

无法消费的消费卡——疫情之下的预付卡纠纷调查

健身房老板“跑路”，导致数千元的消费卡作废；教育机构一纸公告宣布倒闭，连带余额过万元的课程费“打水漂”……疫情期间，多地频现预付费消费纠纷。仅2月份以来，全国有数十家教育培训机构因关停、不返还消费者预付费被投诉，其中不乏知名机构。

疫情下预付费风险凸现，涉案金额动辄数百万甚至上千万元

去年7月，王女士花3000元在深圳天焱健身俱乐部办了一张年卡。今年2月，一些行业开始复工，但关闭多时的健身房却迟迟没有消息。

“不会是老板跑路了吧？”王女士通过微信联系了私教。令她吃惊的是，教练叫苦连天。因被拖欠工资，10多位教练已申请劳动仲裁。300多名维权消费者中，有人办了3年的卡，有人买了100节私教课。初步统计，涉及金额超过百万元。

由于健身房负责人失联，消委会无法开展调解，只能将企业经营异常的信息推送至深圳市公共信用中心并进行公示。王女士及其他消费者正准备向法院提起诉讼。

教育机构也是预付费消费纠纷的“重灾区”。3月16日，儿童体能培训机构“趣动旅程”突然宣布公司现金流枯竭，正通过破产重整寻求各种可能的机会。“孩子在这儿上课快两年了，没想到突然会倒，可气的是预交的钱估计讨不回来了。”家长高先生卡上还剩余126个课时，费用折合约2.7万元。据不完全统计，该机构在北京地区十几家门店涉及会员4000余名，还有28万余个课时未履行完成，折合服务费约4300万元。

“趣动旅程”近日发布公告称，将由德柏教育托管现有门店及会员

服务。但目前，家长们无法确认预付卡能否继续使用。

疫情之下，多地服务机构经营受挫，资金链断裂，被迫关闭门店，导致预付费消费纠纷凸现。

中国消费者协会不久前公布，2020年1月20日至2月29日，全国消协组织共受理涉疫情消费者投诉180972件。其中，合同问题投诉量为35260件，培训服务类预付费纠纷成为投诉热点。

“打两三百个电话也没用”，监管主体不明投诉无力

今年3月，北京黄先生为讨回培训机构预付卡里的余额想尽办法。“群里的家长为此打了无数个电话，投诉热线打了不下1000次，其他各部门也打了两三百次”，但均无果。

很多消费者经历了相似的投诉历程：派出所称并无直接证据证明企业有诈骗或经济犯罪行为，所以无法立案。12345热线起初反馈很快，说“会转到相关部门”，但之后迟迟没有下文。也有消费者一开始就发起诉讼，法院表示会合并审理，但也一直没有进展。

那么，预付费消费纠纷究竟该如何依法管、由谁管？

“市场监管、商务等部门对预付卡都有一定监管权，但由于权责划分不明确，导致监管形同虚设。”长期关注预付费消费的中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江说，“我的亲戚朋友很多都有类似遭遇，我和他们一起去找过各个部门，

但基本都没解决。”

陈音江说，目前，按相关文件，单用途预付卡的主体监管部门是商务部，多用途预付卡的主体监管部门是中国人民银行。不过，这两个部门都没有基层执法力量，消费者遇到问题还是找市场监管部门。可是，市场监管部门都是进行事后监管，面对消费者的投诉只能尽力找商家调解。如果商家失联，他们往往也无能为力。

广东省消委会表示，预付费消费市场准入门槛低，大量规模小、资质差的经营者涌入营销行列，导致市场主体身份复杂、良莠不齐，难以规范。

值得注意的是，作为防范措施之一的企业备案制度难以发挥作用。

2012年9月颁布的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》规定，发卡企业应在开展单用途卡业务之日起30日内办理备案，规模、集团和品牌发卡企业实行资金存管制度。然而，在实际操作中，企业是否备案、存入存管资金，基本都靠发卡企业自愿自律，资金使用情况也无法做到跟踪监管。一位业内人士说，截至2017年10月18日，上海市发卡企业约达10万家，但只有396家企业备案。

多举措帮助企业渡过难关 强化事前消费者资金安全保障

疫情之下，多数经营者都受到或大或小的影响，一方面经营者延

迟复工甚至无法复工，另一方面消费者出于安全考虑减少了大部分消费活动。持续性的支出大于收入，对经营者的资金链而言是巨大的考验。

对此，广州大学法学院教授欧卫安等专家建议，监管部门应适当出台减免政策，积极筛查经营者状况，对于遇到经营困难主动求助的经营者，给予相应帮扶，以助企业恢复正常经营状态。此外，在疫情期间，监管部门对于预付费消费应加大监管力度，严格筛查经营者备案情况，及时公开备案信息。

