

有事您说 热线:96706123

# 知名洗衣店突然歇业,老顾客储值卡成废卡

## 总部称已与分店解除加盟合同关系,消费者维权难

近日,魏女士向本报反映:洪家楼广场某知名品牌洗衣店的分店变成一家小吃店,她在该店所办的500元储值卡打了水漂。该品牌洗衣店总部称,该加盟店与总部早已解除合同关系,总部没有义务对其进行管理。律师称,由于案值较小,建议魏女士联合其他消费者“抱团投诉”。

▶魏女士在展示她的朵拉洗衣卡。

文/片 本报记者 王杰



市民投诉>>>

洗衣店分店关门,储值卡在其他分店不能用

据魏女士介绍,今年初,她在山大洪家楼校区内的朵拉国际洗衣干洗店办了一张充值卡,按照约定,一次性充值500元可在洗衣时享受半价优惠。本月初,她带着羽绒服去干洗时,却发现洗衣店已不见踪影,原地址成了一家小吃店。

因该洗衣店为连锁经营且在济南有一定知名度,魏女士便以为这张洗衣储值卡可以在该品牌的分店中通用。随后她便拿着还剩250多元的充值卡到其他分店,但被告知该卡已无法使用。

11日,魏女士向记者出示了这张洗衣卡。洗衣卡上标明该店为“朵拉国际洗衣

洪楼海蔚店”。

按照卡上的地址,记者来到了学府路74号,正如魏女士所说,原来的洗衣店已变成了一家小吃店。“不知道原先的老板去哪了,我们租的时候就是一座空屋子。”小吃店老板说。记者随后拨打了洗衣卡上的联系方式,却显示该号码是空号。

济南市朵拉国际洗衣总部的工作人员称,海蔚分店早在2013年便与朵拉总部解除了加盟合同关系。随后,该名工作人员向记者提供了海蔚分店负责人的两个手机号码,但两个号码都已停机。

总部回复>>>

该分店只是加盟商,已跟总部解除解除合同关系

在海蔚分店办理的储值卡为什么无法在其他分店使用?该工作人员表示,消费者在朵拉国际洗衣的各个加盟店所办理的储值卡,都只能在该店进行消费,无法在总部或其他加盟店使用。“这些储值卡都是各个分店自己搞的,在财务上是独立核算。”

在采访中,魏女士称,自己当初是冲着朵拉洗衣的牌子比较大,才购买的这家分店的储值卡,如今总部却以“分店独立核算”的理由进行搪塞。“难道总部就不管理这些不负责任的分店吗?”魏女士不满地说道。

对此,该工作人员称,在合同期内,总

部会根据分店的经营情况督促其规范自己的行为。“如果我们得知加盟店有不再经营的打算,会督促其先处理好储值卡以及消费者还没来领的衣服等,此外也会帮助消费者去追讨欠款。”

“不在合同期内的加盟店,总部则没有任何监管义务。”该工作人员称,该分店与总部解除了合同关系,实际上便不再是朵拉洗衣的加盟店,“打着我们的名号开店,我们也会追究其法律责任。”该工作人员强调,除了朵拉国际洗衣直营店,加盟店与朵拉总部只是加盟与被加盟的关系,“总部不参与分店的经营管理”。

# 值卡成废卡



孙女士在莎蔓莉莎办理了几十张美容卡。 本报记者 戚云雷 摄

律师建议>>>

市民可抱团投诉,以引起相关部门重视

“找不到店主,总部又不管,我们只能吃哑巴亏。”魏女士称,这种储值卡的金额已不重要,关键在于大品牌如今也没有保障,“这样一来,消费者还敢办什么卡?”

“前期我们虽然会对其进行审核,但因为都是独立经营,后期的加盟店运营管理,我们总部也没法控制。”济南市朵拉国际洗衣总部工作人员解释称,市民可先考察一下洗衣店的服务水平,然后自由决定是否办理加盟店的储值优惠卡。

据悉,按照发卡单位,储值卡分为个体商户所办与公司法人所办两种。其中个体商户所发办的储值卡由工商部门管理,公司法人发放的储值卡则由商务局负责管理。

对于魏女士遇到的情况,济南市历城区工商局洪楼分所工作人员称,消费者可前来查询该个体户的相关登记信息,“如果该电话号码打不通,建议消费者走法律途径进行维权”。

山东舜启律师事务所律师李友震表示,目前消费类储值卡存在监管空白,尤其是小额储值卡因数量大、案值低,更是处于“无人监管区”。“建议工商部门和商务部门从小额抓起,联合执法。如果涉案金额较大,公安机关也应介入调查。”

