

# 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、梵音瑜珈,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等技术,通过数字人民币支付、第三方支付监管、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确认后,存管银行将退款从经营者专户原路划转至消费者账户。

一些省份加强对这一领域的监管。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。

据新华社北京3月15日电 记者15日从民政部获悉,民政部近日公布《地名管理条例实施办法》,办法自2024年5月1日起施行。

地名命名更名方面,办法规定地名方案的编制内容、组织实施和变更程序,明确不以人名、企业名称、商标名称作地名的特殊规定,规定了具有重要地理意义的相关名称范围由有关主管部门结合实际根据职责权限确定。

地名使用方面,办法细化地名罗马字母拼写、地名用字读音审定、少数民族语地名和外国语地名汉字译写及标准汉字译名使用等要求,明确了地名标志设置和维护的具体内容。

地名文化保护方面,办法完善地名保护名录制度,细化地名保护名录的类别、内容、公布等要求,规定列入保护名录的地名可以采取设立标志、派生命名、活化使用、制作文化产品、开展宣传活动等方式进行保护利用。

## 东风拂面日月新

(上接第一版)

习近平主席深刻指出:“没有高度的文化自信,没有文化的繁荣兴盛,就没有中华民族伟大复兴。”

一百多年前,为了唤醒中国“睡狮”,为了挽救“神州陆沉”,一群仁人志士殚精竭虑,探寻救国救民的真理。在文化的觉醒中,我们选择了马克思主义思想和社会主义道路,同时葆有中国道路的独特性和中华文明的独立性。

今天,中国道路的文明底蕴日益深厚,中华文明的时代价值愈加彰显。

“人口规模巨大的现代化”中,镌刻着“民为邦本”的治理底色;“全体人民共同富裕的现代化”中,蕴含着“天下为公”“天下大同”的社会理想;“物质文明和精神文明相协调的现代化”中,体现出“仓廪实而知礼节,衣食足而知荣辱”的发展逻辑;“人与自然和谐共生的现代化”与“天人合一、万物并育”的生态理念相得益彰;“走和平发展道路的现代化”彰显了中华民族自古以来“讲信修睦、亲仁善邻”的交往之道……

习近平主席说:“中国式现代化赋予中华文明以现代力量,中华文明赋予中国式现代化以深厚底蕴。”

“百闻不如一见。”2024年1月25日,乌兹别克斯坦总统米尔济约耶夫抵达深圳参观访问。参加投资论坛,感受城市活力,了解新能源汽车……这位远道而来的“同路人”兴致盎然。他说:“此次来访的重要目的是学习你们的经验与发展道路。这个奇迹值得学习,如果我们共同努力,这样的奇迹也可以在我们国家实现。”

从贫穷渔村到国际化大都市,深圳这座“奇迹之城”是中国式现代化的生动实践,以其文化魅力和发展活力吸引世界目光。

巴基斯坦总理夏巴兹·谢里夫,主政地方、发展经济的经验十分丰富,对中国式现代化的观察思考尤为深入。在他看来,中国的发展让数亿人摆脱贫困,使广大农村人口享有教育、卫生、医疗设施和就业服务,“中国式现代化是一项伟大的成功模式”。

“希望广大发展中国家都能从本国国情出发,在借鉴人类优秀文明成果基础上,探索实现现代化的新路径。”习近平主席以一位大国领袖的视野和襟怀,道出中国式现代化道路对世界的启示。

柬埔寨柬中关系发展学会会长谢莫尼勒欽



新华社发

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。有受访者表示,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,破产职工工资、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。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》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。

“有的在前卡时只宣传折扣,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芳说。

——预付卡“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。梁芳说,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,绑定手机号码,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,消费者的退卡权利难以得到保障。

“目前一些部门、地方出台的规章、规范性文件立法层级低,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、恶意透支预收资金、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。

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。

(据新华社北京3月15日电)

## 七类春季突出交通违法行为将被严查

记者15日获悉,公安部交管局日前部署各地组织开展春季公路交通安全专项整治行动,重拳治理易扰乱秩序、易肇事肇祸的交通违法行为,消除人、车、路、企交通安全隐患,严防发生群死群伤交通事故,为群众平安出行创造良好道路交通环境

- 科学安排勤务
- 突出管控重点
- 聚焦“两客一危一货”、6座以上小客车以及农村地区三轮车等六类重点车辆
- 从严查处超员、超载、违法载人、疲劳驾驶、不按规定车道行驶、违法占用应急车道、酒驾醉驾等七类突出违法犯罪行为

