

蟹券蛋糕卡,凭啥过期作废?

专家:预付卡过有效期商家应提供激活换卡等服务

近日,来自浙江省杭州市的李女士向记者反映:她拿着两张价值共500元的不记名兑换券到某连锁水果店提货时,被告知兑换券过期了不能使用。“水果兑换券是花钱买的,相当于预付费消费,即使超过商家规定的使用期限,兑换券就作废了吗?”对此,她很是不解。预付费式卡券能否设置使用期限?卡券到期后,消费者能否继续使用?带着这些问题,记者进行了调查采访。



“朋友花钱给我买的兑换券,竟然因为过期了不能使用。”浙江杭州居民李女士提起近日的经历,仍是一脸困惑。

前段时间,她从家里翻出两张总价值500元的全国通用不记名兑换券,到某连锁水果店挑选水果,结账时出示兑换券,却被告知过期了。她这时才发现,兑换券背后竟然有一行小字“兑换日期为2024年5月31日前”。李女士希望商家能够更换兑换券以延长使用期限,但商家以没有延期服务为由拒绝。

记者在采访中发现,许多消费者在使用充值卡、兑换券时都遇到过商家设置使用期限的问题,甚至有不少商家为预付费次卡设置使用期限。

受访专家认为,消费者持充值卡、兑换券消费时,属于持单用途预付卡,根据商务部相关规定,记名卡不得设有有效期;不记名卡有效期不得少于3年;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。因此,商家无权规定充值卡、兑换券“过期作废”或“过期不予退换”,否则侵犯了消费者的财产所有权。

过期卡商家不让用 规则提示并不醒目

家住北京市东城区的张荣前不久拿着一张蟹券去提货时,被商家告知“此卡已经超过使用期限,无法提货”。

据张荣介绍,3年前,朋友送给他一张蟹券,他从当年开始多次找商家提货,但因申请提货时螃蟹被预订完了或错过季节螃蟹还没有上市等原因,未能成功提货。今年入秋以来,他眼看着螃蟹上市,再联系商家时却被告知蟹券过期了。

在他看来,假如商家因为季节、购买人数等原因无法及时提供螃蟹,应当提供其他等值商品供消费者选择。

类似的情况不少消费者都遇到过。

上海市徐汇区的徐婉手里有一张购物福利卡,是她所在单位前年国庆节发的。今年7月,她翻出这张福利卡时,显示于2023年10月19日到期,卡内还有420元储值。她拿着卡去找商家,对方强硬地说:“过期就是过期,无法重新激活或延期。”

来自山东省枣庄市的宗杭所在单位每年为员工发放生日蛋糕卡等福利,这类卡由单位工会预先付款购买后发给员工,员工可以持卡到店购买蛋糕,也可以选择其他等额产品。

去年11月,单位发了一张某蛋糕店的不记名蛋糕卡,但她当时并未使用。今年春节前,她拿出蛋糕卡交给女儿,让她去蛋糕店买些食品。结果,女儿挑选好食品准备使用蛋糕卡时被拒绝,原来卡片背后印着一行小字:“使用期限为一年,截止到2023年12月31日”。

宗杭觉得“不对劲”,因为单位都是在员工生日当月购买蛋糕卡并发放。这意味着,她拿到蛋糕卡一个多月后,蛋糕卡就过期了。“工会已经将款项付给商家,就算我在有效期内没有消费,商家也应当帮助办理延期。”宗杭说,她找商家几番交涉,最终对方同意为其换发一张2024年同面值新卡。

记者在某第三方投诉平台搜索“卡券有效期”“卡券到期”关键词,显示有2000多条投诉。

次卡同样存在期限 延期还需再次消费

除了不记名的充值卡、兑换券有期限外,有的商家还会给记名卡设置有效期。

广东省深圳市居民黄瑞就遇到了这种情况。去年年初,她在当地一家游泳馆办理了一张游泳卡,可以使用60次。她游了12次后,因身体原因中断。今年5月,她再次前往游泳馆时,被工作人员告知“次卡过期了”。原来,商家给她办理的是60次一年内使用完的游泳卡。

据她回忆,她选择办次卡的原因是认为按次计算、随时可用比较划算,当时工作人员并未告知她次卡有使用期限。

“当时可以选择年卡 and 次卡,年卡不限次数,使用次数多肯定更便宜,但要在一年内使用。考虑到自己初次办卡,不确定能否养成游泳习惯,所以办了次卡。”黄瑞说。

商家的做法让她非常不理解:“次卡为什么还要规定期限?如果次卡并非按照次数计算,那限制岂不比年卡还多?”

