时,在实际维权中往往“为了一只鸡,搭上一头牛”——

权威发布

最高法:

推进道交纠纷网上一体化处理工作

本报讯 记者李万祥报道:近日,最高人民法院联合公安部、司法部、中国银行保险监督管理委员会出台《道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”工作规范(试行)》。《规范》共45条,自2018年10月1日起施行。

《规范》要求,运用大数据构建人民法院与公安机关、调解组织、保险机构、鉴定机构相互衔接、协调联动工作格局,实现理赔计算、调解、鉴定、诉讼、理赔等业务的信息共享和在线处理,实现道路交通事故损害赔偿纠纷的全程信息化快速处理与化解。

根据《规范》,发生纠纷后,当事人可以直接进入道交纠纷网上一体化处理平台,使用理赔计算器等,也可以在线直接提起调解申请或者诉讼;调解组织在接到当事人调解申请以及公安机关交通管理部门、人民法院引导当事人发起的调解申请时,进入平台在线调解,以实现平台资源最大化利用,有效化解纠纷。

《规范》明确,道交纠纷网上一体化处理工作建立鉴定前置机制,实现调解组织在调解阶段依法组织当事人申请在线鉴定;鼓励探索将道交纠纷网上一体化平台与移动端客户端连接,实现道路交通事故损害赔偿纠纷便捷化处理。

《规范》要求,道交纠纷网上一体化处理工作应建立先行调解机制。达成调解协议、司法确认或者在线诉讼完成后,可由当事人或者调解员帮助当事人通过道交纠纷网上一体化平台在线申请保险公司一键理赔,保险公司未能在合理期限内及时理赔的,人民法院可以通过道交纠纷网上一体化平台向保险监管机构提出司法建议,由保险监管机构依法采取相应的监管措施。

最高检:

检察机关向4561人提供司法救助

本报讯 记者李万祥从最高人民检察院获悉:自今年4月份最高人民检察院部署开展深入推进国家司法救助工作专项活动以来,截至8月底,全国检察机关共救助4561人,发放救助金6079万余元,其中贫困家庭1935人,占全国救助人数的近一半。

据了解,专项活动开展以来,全国有865个检察院制定了国家司法救助工作制度,有593个检察院联合有关部门建立了工作机制,加强了内部衔接、上下联动、内外协同,合力救助初见成效。江苏省有62个检察院与民政、教育、残联等部门会签建立国家司法救助与其他救助衔接机制意见。四川省检察机关积极与政府相关职能部门沟通协调,推动国家司法救助对接社会救助,融入共建共治共享的社会治理格局,实现多位一体“救助+扶贫”的综合效果,省检察院及27个市县检察院与教育、民政、人社、卫计委、团委、妇联、残联等相关职能部门及群团组织建立了国家司法救助与社会救助衔接联动机制。

过去5年,检察机关共对5.1万名陷入生活困境的刑事案件被害人或其近亲属提供了司法救助,发放救助金4.3亿元。据悉,各级检察机关将加强政策衔接与融合,今年年底实现省市县三级检察院与扶贫主管部门制度建设全覆盖。

司法部:

推进公共法律服务平台“一体化”

本报讯 记者李万祥报道:在全面建成实体、热线、网络三大平台基础上,司法部将推动三大平台服务、监管和保障的融合,形成线上线下一体化公共法律服务平台。近日,司法部出台的《关于深入推进公共法律服务平台建设的指导意见》对此作出了部署。

目前,全国大部分县(市、区)、乡镇(街道)均建成实体平台,各省(区、市)均建成热线平台,中国法律服务网和全部省级网初步实现了互联互通。《意见》明确,2020年底前实现精准化,形成覆盖城乡、功能完备、便捷高效的公共法律服务网络体系,通过公共法律服务大数据的深度应用提供精准、普惠、便捷的公共法律服务。

《意见》要求完善三大平台便民利民惠民服务举措,包括推行实体平台“一窗办多事”,整合司法系统各项服务职能,实现“前台统一受理,后台分流转办”;引入“全科医生”接听热线,推进服务事项网上办理,简化服务手续,完善服务功能,推行“一键上网、便利入网”服务;加强移动端功能建设,拓展移动端服务新形式,开通语音咨询、视频通话等功能,实现法律咨询、法律事务办理“掌上办”“指尖办”。