此外,李友震建议魏女士“抱团投诉”,“单个受害者去报案或者投诉,由于案值太小,会遇到无法立案或者不被受理的情况。如果受害者联合起来一起投诉,相关部门则会重视起来”。

## 办卡时软磨硬泡,退卡时死活不退

本报12月11日讯(记者 戚云雷)“办卡时说得好,没想到退个卡这么难。”10日下午,市民孙女士向本报反映,她几年前在莎蔓莉莎美容会所办的储值卡,卡里还有1000多元,当她想把里面的钱取出来时却遇到了难题。

据孙女士介绍,2009年她在莎蔓莉莎美容会所高新店办理了一张储值卡,卡里存了5000元钱,孙女士先后在美容店里消费了1000多元,当卡里还剩3000多元时,孙女士打算继续消费了,想把卡里的余额取出来,但当她向莎蔓莉莎提出退卡时,却遭到百般推托。在莎蔓莉莎工作人员的劝说下,孙女士无奈只好继续消费,又消费了2000元。当卡里还剩1000多元时,孙女士决定无论如何也要把余额取出来,“店员服务态度不好,每次都推销出其他卡。”几年中,虽然孙女士多次到莎蔓莉莎退卡,但都被工作人员以各种理由搪塞回去,让孙女士很是气愤。

据孙女士介绍,她是莎蔓莉莎十几年的老客户了,从莎蔓莉莎佛山街第一家店起她就开始办卡了,当时办卡花了上万多元钱。后来搬到高新区后,孙女士又在莎蔓莉莎高新店办了一张5000元的储值卡。“在这两个店总共花了3万元左右吧。”孙女士表示。

对自己的办卡行为,孙女士直呼“上当了”“被骗了”。孙女士说,她办卡是出于无

奈,因为只要去莎蔓莉莎做美容,服务员就会一直不停地让你办卡,如果不办卡服务态度就很不好,还会百般刁难。“就算最后禁不住他们软磨硬泡办了卡,他们还会给你推销其他卡,就这样一步一步陷进去。”在孙女士的卡包里,装着几十张莎蔓莉莎的卡,有储值卡、足疗卡、美体卡等。

明知道自己“被骗”了,为什么还要一直继续办卡呢?孙女士说,禁不住诱惑是最主要的原因,“他们总是翻着花样推出各种服务项目,然后软磨硬泡让你办卡,还说一大堆好处,让你不办都不行。”

10日下午4点,记者随孙女士来到位于舜华东路的莎蔓莉莎美容会所。莎蔓莉莎一位负责人表示,之前因为查不到孙女士储值卡的消费明细,无法办理退卡,不过在她向公司签了担保申请后,财务已经核实并同意退还孙女士卡里的余额,最迟明年1月11日就能把钱退还给孙女士。

为何退卡之事拖了这么长时间?该负责人解释,公司财务需要走一定程序,按照正常程序一个月就行了,但孙女士的卡是2009年办理的,店里的电脑上没有登记,很难查到孙女士卡里的消费明细,只能查到一个余额数。同时,该负责人说,莎蔓莉莎并不是拖了四五年不给退卡,实际上孙女士是今年8月份才找他们要求退卡的,他们也一直在积极处理此事。

丢失会员卡中还剩100元

想用完还要花50元补卡

本报12月11日讯(见习记者 张玉岩) 想要用完丢失会员卡里的100元余额,还要再花50元补卡?王女士觉得实在不合情理。王女士弄丢了2008年在舜耕山庄商务会所健身会所办理的会员卡,被告告知如继续使用需花50元补卡,王女士称,公司财务规定补卡需交50元补卡费,而在会员章程中已列出不予退卡的条文。

王女士2008年在舜耕山庄健身会所实习时,借了一张老年大学的学生证办理了一张夕阳卡,“当时充值了八九百元,以后又充了两三次,现在卡里还剩了100元左右。”王女士说。

今年初,王女士想用这张健身卡,却发现找不到了。舜耕山庄健身会所告诉王女士,可以在月初花50元补一张新卡。由于现在舜耕山庄已经没有了夕阳红卡,这张卡要在月末作废,卡内余额需在当月花完。“卡里只有100元,却要花50元补一张卡,这实在是不合理。”王女士说。

舜耕山庄商务会所工作人员介绍,王女士所办理的夕阳红卡只有一年的使用期限。之前,为了不使消费者卡内余额作废,消费者可以在卡中再充值,以激活卡中余额。至于50元补卡的费用,该工作人员说,根据会员章程,会员卡不办理补卡,但是由于要求补卡的顾客比较多,现在允许补卡。根据公司的财务规定,补办卡需再交50元。

