

追踪预付卡消费纠纷频发背后的三大问题

新华社记者 梁军 翟翔 顾小立 王存福

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、梵音瑜伽、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、第三方资金监管、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设有技术关卡,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。消费者申请退卡时,由平台方确认退款金额并经经营者认可后,存管银行将退款从经营者专户原路划转至消费者账户。

一些省份针对当地预付式消费活动中存在的突出问题,加强了对这一领域的监管。

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。

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。

预付卡仍有待化解 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,补发职工工资、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。而宁波市2023年对全市预付式消费情况进行定量调查发现,有15%的门店在销售时明确告知体验人员使用有效期仅为一年。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》也指出,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。

宁波市消费者权益保护委员会相关负责人表示,商家缩短预付卡有效期,用“有效期过,概不退款”的伎俩,将未消费的预付款据为己有。“有的在前期办卡时只宣传折扣,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。

——预付款“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、微信即可实现预付功能,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,消费者的退卡权仍难以得到保障。

“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、经营不诚信的企业,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。

及时有效的预警措施,可以帮助消费者避险止损。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。

生活百态

发挥中医优势应对肾病综合征 无惧“沉默的杀手”

肾脏疾病由于发病相对隐匿,素有“沉默的杀手”之称。每年3月份的第二个星期四为世界肾脏日。医学专家提示,体检发现尿蛋白阳性同时伴有血白蛋白减低、高血脂症,甚至出现肌酐升高等生化指标异常,提示很可能出现了肾病综合征,应及时就诊、科学治疗,在一些情况下中医治疗具有优势。

中国中医科学院西苑医院肾病科副主任医师梁莹介绍,肾病综合征是肾脏疾病中的临床常见病,多发病,以大量蛋白尿、水肿、高血脂症以及低蛋白血症为主要临床表现。患者蛋白尿不多时,水肿等临床症状尚不明显,但随着病情进展,大量的蛋白尿从肾小球滤出会对肾脏造成损伤,而长期大量的蛋白尿会导致肾功能异常,严重时则会发展为尿毒症。

如何判断是否得了肾病综合征?梁莹说,肾病综合征患者常因体检指标异常或者感冒发烧、劳累后出现水肿而就诊,通过尿检和肾功能检查可进行初步临床诊断。肾病综合征分为原发性和继发性两种,具体需要结合进一步的免疫检查、病史情况以及肾脏病理进行鉴别。

“肾病综合征根据其临床表现归属于中医‘水肿’‘水气病’的范畴。”梁莹介绍,在具体临床应用中,参考肾脏病理,根据肾病综合征的中医病机及辨证,常采用培土制水法,遣方用药常以甘温、甘平且归脾经之品,更注重顾护脾胃,同时配合食疗方黄芪鲤鱼汤,往往能取得较好的疗效。

“在一些情况下,患者可以采用中西医结合的方式进行治疗。梁莹说,在患者出现激素依赖撤减困难、激素抵抗病情不能缓解等情况下,中医治疗可以充分发挥特色优势;孕妇、儿童或老年人等特殊人群对激素和免疫抑制剂不耐受或担心激素副作用,以及备孕人群担心一些免疫抑制剂存在生殖毒性等情况下,中医治疗也具有一定优势。

专家提醒,部分肾病综合征可以实现临床治愈,但在感染、感冒、劳累等情况下容易出现病情反复。因此,患者治愈后也应规律体检,频率以起初每三个月、后期每半年检查一次为宜。

(新华社记者 田晓航)

全球超30亿人受神经系统疾病困扰

世界卫生组织14日援引英国《柳叶刀·神经学》杂志发布的一项新研究显示,2021年全球超过三分之一人口,即超过30亿人受到神经系统疾病影响。

世卫组织当日发表新闻公报说,2021年,导致健康损失的十大神经系统疾病是偏头痛、中风、婴儿脑损伤、痴呆症、糖尿病性神经病变(神经损伤)、脑膜炎、癫痫、早产儿神经系统并发症、孤独症谱系障碍和神经系统癌症。

公报说,糖尿病性神经病变是患者数量增长最快的神经系统疾病,该疾病是糖尿病的代谢障碍及血管病变所致的周围及中枢神经系统损害。自1990年到2021年,全球糖尿病性神经病变患者人数增加了两倍多,增至2.06亿。这一增长与全球糖尿病发病率的增长保持一致。

公报说,从性别上看,神经系统疾病导致男性出现残疾和健康损失的情况更多;而这类疾病中的偏头痛和痴呆症等则困扰了更多女性。

据公报,神经系统疾病目前是全球导致健康损失和残疾的主要原因。自1990年到2021年,神经系统疾病造成的“伤残调整生命年”总数增加了18%。一个“伤残调整生命年”相当于被疾病造成的死亡或伤残剥夺的一年健康生命时光。

