

○关注预付卡消费(上)

# 办卡笑眯眯 退卡“晴转阴”

时下,在餐饮、美发、美容、健身等行业,预付卡消费几乎成为“标配”。在理想状态下,消费者用预付卡消费不仅便利,还能享受更多优惠。然而,实际消费与理想状态却存在一定的差距,不少时候预付卡充值后却变成了一个消费“陷阱”。最近一段时间,本报新闻热线接到多起关于预付卡消费的热线,记者对此进行了调查采访。



在市民许女士的钱包里,装着不同种类的预付卡。

□策划/执行 本报记者 潘丽亚  
张玲玲

## 办卡容易退卡难

3月底,市民苏女士向记者讲述了自己的烦心事。2017年1月,苏女士在市区一家健身房花2000元办理了一张健身卡。一个月后,苏女士发现自己怀孕,暂时无法再去健身,就在健身房工作人员的指导下,申请办理了停用一年的手续,她准备生完孩子后再继续去健身。

不料,事有意外。2018年2月,苏女士当初申请的一年停用时间已经到期,但苏女士生完孩子后身体一直没有恢复,还要根据医嘱去医院做康复治疗。根据医生的建议,苏女士的身体不宜再去健身。考虑到自己身体的原因,苏女士想把这张仅使用了一次的健身卡退掉。

“我当时办理的是年卡,一年的停用期到期后,就开始计算时间了。可是目前我的身体状况不允许我再去健身,想着最好能把这张健身卡退掉,毕竟2000元的健身卡我仅仅使用了一次,扔掉实在太浪费了。”苏女士说。

然而,退卡却远没有苏女士想象的那么简单。“之前为我办理健身卡的工作人员已经离职,她为我介绍了一位健身房的同事,负责接待处理我的事情。”苏女士说,她说明情况后,被健身房工作人员直接告知不能退卡。

“当时办理健身卡时我们都签的有合同,合同上对健身卡的使用情况有着明确的说明:在使用途中,健身卡不能退,但可以转让,不过需要交20%的转让费。如果苏女士不能来健身,可以将健身卡转让给别人。”该健身房一位工作人员说。

经过记者多次协调,苏女士不愿意转让这张健身卡,但卡也无法退掉。无奈,苏女士表示自己再想办法将卡使用掉算了。在记者采访中,苏女士告诉记者,最终让她感到失望的不是卡无法退掉,而是健身房工作人员前后态度的变化。

“与办卡时工作人员的热情相比,退卡时遭遇的冷漠更让我难以接受,简直是天壤之别。”苏女士感慨地说,办卡前自己是上帝,办卡后健身房则成了上帝。



在市区黄河路一家饭店门口的电子显示屏上,播放着充值有优惠的信息。



理发店贴张声明后,老板失踪。

## 办卡后老板失踪 “卡”住消费者

在近半个月的时间内,本报新闻热线接到了5位消费者的投诉,称经营者关门走人,预付卡无法正常使用,希望记者帮助处理。但经过记者的多次寻找,经营者依旧难觅行踪。这样,消费者真的被“卡”住了。

王女士向记者介绍,2017年夏天,她家楼下新开了一家理发店,工作人员说如果办一张300元的预付卡,理发时每次只需10元。她想着离家近,孩子又要经常理发,就办了一张。办理预付卡后,每次理发确实比较优惠。受王女士的影响,王女士有两位同事也在这家店办了预付卡。可是,令她们没有想到的是,这种优惠享受的时间太短暂。

2018年1月,当王女士再次去理发店

时,发现理发店没有营业,门上贴着一张纸,上面写着“美发店去外地进修一个月,带来不便请谅解”,另外还有一个联系电话。想着也就一个月,暂停营业就暂停吧!然而,王女士却不知道,这个暂停变成了无限期。直到现在,理发店也没有再开门营业。

3月份,记者去采访这家理发店时,店门上还贴着那张声明,可是到了4月2日中午,记者再次来到位于市区泰山路北段的这家理发店时,发现店门锁着,那份声明没有了。

同样被预付卡“卡”住的还有吴女士和焦女士。吴女士家住市会展中心附近,在工商联大厦西边一家餐厅为了一张预付卡,可是卡上的钱还没有消费完,这家餐厅就转让了,新老板拒绝使用原来的预付卡,致使吴女士预付卡上的钱无法再使用。焦女士则是在昌建外滩一家餐厅办了预付卡,同样没有消费完餐厅便停业了。4月9日上午,记者在昌建外滩这家餐厅门前看到,大门仍然紧锁。

“感觉商家这种行为像是欺骗消费者,不声不响地就走人,让消费者的钱无法再追回。”王女士说,由于当时在理发店办卡的附近居民不少,所以有好几位都和她一样,卡里的钱还没有消费完,找不到老板,大家只好自认倒霉。

记者了解到,目前这种经营者停业后消费者维权难的现象普遍存在。

## 办卡后不想充值 余额难继续使用

看着钱包里静静躺着的两张会员卡,市民刘先生想扔又舍不得。“这两张卡已经闲置一年多了,上面的余额都不足100元,因为不想再充值,这些钱就无法再使

用。”刘先生对记者说,闲置的两张卡均是洗浴中心的预付卡,其中一家店已经关门了,另一家虽在营业却无法使用。

刘先生说,其中一张洗浴中心的预付卡上还有60多元,一次他去这家洗浴中心消费时,被告知他卡里的余额不足100元,不能享受会员价,要么继续充值,要么用现金结账,且不能享受会员优惠。

“当时办预付卡的时候确实有优惠,充值1000元送20张门票,所以要想再使用必须再充值1000元。”刘先生说,因为自己搬家后离这家洗浴中心远了,来回不方便就不想再充值,可是卡里的余额就要作废。

“宁愿这几十块钱不用了,我也不想再充值了,感觉办卡后商家的条条框框太多,消费者稀里糊涂地就得一次次地往里掉。”刘先生表示,自从遭遇这些办卡经历后,他现在办卡非常谨慎。

## 办卡送券咋使用 解释权归商家

在办理预付卡时,除了有充值优惠,一些店家还会推出送礼品、优惠券等活动。然而,当消费者使用优惠券时,却往往又被隐藏其中的各种“解释”所限制。市民余先生就遇到了这样的事情。

前段时间,余先生在市区东外滩一家餐厅就餐,得知充值有优惠,而且赠送礼品时,余先生当场就办理了一张。“充值500元送100元,另外再赠送一个理疗枕,还有两张价值50元的消费券,觉得挺优惠的,反正离我家近,经常会来这里吃饭,我就办了一张预付卡。”余先生说,可是当他第二次去消费时,觉得自己掉进商家挖的“坑”里了。

“吃完饭结账时,我同时出示了消费券和预付卡,却被告知两者只能使用一个,当时我觉得不合理,想和他们理论,但商家说这是他们店里的规定,而且消费券上写得很清楚‘最终解释权归商家所有’。”余先生说,“最后,我把消费券扔了,当是很生气,觉得自己被骗了。”

无独有偶,市民左女士也遇到过类似情况。“我在一家美容院充值办了一张美容卡,额外送了几张体验券。我觉得自己用不着,就把体验券送给了同事,让同事也去体验一下。没想到,同事回来后,说没有体验成,因为体验券只限持卡人本人使用,其他人不能使用。”左女士说,“我打电话询问,他们说店家的规定,而且体验券上明确写着‘最终解释权归商家所有’。这规定真的让人很无语,但辩解起来又很无力,感觉消费者个人怎么也拧不过商家,只能认从。”

本版图均由本报记者潘丽亚 张玲玲拍摄