

充值卡没等用完 美容美发店易主 数百名消费者 卡里余额该咋办?



【网友反映】

美容美发店突然易主 充值会员卡使用受限

徐女士是康诗丹花园小区的居民。去年4月,她在小区附近的震轩美容美发店广源路店(以下简称“震轩广源路店”)充值3000元,办理了一张会员卡,此后凭卡剪发、护发,消费体验还不错。去年年底,她像往常一样到店持卡消费时,却被告知会员卡暂时无法使用。

“当时店里的人说,要等正月初八之后才能用卡。”徐女士没有多问。怎料,2月14日(正月十四),她去店里持卡消费时再次“碰壁”。工作人员的解释是,该店已换了老板,原震轩美容美发店的会员卡,不能无条件继续使用,需在该店继续充值后才可以。

对此,徐女士无法接受,“现在卡里还有1700多元,也不知道新接手的人怎么样,如果充值后,他们服务不好或者又提前关店了,我损失更多。”

为了讨个公道,徐女士等消费者在微信上建立了消费维权群。记者看到,截至3月7日,该群内共有220多名原震轩广源路店的消费者,他们大多是该店附近小区的居民。据了解,这些消费者当时是出于方便、优惠等方面的考虑,在震轩广源路店购买了会员卡,截至事发时,他们卡内的余额少则几十元,多则上万元。

【官方介入】

多部门联合调解纠纷 无证新店被责令整改

2月21日,记者在群里汇总了可在线联系的100多名消费者信息及诉求登记表,并针对震轩广源路店预付卡引发的消费问题,反映至属地美容美发机构主管部门——梁溪区商务局。该局相关人士表示,春节前后,该局已接到12345热线转来关于该门店投诉工单100多个。春节前夕,该局曾联合当地街道、市场监管部门上门进行调查,后联系到震轩法定代表人,对方表示会在疫情形势好转后,派代表来锡积极协调处理消费者纠纷问题。

3月1日,经核酸检测并做好疫情防控措施的前提下,震轩法定代表人委托该公司售后负责人刘经理来锡处理此事。

当天下午,在“网事悉心办”栏目及梁溪区商务局组织下,召开了由梁溪区商务局、梁溪区市场监督管理局广益分局、广益街道、公益律师、媒体及震轩、沐北、消费者代表共同参与的调解会。经现场调解,震轩方与沐北方商定继续沟通协调,尽快拿出解决方案。

昨日,梁溪区商务局经回访后了解到,震轩与沐北协商未果,目前正与广源路店系统内登记的300多名消费者进行一对一联系,将根据消费者实际情况协商解决方案。

记者还了解到,震轩方面目前给出的解决方案是,广源路店消费者转至震轩在无锡的其他门店无条件用卡,优惠与原来一致,对于因换店产生的交通费,他们愿意给予一定补贴;对于要求退款的消费者,目前尚未给予明确答复。

梁溪区商务局工作人员表示,该局后续将继续跟进,督促商家妥善解决此事。此外,针对消费者反映的沐北无证照经营问题,梁溪区市场监督管理局广益分局经现场检查后,已责令该店整改。

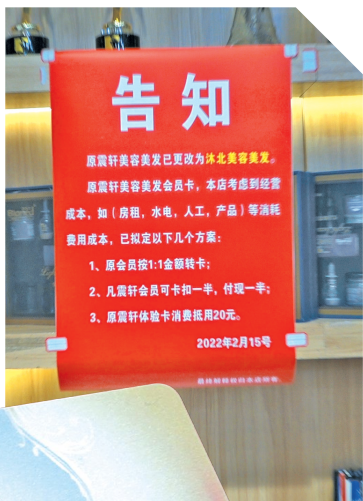
(晚报记者 刘娟/文 李霖/摄)

小江手记

去年以来,“网事悉心办”栏目接到了多起涉及预付卡的消费投诉。在帮办中记者发现,缺乏有效的监管,是预付式消费领域当前存在的尴尬问题,也是导致消费者后期维权难的原因之一。对此,尽管相关部门出台了相应的管理办法,但在现实中,防范资金风险等规定的真正落地还存在一定差距。

在呼吁消费者理性消费、谨慎办卡的同时,也希望有关部门思考:如何从事前、事中、事后全方位规范、监管预付卡发售及使用行为,从源头上根治预付卡乱象,切实保障消费者合法权益。

近日,网友徐女士通过本报微博@江南晚报向“网事悉心办”栏目反映称,她在广源路上的一家美容美发店充值了会员卡,还没等消费完,门店易主,新接手的负责人不同意无条件用卡,和她有类似遭遇的消费者有数百名。针对该情况,记者进行了现场探访。



【现场探访】

转店之约双方各执一词 原会员刷卡需“三选一”

接到徐女士反映后,记者联系到震轩美容美发店售后负责人刘经理。对方解释称,受店内工作人员离职、门口修路等因素影响,去年12月,他们将广源路店转让给了沐北美容美发店。

“我们是低价转让的店面,给他们留下了设备和七八个月的房租。而低价转让的条件是,沐北同意我们门店原来的会员卡在这家店可以无条件继续使用。”刘经理表示,徐女士等消费者遇到的上述情况,他有所了解,原本他准备春节后来无锡处理此事,但因人在苏州,受疫情影响未能前来。

2月19日下午,记者来到震轩广源路店了解情况。当时,该店门头及店内部分设施上仍有“震轩美容美发店”标志,店内并没有公示新店的证照信息。

收银台后的柜面上贴有一张

落款日期为2月15日的“告知”书,内容为“原震轩美容美发已更改为沐北美容美发,原震轩美容美发会员卡,本店考虑到经营成本……已拟定以下几个方案:1.原会员按1:1金额转卡;2.凡震轩会员卡扣一半,付现一半;3.原震轩体验卡消费抵用20元。最终解释权归本店所有。”

收银台处的工作人员表示,他们是沐北美容美发店的员工,对于协议内容不知情,但他们接到现在老板的通知是不管原震轩的债务。出于经营成本的考虑,他们给出了上述三个方案,原震轩会员如在店里用卡需“三选一”。他同时解释,方案中的“1:1转卡”,需要消费者充值与原卡余额等额的资金转

为沐北会员卡,才可在该店使用,如消费者卡内有1000元余额,就需要再充值1000元转卡,转卡后,卡内余额为新旧卡累计金额。

在被问及该店是否有营业执照、为何没有公示证照、没有更换门头照片等问题时,工作人员称,他们有营业执照,因为年后刚上班不久,还没来得及公示证照、更换门头。对于现任老板是谁的问题,对方避而不答。在记者探访次日,该店门头已更改为“沐北”。