该工作人员介绍,在申请会员卡时,会填写一张会员申请表,后面附有会员章程,在章程中有“特别提示”,规定了会员卡一经办理,不办理退卡换卡手续;会员卡中金额需在协议规定使用期限内使用完,卡内若有余额不予退款,王女士当时办理会员卡时,应当知道这些条款规定。

山东清泰律师事务所方权律师解释,会员章程的签订,相当于商家与消费者形成了合同关系,格式条款中有关免除商家责任的,商家必须尽到告知消费者的义务。如果消费者知道这些条款并且签字确认,可以认为消费者放弃这些权利。

## 金沙湾滑雪场明天正式营业啦

12月6日,济南金沙湾滑雪场在众多滑雪爱好者的翘首期盼中开门纳客,开始试营业。第一天滑雪场就接待了滑雪爱好者500多名。13日,济南金沙湾滑雪场将正式营业,初中级雪道全部开放,并推出一大购票、两次滑雪的大型优惠活动,自开业一直持续到12月21日,广大滑雪发烧友们一定要来体验体验。

据了解,营业前几个月,金沙湾滑雪场已经开展了一系列检修、维护工作,清洁整理滑雪场环境,集中整治雪具大厅、水吧及雪道等。今年金沙湾滑雪场从硬件设备到滑雪设施,从滑雪装备到服务质量,

都有了很大提升。初、中级雪道也都做了优化和调整,不仅购置了全新的滑雪设备,还聘请了十几名专业滑雪教练对游客进行专业的指导。除此之外,金沙湾滑雪场也考虑到喜欢玩雪的游客,今年增加了多个娱乐项目,除了去年已有的狗拉雪橇、雪上飞碟、滑雪圈、雪地摩托以外,今年又新增了雪地飞龙、降速蛇形道等娱乐项目。

除了以上“升级”之外,济南金沙湾滑雪场今年最大的亮点就是增加了水吧,各种甜点。饮品精致而丰富,游客滑雪之余还能享受美味,有激情,有快乐,也不乏小资的惬意。(杜家)



## 天冷了,到泰山温泉泡汤吧

随着这几天气温突然下降,流行性感冒也一下子多了起来,是细菌的多发期。这个时候不妨到中国首席山地森林温泉——泰山温泉来泡个汤,不仅可以提高自身的抵抗力,减少患流行性感冒的发生,还可以放松心情,消除疲劳,消滑肌肤,加速循环加速人体新陈代谢。

泰山温泉泉水出自地下100米,出水温度在50℃左右,最大出水量为3800立方米/天。权威

部门检测,泰山温泉水属优质天然高矿高纳的硅氟复合型医疗热矿泉水,温泉水中富含对人体有益的微量元素,如氟、溴、锂、锶、硼酸、硅酸、磷酸等,水质优于国家最新饮用矿泉水和热水水的标准。在山水之间,广大游客可以感受着大自然的清新,让全身心得到充分的放松,忘记工作的劳累,真正感受自然纯净的惬意。(白家茵)

## 不用你动手 轻松刷新墙

随着时间流逝,房屋开始陈旧,墙面、家具问题越来越多:

- ☑ 陈旧污渍
- ☑ 磕碰斑痕
- ☑ 顽固霉斑
- ☑ 褪色掉皮
- ☑ 粉化开裂

立邦刷新服务可以省时、省心、省力地为您解决所有的困扰!

省心,不用你动手!

我们帮您搬移家具,无需您动手,并使用立邦专业配套的遮蔽保护材料来保护您的家具!

我们用打磨法拉利跑车的工具来打磨您的墙面!不再粉尘飞扬!

使用进口的电动吸尘打磨机,让施工现场不再粉尘飞扬,更缩短施工时间,让您快速住新家!



无胶水面体系,环保更彻底!

从墙体底层处理到面漆涂刷,都使用立邦环保的产品,环保更耐久,让您住的安心!

一年质保服务,让您放心无忧!

施工结束后立邦刷新服务为您提供一张质保卡,免费一年修补服务,让您放心无忧!

关键6步,轻松焕新家!



轻松刷新墙 立邦帮你忙

立邦 为你刷新生活



立邦刷新服务不用你动手 (400 821 5757)

也可以登录立邦官网在线报名 shuaxinfuwu.nipponpaint.com.cn

立邦

# 要滑雪 到章丘

# 金沙湾滑雪场开业啦

## SKIING PARK

一次购票,两次滑雪 活动时间: 12月13日—12月21日

电话: 0531—83616666

地址: 章丘·埠村·沙湾村 (济南植物园南行五公里)

更多精彩等您来