《意见》从推进服务、监管、保障一体化三方面提出明确要求。从建立适应平台融合发展的管理体制、建立健全电子监察系统、构建多元化监管机制等方面,实现三大平台一体监管。从完善制度、组织、设施设备、技术、信息安全等方面,实现三大平台一体保障。

司法部有关负责人表示,制定出台《意见》,是贯彻落实党中央、国务院关于推动公共法律服务主体多元化和提供方式多样化、政务服务“一网、一门、一次”、推进全国一体化在线政务服务平台建设的重要举措,有利于创新优化公共法律服务供给方式,构建线上线下一体化服务平台、更好地提供便民利民、精准普惠的公共法律服务。

本版编辑 许跃芝

如何破解预付卡老问题

经济日报·中国经济网记者 余颖

特别关注

近年来,预付卡纠纷一直是大众投诉的热点,对各种倒闭、跑路投诉不断,消费者往往只能自认倒霉。不过,最近江西省消保委支持消费者为493元打了一场官司,要回了余款。有人说,这是“为了一只鸡,搭上一头牛”,果真如此吗?事情还得从2017年说起。

商家倒闭跑路,不退款

2017年11月18日,家住南昌市红谷滩新区的艾先生在“南昌海之味海鲜城”消费时,在商家促销活动中办理了一张预付卡(编号为00481),参加了充值3000元赠送500元的优惠活动。此后,艾先生一直在海鲜城消费。

今年年初,当艾先生再次来到海鲜城消费时,却发现其已经歇业。因为卡内余额还有493元,艾先生找出之前保存的经营者电话,多次打电话联系海鲜城要求退款,却遭到拒绝。无奈之下,艾先生向江西省消费者权益保护委员会投诉。

“我们通过经营者的工商登记注册信息,找到负责人,又通过负责人找到了实际经营者的电话。”据江西省消保委投诉部部长万岱介绍,省消保委多次联系海鲜城,试图通过协调解决这一纠纷,但海鲜城振振有词:“卡内赠送金额不予退还,这是行规,业界普遍通行的做法!”

与此同时,省消保委还找到海鲜城所在的红谷滩新区消费者协会,了解到另一起投诉——消费者张先生因为海鲜城促销,购置了卡号为00393的预付卡,截至2018年3月15日尚有余额266元。海鲜城停业后,张先生要求退款未果,也向当地消协组织投诉。

万岱表示,消保委认为,消费者与经营者之间订立的消费服务合同系双方真实意思的表达,不违反法律、行政法规等强制性规定,对经营者应当具有约束力,但经营者未按约定履行义务,构成违约。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第53条规定:“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”赠送余额不退的行规没有任何法律依据。

面对调解无望,江西省消保委求助法律。《消费者权益保护法》规定:就损害消费者合法权益的行为,消费者协会可履行公益性职责,支持受损害的消费者提起诉讼。在省消保委的沟通下,经上述两名消费者委托,省消保委公益律师团团长、江西华邦律师事务所律师王卿决定免费代理上述两起案件。

不久前,南昌市东湖区人民法院受理了上述两起餐饮服务合同案件。因案件标的较小,在征求原告同意后,立案庭将案件直接转入调解室,开展诉前调解。

调解中,被告海鲜城方面认为,当初,艾先生参加了充值3000元赠送500元的优惠活动。目前,艾先生已经消费完充值的3000元现金,剩余卡内赠送的493元按照惯例、行规不予退还。

原告律师王卿则称,《合同法》规定:当事人订立合同,有书面形式、口头形式和其他形式。依法成立的合同,自成立时生效。本案中,原告艾先生通过刷卡消费的形式向被告预先支付3000元办理了预付卡,双方虽然没有签订正式的合同文本,但原被告之间已形成事实上的合同关系,且原告已经实际履行了支付服务费的义务,双方之间的消费服务合同成立并生效,被告应当按照约定提

《中华人民共和国消费者权益保护法》第53条规定

经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用

《关于规范商业预付卡管理的意见》中明确规定

对于超过有效期尚有资金余额的,发卡人应提供激活、换卡等配套服务。商务部令2012年第9号《单用途商业预付卡管理办法(试行)》第19条进一步规定,记名卡不得设有效期;不记名卡有效期不得少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务

《单用途商业预付卡管理办法(试行)》中规定

集团发卡企业、品牌发卡企业和规模发卡企业可以为发卡企业。发卡企业应在开展单用途卡业务之日起30日内提交材料向有关部门办理备案



供消费服务。

王卿进一步分析称,被告为了促销目的向消费者出售预付卡,原告为了支付方便的目的在被告处购买了预付卡,但在履行过程中,被告并未按照约定提供服务且现在仍处于停业状态,原告的消费目的无法达到,被告理应按照法律规定向原告退回预付款并承担违约金。

