

当充了会员卡的店铺突然消失后

■消费者:多数自认倒霉 ■工商:可要求调解,或申请仲裁、起诉 ■律师:不退钱最高可处10倍罚款

文:今日女报/凤网记者 刘艳

如今,大大小小的店铺都热衷于推出会员卡,“提前充值享优惠”也成了人们乐于掏腰包的原因。但这种预付式的消费看着诱人,背后的风险也不言而喻——

这不,家住长沙市望城区金星北路的蒋双兰女士就遇上了糟心事:她原本想要来个“新年新发型”,但就在她兴致勃勃赶到美发店时,却发现这家自己常来的美发店突然变成了歌厅——而她此前还在这里充值了会员卡。这下,卡里的钱可怎么办?



制图/雨梦潘潘

案例

起因:卡在,店没了

“我看了好几遍,怎么一阵子没来,美发变‘美嗓’了?”蒋双兰告诉今日女报/凤网记者,1月12日,她去小区附近一家名为“发祥地”的美发店做头发,结果,美发店居然变成了KTV。

店不开了,老板没有提前知会自己,关键是,蒋双兰还充值了会员卡。这下,卡里的钱怎么办?

原来,蒋双兰在2015年元旦节时看到这家店在搞活动,办会员卡充值

1000元就可以享受八折,充值2000元就打六折。“一个叫阿金的理发师说和我投缘,他去向老板申请,充1000元也给我六折优惠。”心动的蒋双兰便充了钱,并且给头发做了个烫染,打折后消费了321元。后来,蒋双兰又去剪过一次刘海,补过一次发色,之后卡里还剩下500多元。等到今年年初她再想去理发时,店铺就悄无声息地不见了。

蒋双兰曾联系过理发师阿金,但对方表示他只

是打工的,退钱要找老板,可是他也不知道老板在哪。

交涉:不退钱,只能消费

针对蒋双兰的情况,1月15日,今日女报/凤网记者通过望城区市场和质量技术监督局找到了“发祥地”负责人的电话。对方回应,尽管金星北路上的店不开了,但他们在长沙市开福区还有分店,蒋女士在那里一样可以消费。

对于这样的解释,蒋双兰并不满意。“离我家太

远了,做个头发还得过河。”深觉不便的蒋双兰希望能够退款,但对方却表示“没钱”,而且他觉得,自己并不是让蒋女士的钱打了水漂,只是变换了消费场所。

为此,记者还联系了望城区市场和质量技术监督局,工作人员表示,如果双方不能达成和解,那蒋女士可以去申请仲裁,或者起诉。但蒋双兰认为,为了几百块钱还走司法程序,那比过河做头发更麻烦,只能自认倒霉。

解读

律师:预付款不退,最高可处10倍罚款

在湖南金州律师事务所律师潘煜程看来,预付式消费在法律上本身不存在问题,只是说,预付式消费有一定风险,商家很少会跟消费者签订合同或是协议,全部的约定就只有一张卡,这也往往给消费者维权带来影响。

此前,新《消费者权益保护法》只对商家应该履行退回预付款的责任及义务进行了规定,但对于商家拒绝履行退费义务时如何处罚则缺乏说明。如今,于2015年3月15日实施的《侵害消费者权益行为处罚办法》(以下简称《办法》)则对此进行了具体补充。

《办法》规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务,未按约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。对退款无约定的,按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。经营者对消费者提出的合理退款要求,明确表示不予退款,或者自约定期满之日起、无约定期限的自消费者提出退款要求之日起超过十五日未退款的,视为故意拖延或者无理拒绝。对于故意拖延或者拒绝退款的,监管部门可对商家处以违法所得1倍以上10倍以下的罚款;没有违法所得的,处以50万元以下罚款,还要记入信用档案,向社会公布。情节严重的,将被责令停业整顿、吊销营业执照。

支招

汎歌国际美容连锁店营销总监许卓怡:

消费者在预付式消费上,可以选择小金额和小期限的。同时,要注意查看店铺营业执照的有效期。对于个体经营户而言,执照到期后就自动作废,关店非常容易。

长沙市12315指挥中心沈玲:一旦遇到预付卡纠纷,消费者可以打消费者投诉举报专线电话“12315”,并提供具体的店铺信息,我们会根据地址把案件转给具体管辖的工商部门,由他们派人调解。如果调解不成,推荐消费者拨打“12348”法律咨询热线,申请仲裁或起诉。

湖南金州律师事务所律师潘煜程:不同于大公司或者企业每年都要接受银行和税务机构的监管,即便要倒闭,也还要经历清算、登报等一系列流程,个体户的注销和倒闭往往没有在工商部门备案,其对消费者的法律责任也会小很多,老板说关门就可以关门,消费者拿着卡也找不到人。所以,建议相关部门增加个体户到工商部门注销的流程,以此加强监管。



在现实生活中,你是否也遇到过类似“充钱容易退钱难”的情况?你的“会员卡生涯”还有哪些你想要吐槽的无奈?扫描左侧二维码,即可进入今日女报官方微博专题讨论区,大家群策群力,组织在等你哦!

