



洗衣店关门总部称不负责,投诉却遭遇“踢皮球”

洗丢顾客四件衣服就这样算了?

去年春夏,程女士的女儿在解放东路上的康洁洗衣店洗了4件衣服,至今杳无踪迹,连洗衣店也关门歇业了。康洁洗衣总部却回复她,四件衣服找不到了,之前办理的消费卡可以继续的青年东路上的康洁洗衣店使用。无奈下,程女士求助12315,没想到却遭遇了踢皮球。

文/片 本报见习记者 张玉岩

▶省城街头有不少康洁洗衣店,总部负责人称,加盟店自主经营,总部不代其赔偿消费者。



市民投诉>>

去年洗的衣服,至今不知所踪

去年4月份,程女士的女儿在解放东路康洁洗衣店干洗了一件羊毛呢裙,到了7月份,又干洗了一件羽绒服、一件羊毛上衣和一件上衣。两次洗衣一共花费了75元。到10月份去取衣服时发现,解放东路康洁干洗店已经关门歇业了。随后,程女士与康洁干洗店总部取得联系,被告知需要与领导商量商量,过几天再给她回复。

可是没想到,这一商量就是一年,自那之后,康洁洗衣店就再也没有联系过程女士的女儿。“除了四件衣服还没有拿回来,女儿还办了一张康洁洗衣店的消费卡,当时充了300元。”程女士说。

今年入冬后,天气渐渐冷了,程女士就想起那几件过冬的衣服来,于是再次找到

康洁洗衣总部,总部给了程女士一个电话号码,让她找这个人协商。协商后若干天,康洁洗衣总部的工作人员直接告知程女士,那四件衣服弄丢了,至于消费卡,可以继续的青年东路康洁洗衣店使用。“那四件衣服少说也有几千块钱,简单一句丢了就算了?总该给个说法吧。”程女士气愤地说。

康洁回复>>

加盟店自主经营,总店不管赔偿

康洁干洗店总部王经理介绍,解放东路上关闭的这家店面属于康洁干洗的加盟店。康洁干洗总部允许其使用康洁的招牌,但是在经营上,加盟店是自主经营,总部只起到监督作用,如有违规违约则可以取消其经营权,但是没有替代其赔偿消费者的义务。

据了解,由于房租一下涨了好几倍,

解放东路上的这家加盟店无力经营,就关闭了店铺,目前,康洁干洗总部也无法联系到原解放东路加盟店的店主。店铺关闭之后,原解放东路康洁洗衣店中的衣服被分流到山大南路店和青年东路店,而这两家店铺中都没有找到程女士的衣服。

王经理说,可以根据程女士提供的取物单号,在对接单上查看一下究竟是在对接之前丢失的,还是在对接之后丢失的。如果是对接之前丢失,那只能找原解放东路康洁干洗店老板;如是对接之后丢失,则可向山大南路店或青年东路店追责。“我们也会站在消费者的角度上考虑,帮助消费者与加盟店协调,协调不了的就走法律程序。”

王经理介绍,此事处理起来也很困难,通常情况下衣服是在3到4天之内取走,最多也就放三个月,现在都一年多了,原店老板完全可以说是过期的单子,不给处理。

遇到尴尬

工商局、商务局
都说不归自己管

“不管是不是加盟店,打着康洁洗衣的招牌是事实,康洁洗衣总部就应当有责任。”山东舜启律师事务所李友震介绍,加盟店如何运营,如何管理是康洁洗衣内部的事,而面对消费者,不管是加盟店还是总部都应当对消费者负责。

无奈之下,程女士只好拨打12315热线求助,12315接线员将投诉转给了青年东路康洁洗衣店所在辖区——历下区千佛山工商所。结果,千佛山工商所称弄丢衣服的非青年东路康洁洗衣店,最后这个投诉不了了之。

记者拨通了济南市工商局12315投诉热线,接线员则认为,程女士的女儿是通过预付卡的形式来消费的,不管投诉的内容是不是弄丢衣服,只要牵扯到预付卡的这种付款形式,就统一归商务局监管,不属于工商局监管。

商务局工作人员介绍,根据《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,发行预付卡单位应当向商务局进行备案,而且这种备案只针对法人单位备案,并不针对个体工商户。另外,商务局监管的内容只有发卡,不规范行为、备案不落实等预付卡问题。目前,程女士的预付卡可以在别的店继续使用,消费者投诉的是丢了四件衣服不赔偿,应当属于工商局的监管范围。

济南特大型海参批发直销会

全场一律批发价销售 济南海参直销活动同类产品最低价

纯正精品淡干刺参

无糖、淡干、肉厚

济南活动价:2180元/斤

批发价:1460元/斤

纯正淡干海参

无糖、淡干、肉厚

批发价:850元/斤

(买2斤送2斤)

活动现场买海参送海参大礼相送 (每天前50名免费领取小干海参10只)

抢购地点:泉城广场东侧泉城大酒店一楼贵宾厅

抢购时间:12月18日-12月21日 团队经理电话:13780629698

健身店歇业,数千元年卡咋办

个体工商户预付卡监管落在空里

本报12月18日讯(见习记者 于悦)

近日,市民王先生反映,自己在历下区金芙蓉健身东方国华美郡店花3000元办理了健身卡年卡,但是这个健身店停业已半个多月,没给任何说法。

“我今年9月办了两张1500元的健身年卡,这三个多月只去过一两次。”王先生说,这家金芙蓉分店今年8月份新开业,12月2日左右突然关门歇业,至今已有半月。“开业后这几个月里临时停业了好几次,每次都持续三四天,没想到这次这么久,感觉不太对劲。”

王先生称,这家分店有几千名会员,现在大家都纷纷找上门去,店里却只剩一个看守店铺的工作人员。这些会员被告知,只需要回家等着就可以,具体开业时间也不清楚,如果需要健身,可以去金

芙蓉领秀城分店。

记者就此事拨打了市中区工商局的消费者维权电话,工作人员称,这种健身年卡是预付费卡,属于商务局管理。据了解,2012年9月,国家商务部出台了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,给预付费卡的监管提供了依据。《办法》中明确规定,发卡企业应在开展单用途业务之日起30日内到商务部门备案。

市中区商务局一位姓卢的局长表示,这家健身俱乐部的预付卡同样也不在他们的监管范围内。“我们只监管县以上的,企业单位是法人的,但这家店是个体工商户,我们没有执法权。”但现实是,这种以健身、美容、干洗等形式出现的预付卡,很多都是个体工商户下发,因此存在监管盲区。



要滑雪 到章丘

直通车报名:0531-69956652

发车点:体育中心、燕山立交桥(站牌)、经十东路沿线站牌

金沙湾滑雪场

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