综上所述,原被告双方之间的合同已经成立并生效,被告未按约定履行义务,依法应当向原告退回预付款项并承担违约金。

最终,在法官主持下双方达成一致意见,被告当场退还了艾先生卡内余额的金额493元及违约金16元,退还了张先生预付款266元及违约金8.68元。

要说这位艾先生还算幸运,商家虽然倒闭了,总还能联系上,退款虽然坎坷,总还是要回来了。但是,更多的消费者是在商家跑路后才发觉,根本联系不上商家。万岱也表示,如果倒闭商家的电话停机,或者根本联系不上经营者,到法院起诉也要经过复杂的公示送达程序,没有半年时间下不来。那时消费者维权,就真是“为了一只鸡,搭上一头牛”。

过期失效,不激活不能用

预付卡其实分两种,一种是商家自办的会员卡,只能在自有品牌使用,例如味多美、稻香村的储值卡;另一种是通用型预付卡,类似定额的银行卡,可以在超市、影院、饭店、商场等各种加盟商家使用,典型代表是资和信的商通卡。

对于这种通用型预付卡,我国有较为严格的管理规定。想要发行多用途预付卡,必须有人民银行颁发的非金融支付机构《支付业务许可证》。拿到这个证

的门槛极高。比如,申请人拟在全国范围内从事支付业务的,其注册资本最低限额为1亿元人民币;拟在省(自治区、直辖市)范围内从事支付业务的,其注册资本最低限额为3000万元人民币。申请时,要提交的材料包括公司营业执照(副本)复印件、经会计师事务所审计的财务会计报告、支付业务可行性研究报告、反洗钱措施验收材料等。

满足上述要求的企业,一定是实力雄厚的大公司,且经营一定规范了吧?非也。事实证明,大公司同样会赖账。北京消费者苏先生就遇到了这样的事情。

2018年6月份,消费者苏先生向中国消费者协会投诉。2013年初,相关部门奖励赠给苏先生一张“北京广聚福企业商务服务有限公司”的购物卡,金额为5000元人民币。因苏先生居住位置较偏,周边商业配套不齐全、购物不便,所以一直未曾使用该购物卡。2018年,当苏先生第一次使用广聚福卡时,却被发卡方以过期为由拒付。同时,发卡方也不接受再次激活或者查询余额等诉求。

“我多次联系发卡方,对方均未采取实质性应对措施,甚至不再接听我的电话。”苏先生说,“我的卡内余额应有5000元。发卡方要求我必须提供持卡人信息,比如经办人姓名、身份证号码等,这是无理要求,有关资料应在发卡方处”。

2011年,国办转发央行等部门联合出台的《关于规范商业预付卡管理的意见》,其中明确规定,对于超过有效期尚有资金余额的,发卡人应提供激活、换卡等配套服务。商务部令2012年第9号《单用途商业预付卡管理办法(试行)》第19条进一步规定,记名卡不得设有效期;不记名卡有效期不得少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。

然而,像这种消费者只有购物卡,既不明确购买人,也不明确购物卡初始额度或者余额的情况,在现实生活中极为普遍。

“经营者以此为拒拒绝履行义务,消费者因为举证难,合法权益往往无法得到保护。”针对这种情况,中国消费者协会投诉部主任张德志认为,消费者有权主张,经营者有义务提供相应证据。如果经营者不积极配合消费者解决问题,设置障碍、推诿拒绝,中消协将采取约谈购物卡发卡方、支持消费者提起诉讼等措施来帮助消费者维权。按照《最高人民法院关于民事诉讼证据若干问题的规定》第75条规定:“有证据证明一方当事人持有证据无正当理由拒不提供,如果对方当事人主张该证据的内容不利于证据持有人,可以推定该主张成立。”

今年8月8日,中消协表态,将支持消费者对广聚福卡提起诉讼,并指定中国消费者协会律师团成员经办此事。

此外,还有些消费者遇到的情况更加特殊——卡内余额还在,也没有过期,但因为发卡方经营问题,无法正常使用,只能打折卖给收卡的黄牛。一位长期在北京百货大楼收卡的黄牛告诉记者,有种商×通卡这一年里一直无法正常使

用,“一般只有每天的第一二笔交易能够成功”。他们都是5折回收,然后早上9点去商场刷卡,但普通消费者只能接受损失。

合同要规范,资质有门槛

当前,预付卡已经成为商家快速回笼资金的法宝。记者调查发现,无论是餐饮、美容、健康还是汽车养护,也无论是“苍蝇小馆”还是连锁大店,办会员卡已经成为惯例。在北京一家知名美发机构,理发师告诉记者,会员卡充值1000元消费可打8折,充值越多折扣越大,10000元可享受3.8折。记者家门口的小吃店也有充500元送50元的会员卡。

那么,什么样的商家才能办卡?商家想办卡就能办卡吗?

