

8千元预付卡过期

激活收2千管理费

过分

可惜

投诉人：汤先生
投诉时间：7 月 30 日

我有某公司发售的预付卡，使用期限为 2013 年 3 月 31 日和 2015 年 12 月 31 日。因为各种原因，预付卡长期未用过期了，我也未去办理重新开通的手续。

近期，我去该公司办理开通手续，却被商家告知，每张卡要从到期的次月起，按卡内金额收取 2% 的所谓“账户管理费”，办完后的有效期仍为 3 个月。也就是说，如果 3

个月内未用完，仍将继续要按余额扣除 3% 的账户管理费。

就是在这样的条款下，我 10 张预付卡共计 8000 元的卡内资金竟然被商家扣除了账户管理费 2023.56 元，这个结果令我难以接受。我不知道商家的收费依据标准是什么？有无国家的政策依据？

我认为，即使是商家作出的规定，也应该建立在公平、合理的基础上，更应该遵守国家的法律法规。虽然我没有按使用期限使用消费预付卡，但我卡内的资金和利息已被

商家无偿占有了，为何还要向我收取大额管理费呢？这种成本怎么能让消费者承担呢？这太不公平了。

据我所知，上海许多商家的预付消费卡，对逾期卡的开通仅收服务费10元钱，这是比较合理和人性化的。

我与该公司交涉，要求商家归还不合理的账户管理费遭到拒绝。为此，我向媒体和黄浦区市场监管部门反映，希望能制止该商家这种不合理的高额收费行为，维护消费者的合法权益。

◆ 记者连线 ◆

汤先生向媒体投诉，并出示了已被扣款的相关凭证。记者几经周折，联系上该公司的客服人员钱先生，询问这笔管理费的收费依据和计算方法。钱先生向记者证实，确有一位先生前来办理过 8000 元预付卡过期的开通手续。

“这个事情我们与这位先生沟通过的。”钱先生告诉记者，预付卡过期后如何扣管理费是系统设置好的，每 3 个月会更新一次，

即根据卡内余额扣除 3%，然后自动延期 3 个月。“如果消费者一直不用，就会一直扣下去。”

当记者惊讶地表示，消费者对此并不知情时，钱先生表示，这个规定在他们公司网站上有公示，不记名的预付卡设了 3 年的有效期。这样处理虽然对持卡人有所损失，但持卡人也应该对自己的行为负责，自己忘记用卡应该自己负责。客户来购卡时，我们会将

相关的说明资料给到客户，但是单位将卡发给员工时是否带说明资料就不得而知了。

“有消费者会认为，预售卡就是现金，不应该过期。其实我们出售的是商品，商品就会有有效期，礼品卡有效期 3 年，记名卡则没有期限。”钱先生还对记者强调，他们是正规的第三方支付平台，持有相关的支付“牌照”，每年通过有关部门审计，符合相关规定。

◆ 律师说法 ◆

第三方支付平台对过期卡每 3 个月扣 3% 的做法是否有法律依据？汤先生该如何维权？我们请上海锦智律师事务所主任何海东律师作一分析。

何海东律师分析认为，根据汤先生所述，其持有的预付卡可能是属于不记名的多用途预付卡。根据《支付机构预付卡业务管理办法》第 8 条规定，记名预付卡应当可挂失，可赎回，不得设置有效期。不记名预付卡有效期不得低于 3 年。而对于超过有效期尚有资金余额的预付卡，发卡机构应当提供延期、激活、换卡等服务，保障持卡人继续使用。但是对于提供这些服务的收费标准没有明确规定，仅仅要求发卡单位告知、公示

收费标准。“从上述情况来看，该公司也确实提供了这些服务，并在其网站公示了收费标准。”

然而，何律师在多方查询并仔细研究相关规定和文件后告诉记者，《国务院办公厅转发人民银行监察部等部门关于规范商业预付卡管理意见的通知》中明确说明：多用途预付卡发卡人接受的、客户用于未来支付需要的预付资金，不属于发卡人的自有财产，发卡人不得挪用、挤占。为防止发卡人无偿占有卡内残值，方便持卡人使用，记名商业预付卡不设有效期，不记名商业预付卡有效期不得少于 3 年。

