

近日,市民袁女士向记者求助说遇到了一件闹心事,之前一直去做美容的“顶尊护肤造型”万科店关门找不到负责人了,会员卡里剩余的4500多元不知该如何要回。

# 商家跑路、预付卡“打水漂”怎么办?

## 4月1日起将有新规约束



### 店家声称“装修”,却再也没开过门

记者在袁女士的朋友圈看到,1月7日晚7点左右,她发了一条内容为“美容卡陷阱,闹心事,诚信去哪里了!”的消息。具体是怎么回事呢?袁女士告诉记者,她在2019年4、5月份时办了会员,从微信转账记录来看,最早的一笔是2019年6月6日转了1980元,之后又陆续转了4笔,金额一共有8220元,充值项目有开背、暖宫、泥灸等。袁女士表示,每次充值都是在微信上转给该店美容部的负责人杜老师,去店里消费后就在一本登记本上登记划扣次数,“从来

没给过我会员卡,我当时还跟他们开玩笑说一点也不正规”。

去年10月底,杜老师在微信上告知袁女士店铺要装修让她去附近的永琪美容美发店消费。11月4日,袁女士就去永琪做了第一次美容,“当时店里没提什么要求直接就帮我做了,我觉得还挺好的。”不成想,袁女士在永琪店消费了5次后,去年12月30日,该店要求她再充值2000元才能继续使用原本卡里剩余的钱,“永琪声称顶尊转给他们了但没给钱,不可能白让我做几十次,要充值后才能继续消费,不然还

剩余的52次折合4500多元的金额就没法再消费了”。

对于永琪店的这一做法,袁女士觉得无法理解,两家店之间具体是怎么交接的消费者不清楚,但既然顶尊说可以去永琪消费,而且前几次消费时永琪也没提什么要求,“作为消费者就默认永琪接手了,可以一直做下去。本来我还想着卡里的钱用完就在永琪办卡了,结果他现在来这么一出,让我先付钱后才能继续使用”。而顶尊自10月底声称“装修”之后就再也没开过门。



### 链接

### 新版《江苏省预付卡管理办法》将于4月1日起施行

行业监管和法律保护正在一步步完善,针对近两年来预付卡消费频繁出现的一些问题,新版的《江苏省预付卡管理办法》已于去年12月20日讨论通过,即将于今年4月1日起施行。

据了解,此次出台的《办法》给消费者付钱办卡设定了15天“冷静期”。经营者发行预付卡,消费者有权自付款之日起15日内无理由要求退款,经营者可以扣除其为提供商品或者服务已经产生的合理费用。经营者未按照约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。未消费的,应当全额退款并承担预付款的利息;已经消费的,应当按照原约定的优惠方案扣除已经消费的金额,予以退款并承担退款部分的利息。

一些办过预付卡的市民,曾遇到过商家倒闭、老板跑路的情况,预付卡的钱往往“打水漂”。根据《办法》,经营者有下列可能影响预付卡兑付情形之一的,应当提前一个月在经营场所显著位置和网站、网店首页等发布公告,同时以电话、短信、电子邮件等形式告知已交预付款的消费者:终止预付卡业务;停业、歇业、经营场所变更,或者法定代表人、控股出资人、实际控制人、董事、监事、高级管理人员变更;提供的商品或者服务发生重大变更;法律、法规、规章规定的其他情形。经营者因不可抗力未能在规定时间内告知消费者的,应当在障碍消除后10日内告知。

据悉,我省还将根据推进预付卡管理工作需要建设预付卡管理服务平台;将建立预付卡风险警示制度。有关部门在监管中发现经营者实施非法金融活动或者有欺诈等行为,涉嫌犯罪的,应当依法移送公安机关处理。

(晚报记者 小南 受访者供图)

### 辗转多方仍无法联系到负责人

袁女士想要找到顶尊负责人讨要个说法,但却找不到负责人。记者在美团上看到去年底就有网友评论万科店已关门,卡内余额无法使用,去五星家园店不给使用等留言。拨打美团上留的万科店、五爱店的电话都显示空号,五星家园店则是停机。于是