《单用途商业预付卡管理办法(试行)》中规定,集团发卡企业、品牌发卡企业和规模发卡企业可以为发卡企业。发卡企业应在开展单用途卡业务之日起30日内提交材料向有关部门办理备案。

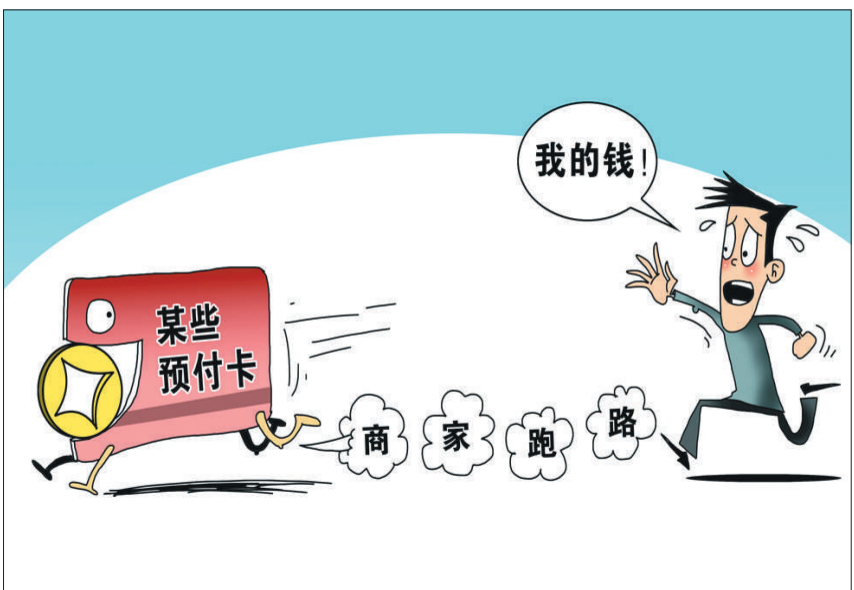
集团发卡企业是指发行在本集团内使用的单用途卡的集团母公司。集团是指由同一企业法人绝对控股的企业法人联合体。

品牌发卡企业是指发行在同一品牌特许经营体系内使用的单用途卡,且拥有该品牌的企业标志或注册商标,或者经授权拥有该企业标志或注册商标排他使用权的法人企业。同一品牌特许经营体系是指使用同一企业标志或注册商标的企业法人联合体。

规模发卡企业是指除集团发卡企业、品牌发卡企业之外的符合下列条件之一的企业,一是上一会计年度营业收入500万元以上;二是工商注册登记不足一年、注册资本在100万元以上。

同时,办卡合同应该有国家标准格式。根据《单用途商业预付卡管理办法(试行)》第14条规定,发卡企业或售卡企业应公示或向持卡人提供单用途卡章程,并应持卡人要求签订购卡协议。发卡企业或售卡企业应履行提示告知义务,确保持卡人知晓并认可单用途卡章程或协议内容。单用途卡章程和购卡协议应包括以下内容:一、单用途卡的名称、种类和功能;二、单用途卡购买、充值、使用、退卡方式,记名卡还应包括挂失、转让方式;三、收费项目和标准;四、持卡人的权利、义务;五、纠纷处理原则和违约责任;六、相关法律法规规章和规范性文件规定的其他事项。

按照这个《管理办法》,那些小店基本上都没有办卡资格。但是这个试行办法是商务部制定的,并没有法律规定这些小型个体企业有无资格办理,存在法律空白。在日常监管中,市场监管部门不能依据商务部意见监管,但商务部又无法到一线监管,造成这些小店实际上都在办卡,且未签订协议。因此,还需要有关行政部门制定更严格的预付式消费卡管理规定,并根据规定实行监管。



有去无回。

朱慧卿作 (新华社发)