

3·15

本报征集维权线索
报料方式:0871-64100000
春城晚报-开屏新闻

春城晚报
开屏新闻App
理想生活 即刻开屏



避开这些办卡“套路”

类似的案例并不少见,理发店、餐饮店、美容院、健身房、婴幼儿游泳培训等商家都会向消费者推荐办卡充值的服务,在办卡消费中,商家往往会隐藏一些营销的“套路”。

理发店

为了巩固客源、节省成本,理发店吸引客户办卡的“套路”主要有两种。首先是不厌其烦地向顾客推销宣传,不达目的誓不罢休。针对性格迥异的客人,理发师也会有不同的手段。一旦顾客答应办卡,理发店就会开始他们的第二波“套路”。理发店的会员卡充值起点都不低,基本上都是百元起,充值越多,优惠越多。

餐饮店

餐饮行业吸引顾客办卡消费的“套路”主要有两种。首先看准时机,在顾客最需要优惠的时候推出会员卡,通常是在消费者结账买单的时候,告知对方“办会员享优惠”。比如说,在消费者买两杯饮料的时候,告诉对方,办了会员卡,可以享受“买一送一”的优惠。在消费者办理了会员卡之后,让其习惯会员身份,富有使命感,主要体现为,将会员分成不同的等级,通过消费进行升级,并且让会员觉得升级很简单,在会员买完东西之后告诉对方,“再买多少你就可以升级了。”

健身房

健身房可能存在以下几种“陷阱”:
预售陷阱:先在大街小巷做前期宣传,但开业时间不定;
福利陷阱:健身时,健身房会向顾客推荐办理会员卡,承诺各种福利以及优惠,以此引诱顾客花费更多的钱买了一堆自己并不需要的东西;
时间陷阱:有的健身房会给顾客推荐三年、四年甚至更长时间的会员卡,但是店铺却不一定能坚持到三四年后,顾客也不一定坚持长时间的锻炼;
转卡陷阱:办理会员卡时,一定要注意卡上是否注明可以转卡,部分健身房转卡时会收取转让费或者是直接禁止转卡。

律师观点

理性消费 留存关键证据

对此,云南天外天律师事务所律师李军说,当消费者一次性付款办理消费卡后,消费周期往往较长,经营者难以持续保证服务质量,极易出现改变服务场所、撤换专业人员、提高后续消费门槛等现象,或以套餐、搭售等方式限制消费者的选择权,侵犯消费者的合法权益。

同时,部分经营者存在恶意欺诈,为短时间筹集资金,借助虚假宣传、夸大服务质量等手段吸引消费者办理预付卡,甚至出现明知经营场所租期短于预付卡期限仍为消费者办卡等恶意欺诈的现象,在诱导消费者投入大量资金后便“人间蒸发”。另有部分商家在经营过程中因资金断裂、经营不善等原因无法继续营业,为躲避债务携款而逃,消费者权益难以保障。

李军提醒广大消费者,在遇到办理预付卡的情况时,一定要学会理性消费,核实清楚再消费。“要充分考虑自己的消费需求,不要因为便宜就购买没有需求的消费;同时在消费前要了解商户的规模,选择正规的商户。”

此外,要认真阅读合同各项条款,不轻信口头承诺。认真阅读合同条款,了解自己的权利义务,问清楚以后可能涉及到的问题;同时在有合同的情况下,应以合同为准,不应轻信销售员的口头承诺。留存关键证据。在付费时尽量索要购物发票或者收据,通过银行卡、微信、支付宝等方式支付时要注意保留证据,以便日后维权时有凭有据。

李军说,遭遇预付卡陷阱之后,受害者应当冷静维权,切不可冲动行事。首先可以拨打12315消费者维权热线,由消费者协会进行调查处理。对于商户消失的,可以向工商局申请查阅商户的登记信息,通过查询的登记信息向人民法院起诉,也可以向公安局报案。

本报记者 刘嘉 实习生 杨露 赵雪艳 吴发斌

如今,各类预付卡消费方式令人眼花缭乱,给消费者带来便利的同时,也暗藏不少消费陷阱——关门、跑路、玩失踪……昨日上午10时,春城晚报-开屏新闻如期举行3·15第二场维权直播。直播中,针对消费者反映的预付卡消费陷阱问题,维权律师团都进行了详细解答和维权支招。今天是一年一度的“3·15消费者权益日”,早上10时,“购房陷阱”维权直播与你不见不散。

预付卡的这些消费陷阱,你遭遇过没有?

