

# 光卖预售卡,就是不开业

## 消费者投诉银座健身,商家承诺三周内退卡

本报3月19日讯(记者 修从涛)“承诺2014年9月份开业,但至今没有开业,多次找到商家退款,对方以各种理由推脱。”近日,有市民反映,丁豪广场银座健身高新店只卖预售卡,却迟迟不开业,不少消费者遭遇退卡难。

市民康女士反映,2014年8月在银座健身高新店办理了健身年卡,花费1999元,有收据。“当时商家承诺一个月内,也就是2014年9月份开业,但至今仍未有开业。”康女士说,她觉得自己上当受骗了,于是多次找到商家退款,但对方以各种理由推脱。

根据康女士的反映,12日,记者来到位于丁豪广场的银座健身店,一位推销人员仍在广场附近向来往行人发放健身宣传彩页,当被问及何时开业时,这位工作人员表示将于近期开业,并一再向记者推销预售会员卡。

在门店内,记者咨询了相关负责人,据介绍,该店面自去年8月份就开始准备发售预售卡,但因会员没有达到理想状态,只好拖后开业时间。但该负



预售卡卖了,健身馆还没开业。 本报记者 修从涛 摄

责人表示,门店已经决定于3月26日正式开业。

由于半年多时间仍不开业,不少已经办理预售卡的市民希望退卡。

对此,负责人表示,将向顾客做出延期开业的解释,如果顾客执意退卡,就要向上面申请,需要一段时间。但也有消费者表示,“买卡容易,退卡

难,谁闲着没事老往他们那里跑。”

经过协商,银座健身承诺将在三周内为执意退卡的顾客办理退卡手续。

# 优惠卡到期,金额就清零?

## 市场监管局:店家的格式条款是违法的

手上的优惠卡到期了,里面的金额却没用完,相信不少消费者遇到过同样的问题。这该怎么办呢?优惠卡只好作废了吗?近日,高新区市场监管局接到一起类似的消费者举报。据了解,相关法律法规规定,“记名卡不得设有效期;不记名卡有效期不得少于3年。”

文/片 本报记者 修从涛  
通讯员 邓永超

▶执法人员在检查后向违规商户告知违规详情。



## 消费者反映: 优惠卡到期 店家称无效了

“2014年8月3日,花210元办理了会员卡,时间为7个月,一共可以使用七次。但是现在只使用了两次,店家称已经过期无法使用了,只能再缴纳20元续一个月。”9日,市民齐先生以店家侵犯了自己的合法权益为由,将高新区丁豪广场三楼舜华糖果儿童乐园投诉到了高新区市场监管局。

齐先生所称的会员卡实际是一种优惠卡。记者在这家儿童乐园的柜台处看到了同样的优惠卡,上边标注“优惠卡:210元7次,期限7个月”,每张优惠卡还标有编号,卡片的背面还标有“该卡不退不换,丢失不补”字样。此外,柜台处还张贴出另外一种优惠卡形式:360元/15次,期限15个月。据儿童乐园负责人介绍,优惠卡的编号并非实名记录,因此属于不记名卡。

对于齐先生实名投诉的内容,店家表示不觉得有什么不妥

之处,并介绍,其接触到的优惠卡中都有优惠期限,期限到期,卡片自动失效。记者从在该儿童乐园里游玩的孩子家长处了解到,他们对商家推出的优惠卡了解甚少,尽管也有人对预付款是否该退还提出疑问,但多数消费者仍表示优惠卡一旦过期,即便没有用完也只能自认倒霉。

## 市场监管局: 格式条款违法 店家需更正

对于市民齐先生的投诉,高新区市场监管局工商监管办公室执法人员对案件进行了走访调查。经查,该儿童乐园的存在侵犯消费者合法权益的违法现象。

据执法人员介绍,根据商务部2012年11月实行的《单用途商业预付卡管理办法》,“记名卡不得设有效期;不记名卡有效期不得少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。”

此外,《消法》第二十六条

规定:经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

“‘不退不换,丢失不补’属于不合理的格式条款,过期后消费者的预付款不退也涉及非法牟利,都是侵犯消费者合法权益的违法行为。”执法人员介绍。经过执法人员的调解,店家同意给齐先生补卡,没有用完的优惠项目或者退还余额或者继续使用。