公安部交管局提示广大驾乘人员,春季易困倦,尽量不要长时间驾车,更不要疲劳驾驶

驾车出行要遵规守法,切勿违法超员、违法载人、违法占道,不要强超强会、随意变道、分心驾驶,更不要以身试法、酒驾醉驾

制图何亚男

## 最高检: 聚焦直播带货等新业态 涉食品安全问题开展专项监督

据新华社北京3月15日电 最高人民检察院3月15日发布10件消费者权益保护公益诉讼典型案例,并通报2023年食品药品安全领域公益诉讼办案情况。

最高检此次发布的10件典型案例聚焦解决消费者关注度高、影响恶劣的食品药品安全问题,例如“人药兽用”、动物血制品非法添加工业用甲胺、违规使用生鲜灯、违法销售境外药品等。

有的案例还反映出新业态中出现的食品药品安全新问题,比如短视频平台上“探店达人”等收费探店视频侵害消费者权益等。对此,检察机关依法督促行政机关对相关机构加强监管,规范收费探店视频广告发布行为,保障消费者知情权,维护网络食品消费安全。

据统计,2023年,全国各级检察机关共立案办理食品药品安全领域公益诉讼案件23000余件,同比增加16.8%。其中涉食品(含食用农产品)安全18000余件,涉药品安全近5000件。

最高检第八检察厅负责人表示,2024年2月至12月,最高检在全国检察机关部署开展“护民生”专项行动,聚焦社区团购、网络营销、直播带货等新业态涉食品安全问题开展专项监督。检察机关将围绕这一专项行动开展食品药品安全领域公益诉讼系列重点工作,包括督促预制菜产业规范发展;督促整治食品掺杂掺假,超范围、超限量使用食品添加剂;督促整治药物滥用等消费者密切关注的食品药品安全问题,切实保障人民群众健康安全。

## 快递只能上门投递最新回应来了 投箱进站前要征得用户同意

新华社北京3月15日电 新修订的《快递市场管理办法》于3月1日起正式施行,办法关于未经用户同意不得将快递送至驿站或快递柜等规定引发关注及热议。中国快递协会法律事务部主任丁红涛15日接受新华社记者采访,介绍办法落实情况,回应社会关切。

丁红涛说,快递服务是民事履约行为,不管是上门投递还是投递到快递驿站、智能快件箱,只要快递企业与用户协商一致,都是可以的。办法的最新规定,不是要求必须上门投递,而是针对经常出现未经用户同意擅自将快件投递到快递驿站、智能快件箱的情况,要求快递企业在投箱进站前征得用户同意。当然,征得同意的形式,不止人工打电话一种,也包括前置确认选项、智能语音呼叫等多种方式。

对于未经用户同意擅自将快件投递到快递驿站、智能快件箱,办法规定了对快递企业的处罚措施,包括警告、通报批评,可以并处罚款等。“相关处罚是针对快递企业的。”丁红涛介绍,邮政管理部门也会严格规范执法,处罚与教育相结合;根据不同监管场景完善行政处罚裁量基准,依法作出不予处罚、从轻减轻处罚等决定,保障过罚相当、法理相融。

国家邮政局快递大数据平台监测数据显示,办法施行以来,3月1日至14日全网日均投递量为4.43亿件,同比增长16.3%。“从投递量来看,行业运行稳定。”丁红涛表示,主要电商平台正在优化业务流程,让消费者可以在下单时选择上门投递,还是投递到驿站、快递柜;快递企业通过智能语音呼叫等方式优化投递服务,用户体验进一步改善。总体看,上门投递量的占比变化不大。

“末端网点和快递员是行业的根基,快递企业必须保持网点的稳定和活力,必须保障小哥的合法权益,这是行业的共识。”丁红涛说,快递企业已经开始分地区分场景对快递员小哥的考核方式进行调整,目前部分企业已经调整到位,其他企业正在调整中。

对于消费者关心的快递服务价格是否会涨价等问题,丁红涛表示,快递服务本质为市场化合同服务行为,服务价格由市场决定。根据初步调查分析,上门投递占比变化不会太大,投递成本增加相对有限。中国快递协会也会建议快递企业以进一步提高效率为主,缓解成本压力。



## 联合国教科文组织总部,发出“我们应该从不同文明中寻求智慧、汲取营养,为人们提供精神支撑和心灵慰藉,携手解决人类共同面临的各种挑战”的真诚呼吁……

习近平主席以开阔的文化视野、深厚的文化积淀和坚定的文化自信行走世界,倾听历史的诉说,触摸多彩的文化,彰显文明的力量。

马思聪认为,火药、指南针、印刷术,是预告资产阶级社会到来的三大发明。当技术进步带来欧洲社会生产力的跃迁,孔子和他代表的东方智慧,则犹如一盏思想明灯,点亮了欧洲的启蒙时代。