她找商家交涉,对方回复称,即使办卡时工作人员未告知,付款后收据上也会写明期限。

“我的收据早就不见了。”黄瑞说,她查询了相关规定,发现商家不应当为记名卡设置有效期,“既然次卡过期之说合规定,那么就算收据上真的注明有效时间,也是没有意义的”。

她选择维权——向当地市场监管部门投

诉。经调解,当地市场监管部门对商家进行了批评教育,随后黄瑞与商家达成和解。

黄瑞的朋友王婷则遇到了次卡延期时需要续费的问题。

王婷在一家培训机构练习舞蹈,办理的是次卡,上面写明了使用期限。在次卡到期前一个月,卡里还有不少课程,她找培训机构沟通。机构称次卡可以延期,但需要收取一定费用,或者再买30次课程可以自动延期。

“这似乎给消费者提供了选择,但实际上还是变相强制办卡。”王婷说。

在北京工作的谭林今年国庆期间回老家湖南湘潭探亲时,也遇到了预付卡券过期作废的情况。

“我带上所有卡券(3张游泳次卡),去了本地一综合型体育馆游泳。这些卡券是我去年回家时购买的,因为不在老家工作,我购买了次卡。对方告诉我两张卡券到期,只有一张可以用。”谭林回忆道。他仔细观察卡券才发现端倪:其中两张卡是10次卡,在背面左下角写了半年到期,到期时间为2024年3月和2024年4月,另一张则是无期限的次卡。

“怎么次卡还分有期限和无期限?”谭林很不理解,但商家坚持只能用无期限要求的游泳次卡才能进入泳池。

完善信用公开制度 建立数字监管平台

2024年3月,中国消费者协会发布《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》称,预付式消费领域消费者权益保护存在经营者违规办卡的问题。其中,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《单用途商业预付卡管理办法(试行)》(以下简称《管理办法》)关于有效期的规定。

根据《管理办法》,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。

北京理工大学法学院教授孟强介绍说,不记名卡的有效期如果短于3年,违反了相关规定,应当由地方人民政府商务主管部门责令限期改正,逾期仍不改正的,处以1万元以上3万元以下的罚款。

受访专家认为,有期限的次卡、充值卡等还可能因违反民法典关于格式条款的规定而无效。

在孟强看来,如果商家对于所发行的提货券设置一个较短的有效期,并且宣布到期作废,这显然属于格式条款,根据民法典的规定,提供格式条款一方不合理地免除或者减轻自己责任、加重对方责任、限制对方主要权利的,该条款无效。

中央财经大学法学院副教授王叶刚认为,发

卡人对预付卡设置的使用期限应当符合相关国家规定。在此基础上,预付卡的使用期限应当是购卡人与发卡人之间预付消费合同的存续期限。一旦预付卡使用期限届满,当事人基于预付消费合同而产生的权利、义务关系终止,应当互负返还义务。

如何治理此类乱象?中国政法大学教授孙颖的建议是,事前加强对经营者的审核与监管,明确经营者责任义务;事中及时预警,打击经营者违法行为;事后积极化解纠纷,完善投诉处理机制,提升治理效能。同时,创新监督模式,建立数字化监管平台,将数字治理与信用治理相结合,建立预付式消费信用公开制度,及时向全社会公布治理信息,实现对预付卡消费备案、支付、售后全流程监管。

对外经济贸易大学法学院教授、消费者保护法研究中心主任苏号朋建议,应该在《管理办法》的基础上,提升规制预付式消费的规范层级,比如制定一部专门针对包括预付卡在内的预付费消费行政法规,全面、系统地规范预付费消费,有效遏制预付费消费领域诸多乱象,为有关执法机关依法监管预付款消费提供更加明晰的法规依据,加大执法力度,保护消费者合法权益。

(文中消费者均为化名)

来源:法治日报