## 市场监管局提醒: 优惠卡众多 办理需谨慎

2013年,曲女士在高新区丁豪广场竹林深处办理了儿童设施游玩卡,2014年10月份发现,该店已经倒闭,但会员卡里的钱未使用完。于是,曲女士多次向工商部门举报,尽管举报行动持续了近半年,但最终不得不因商

家倒闭找不到负责人而不了了之。但自此以后,一看到有商家搞优惠卡促销,曲女士总会想起往事。

实际上,在生活中,不少商家都喜欢通过优惠促销等方式来吸引消费者。理发时,理发店会推销自己的理发优惠卡;美容时,美容店会介绍自己的打折卡;就连去一些小吃店,也有商家催促办理会员卡。众多的打折卡、会员卡等已经成为当下的流行品。

记者在高新区市场监管局投诉举报中心了解到,因为优惠卡、会员卡、打折卡等实质上的预售卡引发的侵犯消费者合法权益的纠纷一直高居经济纠纷案件前列。“有的不法商家通过预售卡方式回笼资金,并用回笼的资金继续开展分店,分店再发售预售卡,回笼的资金再开分店。但一旦经营不善倒闭,受害的还是广大的消费者。”高新区市场监管局工作人员提醒广大消费者,办理预售卡要看好商家的实力和信誉,谨慎办理,不要贪小便宜吃大亏。

## 团购优惠券 到店却不能用

本报3月19日讯(记者 修从涛) 3月5日是元宵佳节,王先生约了几个好友到全聚德高新店就餐。然而,令他意想不到的是,他从美团网上购买的该店就餐优惠券被告知无法使用,这让他和朋友面前十分没有面子。明明说好能用,怎么到店里就不能用了呢?于是,他将商家的虚假宣传投诉到了工商部门,要求全聚德高新店向他道歉并赔偿。

3月9日,济南高新南区市场监管局投诉举报中心收到市民王先生的投诉。根据王先生的反映,3月5日之前,他在美团网上团购了全聚德烤鸭店高新店的优惠券套餐,并按照优惠券的约定于3月5日到该店就餐,却意外被告知无法使用。

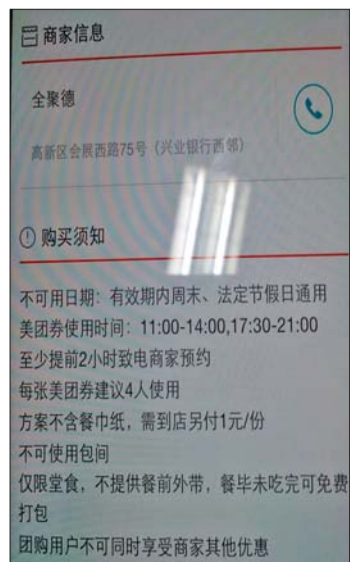
据王先生介绍,为了确定能在3月5日元宵节当天使用该店的优惠券,他在美团网上下单购买优惠券之前,还特意致电全聚德烤鸭店高新店咨询,得到该店的确定回复后才放心购买。

为了证明自己购买的优惠券可以在元宵节当天使用,王先生还向济南高新区市场监管局发来了自己从美团网上购买的全聚德烤鸭店高新店优惠券的相关截图。从截图中可以看到,3月5日没有超出优惠券的有效期和使用时间,优惠券的有效期一栏也明确注明了“周末、法定节假日通用”字样。

为维护消费者的合法权益,9日上午,接到王先生的投诉之后,高新区市场监管局立即组织执法人员,来到位于高新区会展西路57号的全聚德烤鸭店高新店进行调查。在出示了执法证件之后,执法人员首先对该店的相关营业证件进行了检查,并将消费者的投诉情况告知店方,要求作出书面解释。

全聚德烤鸭店高新店相关负责人表示,在宣传促销活动中存在漏洞,并立即更正在美团网上的相关促销内容。同时表示,王先生的优惠券可以随时到店内消费,并将为王先生赠送相关菜品,并对王先生的消费进行打折优惠。

高新区市场监管局提醒消费者,在参加网上团购等网购活动时,一定要注意辨别商家促销活动的真假,注意保留网购截图及咨询录音等证据,在合法权益受到侵害时,可有理有据地维护自己的合法利益。



王先生的团购优惠券明确标明节假日通用。