

办卡充值要签书面合同，落地怎样？

部分商家仍没有签合同的意识



不少市民会选择在蛋糕店办卡充值消费。
记者刘睿彻 摄

《消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》)7月1日起施行,其中明确规定,办卡充值要签书面合同,涉及培训、美容、健身、餐饮等多种预付式消费的应用场景。

部分商家没有签合同的意识

近日,记者探访中了解到,规模较大的品牌连锁店对办卡充值签合同落实得较好。

游泳是夏季最受欢迎的健身项目,上周末,赫尔思游泳健身卓刀泉广场店游泳池内,游泳的大人和孩子都不少。市民李先生告诉记者,办一张年卡或

是家庭卡比单次游泳付费要划算得多,所以他今年办了一张年卡,并且和游泳馆签订了书面合同。

该游泳健身馆工作人员介绍,健身馆开业3年多,办充值卡预付费,一直会和顾客签合同。

8月11日,记者在洪山区的任吉东方雅园店,准备充值200元现金。工作人员提示,目前充值活动均在线上完成,打开相关小程序即可充值。

记者看到该页面最下方有一行小字,为“我已阅读并同意《任吉会员储值协议》”,只有勾选后才能充值付款。其中写明:“双方签订《任吉会员储值协议》,本协议由您与武汉市任吉餐饮管理有限公司共同缔结,具有合同效应。”

工作人员表示,消费者通过小程序充值后,即与公司方存在法律关系,可在任吉任意连锁门店消费,不拘泥于某一家特定门店。

调查中发现,部分商家特别是部分社区、街边小店对办充值卡签合同的意识还不强。

7月底,市民刘女士收到孩子所在教育培训机构通知,提示秋季培训班交费,于是她在机构发来的付款链接上点击交费,一共交费7800元。

刘女士说,过去几年一直通过线上缴费预付听课费,从来没有签过合同。7月之后,她了解到《条例》新规,要求签合同,培训机构工作人员告知不一定需要签合同,有线上实名制的缴款记录可以作为凭证。

“签合同,没必要”。一家社区推拿馆的店主说,在该社区经营已有10年以上,都是熟客,如果顾客搬家,来做推拿不方便,随时可退充值卡里的钱。

签合同为维权提供更有利的证据

不少市民更关注“签了合同之后”,张先生表示,非常赞同签合同,不过万一商家“跑路”,充值卡内的

钱怎么退?

他办过多张健身卡,都与商家签了合同。去年,他所在的原健身机构撤走,把一批办了充值卡的老顾客转移到新健身机构,因新健身机构离家较远,他更希望退款,目前仍然没有实现愿望。

武汉大学法学院特聘副研究员张阳介绍,《条例》是国务院以行政法规的形式第一次系统规定办充值卡需要签书面合同,“全流程”保障办充值卡的消费者权益,其适用范围不限于某一行业,对司法裁判有重要意义。《条例》在预付式消费行业广泛、牵涉部门多的复杂情况下,为消费者权益保护提供了最大公约数的共识性规定。

他认为,若商家不签合同,消费者可拨打12345投诉举报,尤其是在《条例》刚施行的阶段,由消费者、市场主体、相关行政部门等共同监督商家规范操作。随着法规宣传的深入,消费者会用“脚”投票,不选择不规范的商家,逐渐促进商家提供规范的书面合同。

如果签了合同,商家“跑路”了该怎么办?他认为,消费者可向市场监管部门、消费者协会寻求帮助,也可向法院起诉维权,书面合同可为消费者维权提供更为有利的证据。

同时,消费者也应该理性消费,防患于未然。随着行政、司法部门,金融机构,网络平台等社会各界形成合力,有望从根本上解决预付式消费商家“跑路”的问题,最大程度保护消费者权益。

据了解,国内不少地方已在探索保护消费者预付式消费的有效方式,如今年6月杭州市推出了“安心付”产品,在“安心付”模式下,用户一次性支付资金会直接转入商家指定的银行账户。只有当用户确认享受服务后,商户才能按实际消费金额扣减用户资金。

记者刘睿彻 刘晨玮 刘克取

【链接】每充一次值都要签合同吗？

办充值卡签书面合同,是每充一次值都要签合同吗?有没有规范合同范本?签合同后,商家应该做到哪些事……

针对市民关心的问题,记者采访了武汉大学法学院特聘副研究员张阳,他结合《条例》进行了讲解。

1. 签了合同,商家应该做到哪些事?

经营者需要“按约履行”义务,若经营者未能按约提供商品或服务,应按照消费者要求履行约定或退还预付款。而且,对于经营者降低质量、服务缩水等情况,《条例》首次赋予了消费者合同解除权,商家不仅要退预付款余额,消费者还可根据合同履行和违约情况来决定是否解除合同。

经营者还有“事中告知”的义务,经营风险是市场主体的正常风险,其应做好相关的风险应对,尤其是要尽最大可能减少对消费者权益的损害,不能以经营风险为由或营业规划调整,而影响到消费者的

预付消费。如果出现重大经营风险,首先应当停下来——停止收取预付款,防止风险累加牵涉更多消费者;其次,经营者决定停业或迁移服务场所的,应当提前告知消费者,要么继续履行义务,要么退还未消费的预付款。《条例》中明确规定,经营者应当提前30日在其经营场所、网站、网店首页等的醒目位置公告有效联系方式等信息。

2. 不履行签合同的义务,面临什么处罚?

在罚则方面,《条例》第六章法律责任部分对预付式消费进行了专门的罚则,是“有牙齿的老虎”。创新点有两处:其一,首次以行政法规的“条例”对预付式消费的经营者违法行为进行惩处,如由有关行政部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得,处以违法所得1倍到10倍的罚款,没有违法所得的,处以50万元以下的罚款。同时还首次规定了“吊销营业执照”,为监管执法提供了法律

保障,对不履行签合同义务的商家起到震慑作用。

3. 办了充值卡之后,每充一次值都要签合同吗?

每充值一次是否都要签合同,并无定论。具体要根据第一次书面合同条款的约定进行,主要看合同内容有无新的变动,如果内容条款已有更新,如服务次数、服务标准、违约条款等有新规定,原则上应签订新合同。

4. 预付式消费有没有统一规范合同范本,合同中应该明确哪些内容?

由于预付式消费涉及的领域多样,且各种模式差异较大。目前,暂无统一的文本。《条例》规定,书面合同中必须注明商品或服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项。

具体而言,可包括预付卡的名称、消费项目、持卡人(记名卡)、不记名卡的有效期限、使用门店范围;卡面金额、优惠制度、实际收费、本卡使用方式(计次、计费、其他);双方的权利和义务;合同解除的内容、其他约定;争议解决的方式;附则等。另外,可要求在合同中首页明确标明“预付式消费有风险,请谨慎理性办卡”。

记者刘睿彻

讲文明 树新风 武汉晚报公益广告展播