记者来到五星家园店询问,该店表示他们只是加盟店,投资人不是同一个,也没有万科店的联系方式。“我们店只认会员卡,万顺路门店的疗程业务档案都在永琪,我们店不能用。”

后来,袁女士辗转获得了两个电话号码,顶尊的依然打不通,还

有一个是永琪区域经理的电话。该经理直白地告诉她,没有免费做的道理,袁女士之前去做的几次,已经是白做了。“我担心闹开后就永琪勉强同意给我做,他们也会以忙或是没人手等各种借口敷衍了事。”袁女士无奈地说,主动权在店家,消费者很被动。

### 记者求助:通过诉讼追究个人的无限责任

为此,记者向经开区市场监督管理局咨询了相关事宜。工作人员用注册地址“经开区万科城市花园四区86-2号”查询到了该店的个体工商户信息,该店注册名称为“经开区客来品美容美发养生店”,经营者姓名为刘某增,店铺于2019年8月19日开业,显示在2020年11月5日已注销。其实,就物业出示的照片可以看到该店曾张贴过“告会员书”,告知书中写到“因门面无法续租导致门店无法继续营业,经公司决定所有会员安置于万顺永琪继续消费,包括所有美容或美发项目,可到五星家园顶尊继续消费,也可到全国各顶尊门店继续消费”。但袁女士表示,因之前工作比较忙,有一阵子没去消费所以没看到通知,但店家并未以任何方式通知过她,而且就店家所说的可以去其他店消费更是无法实现。

1月11日下午,记者与袁女士一同来到经开区经济发展局求助。据该局统计,涉及顶尊的投诉有17件,其中12件已办结,5件仍在调解中;办结投诉中,有1件已退款,其余11件为双方调

解达成一致(同意到永琪消费或顶尊满足消费者诉求)。但区经发局工作人员也表示,调解成功的投诉大多涉及金额较少,而且就近两个月的调解情况来看,顶尊方面的处理速度和效率也越来越差。

像袁女士这样的情况,相关部门都建议她走法律途径,“袁女士跟顶尊方面未签订合同,也没有实体会会员卡,加上现在该店的工商主体已注销,通过行政手段很难起到约束作用。但是可以通过诉讼追究其个人对债务的无限责任。”这其实是一个合同关系的转变,但如果消费者未通过合同关系与承接方确定,就没有法律保护,比较尴尬。因此,在调解效果不大的情况下,鼓励消费者通过法律途径来维护自己的合法权益。袁女士也表示接受这一建议,“不能有怕麻烦的心理,哪怕最后我一毛钱都拿不到,我也要行动起来,给市民朋友一个提醒,也治治这股歪风邪气。”区经发局也表示会联合市监等主管部门加强监管和协调工作,保障市民的合法权益。

针对此事记者也咨询了律师,法舟律师事务所主任范凯洲

认为,此类消费卡纠纷是近几年较多见的案件。对此,消费者应注意选择有信誉及实力较好的店家,店家是否有信誉可以通过网络搜索等方式,以了解店家本身、负责人、经营人及其加盟品牌、加盟店的有关情况;如店家表示建议消费者预付消费款且有优惠,消费者应在前述了解基础上考虑合理的预付金额,而不是为了店家所谓优惠而支付较大金额的预付款。如店家推诿经营或弃店逃离,消费者除向有关行政部门投诉外,应勇于通过小额诉讼程序要求店家及负责人等承担赔偿责任,现在小额诉讼程序较有利于消费者的维权诉讼;如店家涉及消费者众多及金额较大,则涉及刑事犯罪,消费者可以向公安机关报案且由公安机关依法查处。对本案中顶尊与永琪间的接管,因涉及消费者,永琪有义务向消费者出示有关转让协议并在消费者同意的情形下依转让协议履行,如果违约,消费者也有权投诉永琪并依法要求其承担违约责任。

近日,袁女士已提起诉讼,太湖法庭已正式受理。