世卫组织总干事谭德塞说,该研究结果应成为一项紧急行动呼吁,以敦促加大当前采取的针对性干预措施力度,让越来越多的神经系统疾病患者获得所需的优质护理、治疗和康复服务。

(新华社记者 曾焱)

生活百态

香港故宫文化博物馆展出逾190件圆明园文物

香港故宫文化博物馆全新特展“香港赛马会呈献系列:圆明园——清代皇家园林文化”19日正式揭幕,展出逾190件珍贵文物,重现“万园之园”圆明园的昔日辉煌。

此次展览由香港故宫文化博物馆、故宫博物院与北京市海淀区圆明园管理处联合主办。这是继2022年香港故宫文化博物馆开幕展后,该馆再次隆重举办以故宫博物院珍藏为主的大型特展。

香港特区政府政务司副司长卓永兴在开幕礼致辞表示,此次展览极具文化及历史意义,期望香港市民和内地观众,特别是年轻一代能通过此次展览加深对国家历史和民族文化的认识。

据介绍,此次展览将分两期展出190多件绘画、书法、器物、烫样(建筑模型)及图样等文物,当中绝大多数文物为首次在香港展出。展览利用多媒体技术重现圆明园壮丽多姿的昔日风光。

故宫博物院副院长都海江表示,故宫博物院未来将继续保持与香港故宫文化博物馆的紧密合作,积极推动中华优秀传统文化的创造性转化和创新性发展,促进内地与香港同心意相通。

此次展览包括5个单元,分别为“空间布局”“时令节庆”“再现名园”“皇室亲情”“劫难与遗迹”,呈现了与圆明园相关的宫廷历史、文化和艺术。

北京市海淀区圆明园管理处主任邱文忠表示,展品中有圆明园管理处近年来考古发掘的文物,绝大多数为首次在圆明园以外的地区展出。这些文物承载的不仅是帝王的几许怡情和文人的消闲雅逸,更蕴含着深厚的家国情怀和民族精神。

该展览将于3月20日至8月12日向公众开放。(新华社记者 黄茜恬)

《广东昆虫名录》发布 收录昆虫12093种



日前,广东省首次对本省内昆虫种类进行系统整理,发布《广东昆虫名录》,共收录广东昆虫34目475科3198属12093种,涵盖了截至2021年末的物种信息,这也是广东省迄今最完备的一份昆虫名录。

昆虫占据食物网的不同营养级,在维持生态系统多样性和稳定性中发挥重要作用。广东省地处南岭以南,云贵高原以东,受海洋性气候和东亚季风影响强烈,处于亚热带和热带过渡地区,特有物种丰富,是世界生物多样性热点地区。

“昆虫物种名录是一个国家或地区生物多样性资源丰富程度的重要基础数据,该名录的整理出版旨在解决广东省昆虫本底资源不清的问题。”广东省林业局相关负责人介绍。

该名录参考六足总纲最新分类系统进行编纂,是一部较为完备的工具书。此外,该名录还附有广东省分布的金斑凤蝶、阳彩臂金龟等国家重点和省重点保护昆虫名单5目9科13种。

昆虫物种名录对开发利用昆虫资源、维护生态安全、推进生态建设与生态修复具有重要的科学意义和现实意义。下一步,广东将依托该名录,进一步摸清广东省昆虫资源家底,继续编撰《广东昆虫志》系列专著,推动南岭、粤港澳大湾区昆虫多样性研究与生态环境保护。(新华社记者 王瑞平)



花已开春已至。

王正 摄

致敬金庸,“塑”说“侠之大者”

新华社记者 黄茜恬

3月16日,不少搭乘飞机抵港的旅客,一进入香港国际机场就被一尊金庸笔下大侠郭靖的大型雕塑吸引。这尊高约3.5米的雕塑展示了郭靖摆出“降龙十八掌”的经典动作,颇有一种飞龙在天的昂扬气势。

2024年是武侠小说泰斗金庸的百年诞辰,香港举办“侠之大者——金庸百年诞辰纪念”系列活动。知名雕塑家任哲的金庸小说人物雕塑展是其中的重头戏。3月15日和16日起,在中环爱丁堡广场、香港文化博物馆、香港国际机场等文化场所和地标性建筑联合展出40余件大型雕塑作品。

从武士到大侠 屡获国际奖项的“80后”雕塑家任哲,从小就有一个“英雄梦”。回看他25年来的雕塑谱系,不难发现武士和英雄是他常见的创作题材。2019年,刚完成一个大型雕塑展的他,计划尝试一次武侠题材的创作。