调查

叫你充值热情似火,遇上退钱冷若冰霜

充值会员卡就可以打折,看起来非常实惠诱人,但根据今日女报/凤网记者的了解,像蒋双兰这样最后吃了闷亏的消费者也不在少数。

A. 新老老板不认旧卡

家住长沙市岳麓区西二环的孟女士家附近,以前有一个叫“浣衣局”的干洗店。2013年5月,她充值700元办了会员卡。但仅仅过了一个冬天,干洗店的店名就变成了“莎莎干洗”,老板也换了。新老老板不认旧老板办的会员卡,因为她没有收到钱。孟女士给以前的老板

打电话,结果根本打不通。

B. 卡跟着店一起“作废”了

家住长沙市芙蓉区火炬路上东辛顿公寓的陈女士则表示,她之前就在小区附近一家名为“车饰界”的汽车生活馆办了一张洗车卡。“头一天我都还看到这家店在,第二天早上路过,店子就成了废墟。”后来陈女士才知道,汽车生活馆被拆迁了。“我卡里还剩200多块钱,如果老板提前告诉我,就算他不同意退钱,我也可以‘突击消费’用掉,但他从来就没提

过。”因为之前加了老板的微信,陈女士还对对方留过言,询问处理办法,但对方一直没有回复。

C. 充了卡,店铺还没开张就倒了

相比起只是会员卡余额没消费完的人,在芙蓉区袁家岭上班的林女士就更郁闷了——因为她办卡的店压根就没开过张。

2014年5月,林女士遇到了公司附近名为“华鹰健身会所”的推销人员。对方表示,在会所正式开张前办卡可享优惠,仅需

1199元一年。想着出了公司门就可以健身,林女士便同意了。推销人员也告诉她,在店铺开业前,林女士可前往体育路的“湘体健身会所”锻炼,两家店是同一个老板。林女士去过湘体两次后,得知华鹰不会开张了,便去湘体要求退钱。“可湘体的王经理说我的卡已经开动了,不能退钱,只能消费。”但林女士并不想绕远路去湘体锻炼,“那个王经理态度强硬,他叫我去找消费者协会、找媒体、找警察都行,但钱不能退”。最后,这事也只能不了了之。

现象

多数消费者在预付会员卡面前“吃闷亏”

关于预付会员卡遭遇“退钱难”的现象,望城区市场和质量技术监督局投诉处理中心的徐姓负责人也是深有体会。

“预付卡消费投诉一直是近年来消费纠纷中的热点、难点问题。”这名负责人告诉今日女报/凤网记者,前不久,位于长沙市普瑞大道罐子岭的米兰国际美发中心倒闭,好几位消费者就会会员卡问题进行了投诉。“我们去进行调解,老板怎么都不出面,非常

不配合。最后,他直接用店里的东西来抵,但始终没有退还现金。”

不过,在这名负责人看来,即便是这种用物品抵现金的折中处理方式,都是非常罕见的,绝大多数的消费者都吃了闷亏。“以蒋双兰女士的情况为例,她不愿意去别的分店消费,老板又不同意退钱,调解失败的情况下,她只能是申请仲裁或是起诉,通过法律途径来要求强制执行。但一般人哪会为了几百块钱去费时费力费钱的走法律程序呢?”

为何老板喜欢“静悄悄地走”

充卡时热情,需要退钱时却能躲就躲——为啥老板们都这么“不爽快”呢?

汎歌国际美容连锁店营销总监许卓怡告诉今日女报/凤网记者,做生意有盈有亏,遇到要关店的情况,一些人之所以会“静悄悄地走”,一方面是进了口袋的钱不想再掏出来,另一方面,别说消费者卡里的这些“小债务”,还有更大的债务他们得花心思去躲。

所以,许卓怡也提醒消费者一定要擦亮眼睛。比

如,有一些店铺在关店前,往往会拼命做宣传,推出一些不可思议的优惠政策,这些基本不要信,很可能是商家在恶意吸收资金。到时候,他们一关,消费者连人都找不到。

这种关门“捞了就跑”的情况,在个体户身上更常见一些。连锁店、直营店相对安全,因为关了一家,往往还有其他分店,消费者的钱不至于打水漂;加盟店则要注意,因为加盟店出了问题,总店可以说加盟店没有交加盟费,借此撇清责任。