法国启蒙思想家伏尔泰认为,《论语》所倡导的“己所不欲,勿施于人”,应成为每个人的座右铭;德国启蒙运动先驱莱布尼茨视中国的知识为“不可估量的财富”;荷兰理性主义哲学家斯宾诺莎认为当时中国治理国家的方式比同时期的西方更符合人性;法国重农学派主张的“自然法”,其根源正是中国“道法自然”思想……

回顾“东学西渐”的历史,习近平主席指出,“儒家文化起源中国,受到欧洲魅力和发展的滋养”。他引用莱布尼茨的话说,“唯有相互交流我们各自的才能,才能共同点燃我们的智慧之火”。

法国中国问题专家、作家莱娅·贝西说,在日益动荡不安的世界中,欧洲和中国更加需要加强文明互鉴,欧洲尤其需要了解中国的文化和哲学,只有增进彼此文化的交流对话,才可能“避免两极世界,找到一条和平道路”。

## 最大考古博物馆”的大埃及博物馆开放在即,古埃及的灿烂文明将重现荣光。开罗以东约50公里,中企参与建设的埃及新行政首都中央商务区规模初具,一幢幢充满现代感的大楼在沙漠中熠熠生辉。古今交汇中,一个千年文明的崭新气象令人振奋。

“以现代形式呈现中国和埃及的文化遗产,体现了‘全球南方’国家重新点亮其文明光辉的努力。”埃及艾因沙姆斯大学教授纳赛尔·阿卜杜勒·阿勒对此深有感触。他说,每个民族都有其特殊的文化、文明特征及其文明贡献。

作为新兴市场国家和发展中国家的集合体,“全球南方”占世界经济的比重已提升到40%以上,正在深刻改写世界经济版图。在觉醒的呼声中,“全球南方”不再是“沉默的大多数”,已经成为推动国际秩序变革的重要力量。

在这个“世界重心发生转移”的历史性时刻,当一些人在兜售零和博弈的论调,鼓噪“文明冲突”,挑动意识形态对立,中国外交官奔走于亚欧大陆多国,开启乌克兰危机第二轮穿梭外交;中国建设者在拉美建设工地挥汗如雨,建设新的道路、桥梁、水电站;中外联合考古队在非洲大陆深处探寻人类起源和技术演化奥秘,共同探究人类文明的基因密码……

推动世界多极化,经济全球化朝着各国人民期待的正确方向发展,推动全球治理朝着更加公正合理的方向迈进——新时代中国正同广大发展中国家携手谱写着多极化世界文明进步的新篇章。

“我们要共同倡导尊重世界文明多样性,坚持文明平等、互鉴、对话、包容,以文明交流超越文明隔阂,文明互鉴超越文明冲突,文明包容超越文明优越。”

2023年3月,习近平主席首次向世界提出全球文明倡议,倡导不同社会制度和道路相互包容,在交流互鉴中取长补短,在求同存异中共同前进,奏响文明发展新乐章。

“文明具有多样性,就如同自然界物种的多样性一样,一同构成我们这个星球的生命本源。”

“文明多姿多彩、发展道路多元多样,这是世界应有的样子。人类历史不会终结于一种文明、一种制度。”

“我们愿同国际社会一道,努力开创世界各国人文交流、文化交融、民心相通新局面,让世界文明百花园姹紫嫣红、生机勃勃。”

习近平主席关于不同文明如何相处的阐述,关于人类文明未来的描绘,引发持久而热

## 联合国教科文组织总部,发出“我们应该从不同文明中寻求智慧、汲取营养,为人们提供精神支撑和心灵慰藉,携手解决人类共同面临的各种挑战”的真诚呼吁……

习近平主席以开阔的文化视野、深厚的文化积淀和坚定的文化自信行走世界,倾听历史的诉说,触摸多彩的文化,彰显文明的力量。

马思聪认为,火药、指南针、印刷术,是预告资产阶级社会到来的三大发明。当技术进步带来欧洲社会生产力的跃迁,孔子和他代表的东方智慧,则犹如一盏思想明灯,点亮了欧洲的启蒙时代。

法国启蒙思想家伏尔泰认为,《论语》所倡导的“己所不欲,勿施于人”,应成为每个人的座右铭;德国启蒙运动先驱莱布尼茨视中国的知识为“不可估量的财富”;荷兰理性主义哲学家斯宾诺莎认为当时中国治理国家的方式比同时期的西方更符合人性;法国重农学派主张的“自然法”,其根源正是中国“道法自然”思想……

