

开屏跑腿=3·15

这家老牌连锁美发店关停转让 市民预付卡余额该如何追回

在昆明经营10余年、曾号称“行业标杆”的永琪美容美发连锁店突然全部关停转让，众多市民预付卡内余额无处消费，接手门店要求二次充值方可使用旧卡，三方各执一词，预付卡维权陷入僵局。市民普先生便是受害者之一，充值2万元后卡内尚有8000多元余额未用，如今却面临无处消费的窘境。他向开屏新闻反映，希望记者帮忙追问：这笔钱该找谁要？

> 律师支招 优先选择行政投诉举报

针对上述事件，云南凌云律师事务所律师夏义表示，本案属于典型的预付式消费合同纠纷，消费者预先充值、商家承诺提供服务，双方已形成合法有效的服务合同关系，商家擅自关停、拒绝履约或设置二次充值门槛，均属于违约行为，消费者有权依法维权，结合本案实际情况，具体维权思路和法律依据如下：

一是明确责任主体，锁定维权对象。

核心责任方：永琪美容美发(含昆明加盟店)

法律依据：根据《民法典》第465条(合同相对性)，消费者与永琪美容美发(含加盟店)成立预付式服务合同，永琪美容美发作为合同相对方，负有持续履约或退款义务，不得以“加盟亏损”“门店转让”为由免责。

《消费者权益保护法》第53条规定，“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款……”

《单用途商业预付卡管理办法》第21条规定：“发卡企业或售卡企业应依单用途卡章程或协议约定，提供退卡服务。”

关键事实：普先生充值对象是永琪美容美发(昆明加盟店)，资金流向永琪美容美发体系(无论总部或加盟商)，故永琪美容美发(含昆明加盟店)为第一责任人，需承担退款或继续履约责任。

二是多层次维权路径，由易到难逐步推进。

行政投诉举报(优先选择)。消费者可携带充值凭证、会员卡、聊天记录、门店关停照片等证据，拨打12345政务服务热线、12315市场监管投诉热线，向昆明市及辖区市场监督管理局投诉，要求监管部门介入调解，督促永琪方履行退款义务，查处商家违规转让、拒不履约的行为。针对预付卡违规经营，市场监管部门可依法责令整改、行政处罚，倒逼商家解决纠纷。

集体协商维权。建议受损消费者推选代表与永琪美容美发总部、昆明原负责人对接协商，这样沟通效率更高、威慑力更强，可要求商家制定分期退款、余额转接等可行方案。

法律诉讼维权。若行政调解、协商无果，消费者可向门店所在地的基层人民法院提起民事诉讼，要求解除服务合同，判令永琪方退还卡内剩余余额，并承担资金占用利息。针对金额较小的纠纷，可走简易程序、小额诉讼程序，诉讼成本低、流程快；若涉案人数众多，还可申请集体诉讼，进一步降低维权成本。

三是关键证据固定，避免维权被动。

预付式消费风险高，建议市民谨慎大额充值，尽量选择短期小额消费；务必留存好充值凭证、合同协议、商家信息，遇到商家关停、转让、拒绝服务等情况，及时拨打12345、12315投诉，必要时通过法律途径维权。

本报记者 张勇 文 受访者供图



永琪美容美发将门店转让给了艾美秀



普先生最后一次在永琪的消费单，显示余额还剩8000多元。

市民投诉

信任老店充值2万元 如今门店消失余额难追

“十多年的老店，街坊邻居都信得过，没想到最后还是栽在了充值卡上。”近日，昆明市民普先生向开屏新闻反映，自己遭遇美发预付卡消费陷阱，卡内余额面临打水漂。

普先生口中的涉事门店为永琪美容美发，在昆明经营多年，曾被宣传为“行业标杆”，积累了大量忠实顾客。为了方便家人日常消费，普先生趁着门店推出“充多折多”优惠活动，一次性充值2万元。门店突然关停时，卡内仍有8000多元余额尚未使用。

2026年春节后，正值“龙

抬头”理发高峰期，普先生和多位老顾客到店消费时却发现，熟悉的永琪美容美发门店已悄然改换门庭，换上了其他品牌招牌。新店店员告知，他们并非原店家，无法继续使用永琪美容美发旧卡。

普先生查询后发现，石家庄等地此前已有相关维权报道，疑似原品牌方运营出现问题。“我不仅仅是想要回这笔钱，更希望通过媒体提醒广大市民，警惕美发行业的预付充值陷阱，千万别轻信‘充多返多’‘终身优惠’这类营销噱头，免得重蹈我的覆辙。”

永琪售后

昆明门店均为加盟店 因持续亏损于去年底关停

记者调查了解到，永琪美容美发为全国连锁品牌，其中上海区域设有20余家门店，而昆明市场巅峰时期曾开设超过5家门店，稳定运营期间也有4家。

记者致电永琪美容美发官方客服，对方表示云南区域售后事宜可联系何先生。何先生透露，自己原为永琪美容美发员工，目前已离职，受上海永琪美容美发总部委托协助处理昆明片区的售后事宜。

据何先生介绍，昆明永琪美容美发门店均为加盟店，并非直营店。昆明负责人多年持续亏损，苦苦支撑后仍难以为继，于2025年年底全部关停。永琪美容美发总部已将门店转让给艾美秀，双方签订协议，约定原永琪美容美发会员卡可在艾美秀门店正常使用。

何先生表示，他并不清楚昆明片区未消费完充值卡的具体顾客数量，并指出此类充值纠纷并非昆明个例。

艾美秀负责人

对方未按协议 划转原顾客卡金

针对此事，艾美秀负责人李先生给出了截然不同的回应。李先生表示，艾美秀于2025年8月接手永琪昆明门店，初期并未设置任何转卡门槛，允许原永琪美容美发老顾客正常消费，并非一开始就要求充值。

问题的核心在于，永琪美容美发总部未按转让协议约定划转原顾客卡金，艾美秀没有资金支撑为永琪美容美发老顾客提供服务。李先生坦言：“永琪美容美发在昆明多家门店沉淀的卡金数额巨大，我们作为中小服务商家，根本无力承担这笔巨额负债。”在他看来，由于卡金未实际到位，这份转让协议实质上已失去效力。

除资金问题外，艾美秀接手后还遭遇多重经营困境：不仅向永琪美容美发支付了转让费，还发现永琪美容美发此前拖欠房东一年房租，导致艾美秀至今无法与房东签订正规租房协议，门店归属权存疑。李先生称，他们多次与永琪美容美发协商转接租房事宜均无果，经营陷入极度被动。

对于此前要求顾客“适当充值续卡”的做法，李先生解释称实属无奈之举。他补充道，后续经市场监管部门提醒，明确“谁充值找谁维权”的原则后，艾美秀已彻底不再提及充值事宜。面对情绪激动的顾客，门店始终耐心解释，避免引发冲突。

李先生同时表态，艾美秀愿意通过法律途径解决问题，甚至可以将门店归还永琪美容美发，要求对方退还转让费，由永琪美容美发自行处理顾客卡金问题。他承诺，艾美秀仅承担自身经营产生的卡金负债。

针对消费者的维权困境，艾美秀方面也给出建议：顾客应妥善保留好充值付款凭证、消费记录、会员卡等相关证据，与永琪协商无果后，可通过法律途径维护自身合法权益。