“金庸小说伴随着我的成长。我喜欢郭靖的谦虚憨厚,喜欢乔峰的大义凛然,也喜欢令狐冲的潇洒不羁。”任哲说,他一直期待能通过雕塑去表达对金庸的喜爱与崇敬。

在他看来,从武士到武侠的探索是一次创作上的升华。“武士讲究的是自我超越,但‘侠’除了和自己相关,更和他人相关。”任哲说,“侠”的更高境界是从人与人的关系上上升到与家国。当一个人有家国情怀时,他就是“为国为民”的“侠之大者”。

在众多金庸武侠人物中,任哲尤爱大侠郭靖。为此,他在此次展览中专门设计了三尊郭靖的雕像,展现其少年、青年和暮年不同的人生阶段。“三个雕塑概括了郭靖的一生,也反映出他随着自我成长对‘侠之大者’的认识愈发深刻。”任哲说。

此次展出的40余尊雕塑里,有一尊任哲新塑的金庸半身铜像,陈列于香港文化博物馆的金庸馆内。



3月15日,在香港中环,曾经饰演过金庸武侠人物的香港演员在雕塑前留影。(新华社记者 王申 摄)

在塑造这尊半身像时,任哲挑选了金庸晚年形象作蓝本。“因为我们希望将观众心目中最为熟悉的金庸样貌通过雕塑定格。”任哲说,团队还尽可能向金庸的家人、朋友了解他们印象中的金庸。“比如大家说金庸很爱笑,所以我们通过微表情刻画出金庸笑容可掬的样子,让观众感受到他的慈祥。”

“二创”与原创的融合 “飞雪连天射白鹿,笑书神侠倚碧鸳。”金庸一生共创作了15部武侠小说,塑造超过1400位人物。任哲说,团队主要挑选被影视剧翻拍多次、容易让观众产生共鸣的40多位角色。

在任哲看来,塑造金庸群英谱最大的困难在于如何让角色形象得以差异化表达。“把多个时代的人融合在一起展出,既要让他们不同,又要让他们相同,同时要在他们

相同的特点里展现出不同。”任哲说。雕塑家通过艺术创造,把小说里用文字描述的人物一一呈现于现实,这个过程既是“二创”,也是原创。

华山论剑是金庸小说里的“名场面”。“金庸小说中共写过3次华山论剑,我一直梦想着有没有可能让这些武林高手再次同时出现在一个华山论剑的场景中。”任哲说。

在香港文化博物馆展览的华山论剑展区,任哲的这个梦想成为了现实。他采用艺术蒙太奇的方式,将东邪、西毒、南帝、北丐、中神通——金庸武侠小说里武功登峰造极的“五绝”聚集在一起。

“这是西毒的蛤蟆功,那是南帝的一阳指……”许多游客观展时一眼就识别出各个角色,还有的不禁感叹,“塑造得惟妙惟肖,侠义江湖,风云再起。”

由于雕塑形态体量大,同时主要采用冷硬感较强的不锈钢和铜作为材质,如何把人物塑造“鲜活”,任哲为此下了一番功夫。

比如,在塑造断臂后又经历16载一直在绝情谷苦等小龙女现身的杨过时,任哲就将雕塑的整体线条,包括衣服纹理都设计为向下的状态,头发丝也像被雨水打湿一样披挂着,以展现杨过黯然销魂的状态。

“我希望拉近雕塑与观众之间的距离,让观众在观展时能感受到人物当下的情绪、人生所处的状态。”他说。

用潮流方式传播文化 任哲出生于北京,2023年获批香港“高端人才通行证计划”。任哲说:“这让我更长时间在待在这座城市进行创作。在这样一个国际都市里,一些多元文化的表达方式,对艺术家是有很大冲击的。”他也希望利用好香港这个窗口,用雕塑传播东方文化。

在他眼中,香港的文化氛围和金庸小说有几分相似。“香港既有中华传统文化留下的深厚底蕴,又融汇了西方及东南亚的文化精粹;金庸小说也具有创作上的多元融合,这会令作品更加耐看。”

近年来,任哲注意到他的藏家群体中出现了越来越多年轻人,这让他感到很欣慰,也成为他持续创作金庸小说人物系列雕塑的主要动力。“我希望大家通过观赏雕塑,能真正明白‘侠之大者’的含义,让每个人都成为自己心中的大侠。”他说。

在众多雕塑中,之所以选择将郭靖“降龙十八掌”的雕塑展陈在香港国际机场,也饱含任哲的一番心思:“这里是香港的窗口,是每位搭乘飞机来香港的游客对香港的初印象。”“降龙十八掌”呼应今年龙年,而且郭靖高超的武功也展现了外国游客特别感兴趣的“中国功夫”。

“我希望来自世界各地的‘金庸迷’经过雕塑时能一眼认出郭大侠,然后摆出和他一样炫酷的造型,合影留念。”任哲说。