对于如何确保预付卡消费安全，多位专家表示，我国现有法律主要强调对消费者的事后救济，应通过更加完备、严密的规定，强化事前对消费者资金安全的保障。

欧卫安建议，目前预付卡的管理办法仅适用于企业法人，有必要将个体工商户纳入规范范围，健全分类监管机制。此外，应针对发卡主体的资格、经济实力、管理人员资信等情况进行严格规定。

中央财经大学教授陈端建议技术赋能监管，运用大数据技术搭建跨部门的信息共享平台，把发卡主体资质审核、经营状况及风险提示、失信惩戒信息等打通，及时向消费者公布和预警。

陈音江提出，要通过担保机构进行严格的资金托管，出现纠纷消费者可索回剩余款项。此外，还可采取部分资金监管方式，企业将20%或30%的预付款资金存入专项账户，解决退款问题。

(新华社 舒静 宋佳 胡林果)

加快复工复产
我国海洋经济

新华社北京4月14日电(记者 王立彬)随着天气变暖，作为经济发展的一大亮点，我国海洋经济加快复工复产。

4月14日，记者从自然资源部获悉，入春以来，沿海省份在坚持做好疫情防控工作同时，出台一系列政策措施，推动蓝色产业复工复产。第二轮天然气水合物试采成功，我国成为全球首个采用水平井钻采技术试采海域可燃冰的国家。南海调查技术中心推进19个海洋调查项目复工复产。自然资源部北海局、东海局、南海局分别完成2020年首次海区断面调查任务并顺利返港。

为应对新冠肺炎疫情，促进海洋与渔业持续发展，目前天津、山东、浙江、福建等沿海省份海洋和渔业部门相继出台措施，推动海洋与渔业企业复工复产，保障水产品有效供给。受疫情影响，今年山东省滨州市北海新区鱼苗、虾苗投放晚。为实现产品早上市、渔民早受益，国网滨州供电公司确保水泵、增氧机24小时不断电，并按阶段性降低工商企业成本的优惠政策，为16户养殖企业减少电费支出9000余元。

据介绍，福建省海洋与渔业局出台应对新冠肺炎疫情、促进海洋与渔业持续发展10条措施，推动海洋与渔业企业复工复产。浙江省多措并举助力渔业企业复工复产，实施渔业企业缓缴渔业资源增殖保护费等政策并加快渔业补贴资金发放速度。山东省出台10条措施，推动涉海企业复工复产和海洋经济发展。天津市出台支持渔业发展相关补助政策，计划投入财政资金1500余万元，助力渔业复工复产，丰富水产品市场供给。



近年来，四川省华蓥市高兴镇结合地理位置、气候和传统优势，采取“公司+合作社+农户”的方式推广柠檬种植，连年获得丰收，鼓起了村民的“钱袋子”。图为4月14日，高兴镇柠檬基地的果农为即将开花果实的柠檬喷洒杀虫剂。

候鸟医生、江豚保镖、宠物殡葬师——江西动物保护衍生新职业

专门医治鄱阳湖候鸟的医生、守护长江江豚的“保镖”、为逝去宠物举办“告别仪式”的殡葬师……近年，随着人与动物关系的日益密切，江西动物保护衍生出许多新职业。

鄱阳湖候鸟大队部队近日完成北迁，李春如终于松了一口气，“这意味着这一阶段的冬候鸟保护工作基本结束。”

2011年，江西都昌县多宝乡的内科医生李春如几乎花光积蓄，买下多宝乡洞子李村已被废弃的一栋房子，修缮并建起候鸟医院。

“鄱阳湖是亚洲重要水鸟越冬地，以前到了候鸟飞抵的高峰期，连轴转都忙不过来，巡护员会带回不少受伤候鸟。”李春如说。

李春如认真为每只入院治疗的

候鸟建立档案，详细记录入院候鸟的种类名称、鸟龄、外形外貌等体征，以及治疗方法、用药品名、药量，并记下候鸟出院时的体征。

“随着湖区群众护鸟意识的提升，如今救助的鸟类越来越少了。”李春如说，去年候鸟飞抵季只救助了一只因误食食物而受伤的小天鹅。

在鄱阳湖区，越来越多群众自发加入候鸟保护队伍。湖区涌现出候鸟保护采茶团、候鸟保护协会等一批爱鸟护鸟民间团体，他们救治病伤候鸟、开展生态保护宣传、参与湖区巡护。

在江西许多地方，一些人的职业因动物保护悄然发生改变。

笔者在鄱阳湖畔走访发现，随着各地对渔业资源及水生生物保

护的日益重视，湖区一些渔民不仅收起了渔网，还转而开始保护渔业资源。

在长江和鄱阳湖交界处的江西省湖口县，渔民张传国的渔船早已不再用于捕鱼，撒了半辈子的渔网也收了起来，如今他是一名长江江豚巡护员。

前几年，张传国自愿报名成为湖口县江豚协巡队的队员，协巡队中多数人和他一样世代以捕鱼为生。“我们每周巡护不少于5航次，一旦发现偷捕、采砂、排污等行为，立即向渔政部门报告。”