办了卡后店铺“改头换面” 说好的私人教练竟无踪影

春城晚报-开屏新闻3·15直播继续 维权律师团支招

现身说法

花27万买私教健身课 1年竟被换了8次教练

2018年2月22日,邓女士在昆明派菲特凯旋利健身会所,花了3000多元成为其会员。在工作人员的推荐下,邓女士前前后后总共花了27万多元购买健身私教课程。

而1年来,邓女士称竟被换了8次教练,频繁更换教练的做法使她训练中断,没达到预期的效果。如今,她还剩价值19万余元的健身课程没上,但她已经不再打算继续在这家健身房锻炼了。原因有3个:该健身会所没有兑现当初的承诺——固定教练;没有给她开正式的发票,在签订格式合同时,也没有告知她协议的条款内容;工作人员不断给她推销其他课程的行为,令她很反感。邓女士称,在与这家会所进行协商后,会所答应退剩余款项的40%,而她选择打官司,走法律途径解决此事。

律师支招

健身会所可能涉嫌违约 消费者可要求赔付违约金

云南天外天律师事务所张铎滔律师:首先,假如健身会所没有履行和消费者签订的合同中相关规定,健身会所存在违约的情况。消费者在健身会所体验到的教练服务或者课程与健身会所的承诺不符,遇到健身会所私自更换教练、推销课程等违约行为。从《民法》上来说,属于“根本违约”,可向健身会所提出赔付违约金的要求。

从消费者反映的情况看,假如健身会所没有事先给消费者解读合同内容,也没有说明消费者中途退费应该如何退款等问题时,会所方故意虚构事实,隐藏真相,诱导消费者购买推销产品,那会所方就涉嫌消费欺诈行为。

如果消费者反映的没有开具正式发票的情况存在,那么会所还存在偷税漏税的情况,消费者可以向工商行政部门、税务部门进行举报。

如本案中存在涉嫌刑事犯罪,消费者也可选择向公安机关报案。同时,消费者也可选择向法院依法提起民事诉讼,索要剩余款项。

现身说法

优惠券一次都没用 桑拿会所就关门了

两年前,田先生和朋友经常去昆明前兴路一家桑拿会所消费。有一次恰逢店里做活动。一次桑拿费用89元可优惠到49元,田先生和朋友一合计,就买了2000元的桑拿票。票上明确规定了该票的消费期限为半年,每次可消费半小时。

田先生没想到的是,没多久商家就宣布内部装修,要停业整顿2个月。票一次也没用,桑拿会所就关门了,后面开成了足浴和棋牌室。田先生说,他曾经也向相关部门反映过,但至今钱没有退回来。

律师支招

会所关门 消费者有权要求解除合同

云南滇慎律师事务所刘竹峥律师:田先生购买桑拿票时,桑拿会所便与田先生之间建立了合同关系,获得在一定时间内接受桑拿服务的权利。根据《消费者权益保护法》第十六条第二款规定:“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。”桑拿会所未能按照约定提供桑拿服务,也没有为消费者办理退款手续,损害了消费者的公平交易权。

当消费者的合法权益受到侵害时,可以依据《民法通则》第一百一十一条:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定条件的,另一方有权要求履行或者采取补救措施,并有权要求赔偿损失。”以及《合同法》第一百零七条:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”

当桑拿会所停止营业,消费者无法再享受约定的桑拿服务,如果消费者对桑拿店老板提出的解决方案不满意,消费者有权要求解除合同并要求桑拿会所退还相应金额。本案中,桑拿会所的工商主体形式既可能是个体工商户,也可能是公司法人,但无论何种形式,桑拿会所存续期间产生的债务纠纷,会所老板都负有责任,消费者可以直接向其主张权利。

本报记者 熊波 杨石
实习生 马雯 吴发斌 赵雪艳 杨露



新华社发