“对于超过有效期尚有资金余额的，发卡人应该提供激活、换卡等配套服务。”何律师

表示，该《通知》中明确要求，支付机构只能根据客户发起的支付指令转移客户备付金，不得以任何形式挤占、挪用。由此可见，汤先生的卡内余额不是艾登瑞得公司的自有财产，该公司不能够无偿占有卡内残值，且对于该卡的备付金只能根据汤先生发起的支付指令进行转移，不得以任何形式挤占、挪用。“因此，该公司未经汤先生允许直接将卡内余额以管理费的名义划转至自己账户的做法欠妥，不符合相关规定和文件的精神。”

截至记者发稿时了解到，该公司对此很重视，考虑到汤先生的特殊情况作出了妥善处理。汤先生对此表示满意。

法治报记者 王建慧

■ 简讯

市质监

检查电梯维保应急能力

□ 记者 王建慧

本报讯 近日，市质量技监局执法总队对本市某电梯维保公司开展专项执法检查，重点检查该公司电梯突发事件应急响应能力。

现场检查中，执法人员查阅了该电梯维保公司的电梯安装改造修理许可证，核对了电梯维保资质、特种设备作业人员持证情况、电梯维保计划、维保记录、自检报告、应急演练记录、安全培训记录等资料，现场询问电梯维保人员开展应急演练的相关情况。

同时，执法人员随机挑选了该公司维保的一台电梯进行实地检查，对该台电梯的年检日期、电梯使用登记标志及使用标志的张贴情况等进行了查看，并对轿厢内的应急救援电话进行了检查，总体情况良好。

市质监

专查检验检测机构资质

□ 记者 王建慧

本报讯 市质量技监局近日组织召开上海市检验检测机构监督检查工作会议，部署开展 2018 年检验检测机构资质认定专项检查。

会议部署安排了专项检查的具体任务、工作内容及结果处理要求，并对各区市场监管局（质量发展局）开展检验

检测机构日常监管提出要求。

本次专项检查以环境监测机构、机动车检验机构、建设工程质量检测机构、食品检验机构、司法鉴定机构等领域为重点，按照“双随机、一公开”要求，会同环保、公安、交通、司法等部门开展资质认定联合检查。专项检查全面推行使用“互联网+检验检测监管”模式，检查结果录入“检验检测机构资质认定监管信息化终端系统”，实现检查数据全国联网。

市特检院

检验地铁 13 号线电梯

□ 记者 王建慧

本报讯 市特检院电梯检验人员近日对地铁 13 号线 19 个车站 225 台电梯开展定期检验工作，保障夏季公共交通安全。

地铁 13 号线连接郊区至市中心，电梯数量多且分散，换乘车站较多。为此市特检院电梯检验人员精心准备、有效协调，采取区块包干、全过程把关的做法，即事前做好维保单位年度自检审核把关；事中督促使用单位和维保单位对检查发现的严重安全隐患当天整改，避免电梯停梯影响正常交通；事后持续跟踪一般隐患整改措施的落实。

检验人员严格执行检规要求，对乘客电梯应急救援装置、安全保护装置以及自动扶梯防护挡板等项目进行了仔细检查，累计发现隐患 208 项，提出整改意见和建议 3 条，并告知使用单位和维保单位，督促落实整改，切实保证设备安全。

■ 主笔闲话

我们的教育观念

值得好好反思



在国家大力整治校外培训机构的情况下，暑期培训班为何依然火爆？这是本报今日报道的又一热点新闻。“学校以分数为主的评价制度给校外机构提供了市场。考试难度不断提高，学校的教学内容和质量又无法满足所有孩子，不同需求的家长只好选择去报课外班。”专家的看法点穿了这个问题的产生根源。

笔者认为，真正的根源在于我们的教育理念还停滞在崇尚“万般皆下品，唯有读书高”的陈腐观念里。千军万马抢着过“高考”这座独木桥，倒逼着中学、小学乃至幼儿园的课外培训越来越兴旺。

由此想起一位曾去瑞士考察教育的朋友告诉笔者，瑞士人的子女，九成以上只读到初中毕业，然后选择自己喜爱的中专、技校、职校去半工半读，毕业后参加工作自力更生，过几年再进大学深造，他们崇尚的是创新和动手能力。

试看，小小的瑞士，从钟表到精密机械、从金融到医学，人才济济。他们也有培训班，但都是职业培训之类的短期班，而不像我们的学校课外班对学生进行超前教育……

追根究底，还是我们的教育理念的问题，也是我们的教育体制、机制的问题。希望有关部门重视起来，好好反思。

王建慧