回顾“东学西渐”的历史,习近平主席指出,“儒家文化起源中国,受到欧洲魅力和发展的滋养”。他引用莱布尼茨的话说,“唯有相互交流我们各自的才能,才能共同点燃我们的智慧之火”。

法国中国问题专家、作家莱娅·贝西说,在日益动荡不安的世界中,欧洲和中国更加需要加强文明互鉴,欧洲尤其需要了解中国的文化和哲学,只有增进彼此文化的交流对话,才可能“避免两极世界,找到一条和平道路”。

## 联合国教科文组织总部,发出“我们应该从不同文明中寻求智慧、汲取营养,为人们提供精神支撑和心灵慰藉,携手解决人类共同面临的各种挑战”的真诚呼吁……

习近平主席以开阔的文化视野、深厚的文化积淀和坚定的文化自信行走世界,倾听历史的诉说,触摸多彩的文化,彰显文明的力量。

马思聪认为,火药、指南针、印刷术,是预告资产阶级社会到来的三大发明。当技术进步带来欧洲社会生产力的跃迁,孔子和他代表的东方智慧,则犹如一盏思想明灯,点亮了欧洲的启蒙时代。

法国启蒙思想家伏尔泰认为,《论语》所倡导的“己所不欲,勿施于人”,应成为每个人的座右铭;德国启蒙运动先驱莱布尼茨视中国的知识为“不可估量的财富”;荷兰理性主义哲学家斯宾诺莎认为当时中国治理国家的方式比同时期的西方更符合人性;法国重农学派主张的“自然法”,其根源正是中国“道法自然”思想……

回顾“东学西渐”的历史,习近平主席指出,“儒家文化起源中国,受到欧洲魅力和发展的滋养”。他引用莱布尼茨的话说,“唯有相互交流我们各自的才能,才能共同点燃我们的智慧之火”。

法国中国问题专家、作家莱娅·贝西说,在日益动荡不安的世界中,欧洲和中国更加需要加强文明互鉴,欧洲尤其需要了解中国的文化和哲学,只有增进彼此文化的交流对话,才可能“避免两极世界,找到一条和平道路”。

## 对话推动文明进步:“让文明交流互鉴成为增进各国人民友谊的桥梁、推动人类社会进步的动力、维护世界和平的纽带”

连接雅典卫城和比雷埃夫斯港的安德烈亚辛格路大街,苏格拉底和他的学生们曾无数次走过。这也是柏拉图《对话录》中许多精彩对话发生的地方。今天,人们在这里沟通智慧,连接东西,开启新的对话。

这个春天,以“文明的起源与文明的互鉴”为主题,一群来自中国和希腊的青年学子从雅典卫城出发,探访考古遗址、博物馆,追溯欧洲文明起源。

从中希文明互鉴中心成立,到“中国-希腊文明比较”联合硕士项目的启动,从《文明互鉴》国际学术期刊的筹办,到学者互访等活动的举行,中希文明交流互鉴的勃勃生机与美好前景令人期待。

“这是一场互学互鉴的对话。我们的文明具有互补性。我们尊重不同文明之间的平等性。在当今变幻交织的时代,我们能够通过对话展现和平的价值……”对于习近平主席倡导的文明对话,希腊前总统帕夫洛普洛斯深有共鸣。

“我与习近平主席谈论过我们的文明得以持续的最大秘诀是什么,为什么留存至今的是我们的文明?”帕夫洛普洛斯说,文明是通过人与人之间的沟通建立起来的,那些固步自封、自我孤立的民族如同在身边筑起一堵墙,最终走向衰落。

文明对话的价值,不仅在于增进对彼此的理解、信任和友谊,更在于互美互鉴,彼此增益,携手向前。

新时代以来,习近平主席在多个国内国际场合深刻阐释中国的文明观,亲自推动不同文明交流交融、互学互鉴。

在联合国日内瓦总部,习近平主席高屋建瓴,“每种文明都有其独特魅力和深厚底蕴,都是人类的精神瑰宝”;在中国共产党与世界政党高层对话会上,强调“文明的繁盛、人类的进步,离不开交流互鉴、开放包容,离不开文明交流、互学互鉴”;在

## 以共生塑造文明未来:“一朵鲜花打扮不出美丽的春天,百花齐放才能让世界春色满园”

埃及吉萨三座大金字塔不远处,被誉为“世界

## 以共生塑造文明未来:“一朵鲜花打扮不出美丽的春天,百花齐放才能让世界春色满园”

埃及吉萨三座大金字塔不远处,被誉为“世界

## 以共生塑造文明未来:“一朵鲜花打扮不出美丽的春天,百花齐放才能让世界春色满园”

埃及吉萨三座大金字塔不远处,被誉为“世界