在政府部门的引导下，江西越来越多群众参与到动物保护与救助工作中，共谱人与自然和谐共生的新篇章。2019年，江西新增7500名生态护林员，总量达到2.15万

名。目前，仅上饶市鄱阳县12个湖区乡镇就成立了12支护渔生态志愿队。

笔者采访发现，随着人与动物关系的日益密切，“宠物殡葬师”这一特殊而温情的职业开始出现。

细心整理宠物遗容，让主人与宠物再单独相处片刻，最终将宠物进行火化……帮离世宠物准备一场“告别仪式”，是江西省南昌市宠物殡葬师万义伟的日常 work。

“有时候我们就像心理医生，听每一位宠物主人分享他和宠物之间的故事，为他们疏导情绪。人们选择宠物殡葬，是对生命的尊重。”万义伟说，他与南昌市8家宠物医院有业务联系。过去7个月来，他已办了30多场宠物“告别仪式”。

(新华社 鄧慧颖 程迪 姚子云)

新华社杭州4月14日电(记者 冯源)“码上阅读”“21天阅读打卡”“听书马拉松”……记者从浙江图书馆获悉，自4月14日起，浙江各地将持续一个月时间举行系列线上活动，开启全民云阅读，把传统的“读书月”搬到线上。这也是浙江省各公共图书馆根据疫情防控需要，首次启动的“线上读书月”。

2020年浙江省公共图书馆线上读书月由浙江省文化和旅游厅主办，浙江图书馆和省内各地的文化和旅游局承办，省内各地的公共图书馆执行。它以“书香浙里·云享阅读”为主题，推出了“阅新知·不孤独”“阅读TA力量”“百县千场线上阅读”“诗画浙江行走阅读”“天籁浙江印象诗路”等5个板块10个项目。通过有声书籍共读、阅读习惯引领、线上交互式体验等方式，引导读者足不出户、线上共读。比如其中一项“晒书房·荐图书·共阅读”活动，就鼓励广大读者在网上晒出自己的书房，推荐手上的好书。

4月23日是“世界读书日”，浙江的线上读书月还将举办“书香浙里·云享阅读”世界读书日主题活动，由名人领读，带动全民朗读。而在此前后，线上读书月还将在浙江开展“诗画浙江——行走阅读”微视频大赛、“天籁浙江·印象诗路”朗诵大会、“为地球朗读”打卡和“中华诗词大会”等系列活动，深入挖掘浙江各地的文化印记，集中展现浙江的地方文化符号。

成都搭建“共享用工”服务平台 全力稳定就业

本报讯(记者 漆世平 实习记者 李林恒)为缓解部分企业暂时用工困境，帮助劳动者稳定就业，四川省成都市就业局日前采用“线上+线下”模式分类搭建了“共享用工”服务平台，在企业与借出员工协商一致的前提下，帮助和引导缺工企业与劳动力闲置企业之间开展“共享用工”，通过余缺调剂促进人力资源最大限度有效配置。

目前，“共享用工”服务平台已正式上线，有需求的闲置劳动力企业和暂时紧急缺工企业，可关注“成都市就业局”微信公众号，通过“成都就业 助你前行”栏目中的“共享用工”服务模块报名提交员工调剂意愿或临时用工需求，平台将在尊重双方意愿的基础上，提供及时的动态调度匹配服务。

据了解，为帮助停业在家的旅游从业人员寻找短期就业机会，成都市就业局还同市文广旅局、市就业促进会和相关行业协会，通过微信公众号、工作群等向全市25万余名旅游从业人员推送了岗位信息。同时举办了旅游从业人员“共享用工”专场招聘会，为有意愿的216名旅游从业人员提供了10家用人单位短期就业岗位340余个，48人已与用人单位达成短期就业意向。“下一步我们将继续全力做好稳就业工作，健全用工余缺调剂工作机制，完善‘共享用工’服务平台，为劳动者和企业排忧解难。”成都就业局相关负责人表示。

四川青神社区大学 开启2020年线下课

本报讯(记者 胡桂芳 实习记者 袁矛)“我来这里学习钩针编织挎包，在老师手把手指导下，我学得很快。”4月10日，四川省眉山市青神县罗波乡宝镜村社区大学开启2020年第一堂线下课，村民代素容开心地展示着自己的劳动成果。

据了解，此次线下第一课特意邀请到“四川好人”冯燕霞和3位手工钩织能手，向村民们授课。社区大学课程是针对因照料家庭不便外出创收的居家村民及残疾人等特殊贫困人群开展培训，培训结束后将与合格学员签订产品订单，帮助当地留守妇女实现居家就业、脱贫增收。“社区大学”建设由中国农业大学人文与发展学院“留守人口社会支持项目”支持，由青神县妇女联合会和青神县乡村妇儿促进会着手实施，旨在更好地服务社区留守人员，提升村民素质。