



持续阴雨 市公交公司多措并举保出行安全

» 07 版 «



乌兰察布科技馆“北斗科学营”开营



●老师指导同学搭建模型

本报记者 刘佳鑫 摄

» 06 版 «

夏日游泳,享受清凉别忘健康防护

» 06 版 «



会员权益不是预付式消费门店任意转卖的筹码

■唐山客

预付卡还在手里,门店招牌却悄然更换,新店对退款诉求置之不理,原店老板早已消失无踪——近年来,预付式消费门店私下转让、消费者权益受损的乱象频发。有专家指出,破解难题的关键在于构建覆盖事前审查、事中监控、事后救济的全过程治理机制,并借助技术手段推动制度有效落地,切实保障消费者知情权、选择权和救济权。

在预付式消费领域,商家擅自转让会员正在成为消费新痛点。消费者是预付式消费关系中最重要的一方。如果商家在消费者不知情、不同意的情况下把预付卡权益转让给他人,就容易出现新商家不认旧约、不理旧账

的情况,消费者的权益也很容易打折扣甚至打水漂。

揆诸市场,一些商家将门店经营权连同会员一并转让后,不少消费者都遭遇了新接盘商家拒绝承接原服务义务、拒绝退费、抬高消费门槛、降低服务质量、减少服务次数等问题,有的消费者还因消费场所的改变、消费距离的拉长或所信赖的从业人员的更换而产生负面情绪。对于预付卡权益被商家擅自转让之后的缩水问题,消费者大都无助又无奈,很容易因新商家推卸责任、老商家失联、取证难度大、诉讼成本高且程序繁琐等原因陷入维权困境。

预付卡权益具有一定的人身属性和契约属性,不是可以由商家随意处置的资产,不该成为商家任意转卖的交易筹码。要遏制商家擅自转让会员、侵害消费者权益的乱象,应该通过完善制度设计,增加商家擅自转让会员的难度,并采取有效的追责手段提升商家的侵权成本。

对此,有必要严把预付式消费领域的变更登记关、注销登记关,对收取预付款的商家申请变更经营者、股东、法定代表人或经营场所的,进行严格的线下实质审查,关闭线上办理通道,要求申请人提供债权债务妥善处理的证明、公示证明或通知消费者的证明、取得消费

者同意的证明等,避免商家擅自转让消费者预付卡权益或金蝉脱壳。登记机关如果发现商家提供虚假材料骗取变更登记或注销登记,或借助“职业背债人”恶意转店、闭店,规避债务,应不予登记或撤销登记,并依法对商家或关联人员实施行政处罚和失信惩戒。

商家转让会员或改变会员的“待遇”,本质上是对合同主体或内容的变更。根据《民法典》,当事人协商一致,可以变更合同。一些商家未与消费者协商,擅自私下将会员转让给他人,侵犯了消费者的知情权、选择权,也构成了合同违约。对此,相关部门应给予更明确的定性,对消费者要求商家承担违约责任的诉求予

以支持。市场监管部门可进一步完善预付式消费格式合同示范文本,设定商家擅自转让会员的违约责任条款。

不少地方的监管实践证明,建立预付款第三方存管制度是规范预付款使用、制约商家行为、避免商家乱动会员权益、维护消费者权益的可行举措。从上至下应加快立法进程,把相关制度写入法律法规,赋予其法律刚性,明确商家、第三方存管平台、消费者的权利义务关系,明确“消费一笔,支付一笔”的预付款使用模式,用法律强制力、约束力给商家戴上笼头,保障存管制度落到实处,遏制商家擅自转让会员或收割预付款的冲动。