

会员卡“卡”会员 用卡转卡障碍多

消费者热衷于办预付卡,大多是看中优惠和折扣,可是等办好了卡办了,在使用中常常会遇到经营者设置的障碍。另外,消费者因这样那样的原因要求将卡退卡时,总是被经营者置之门外。近日,记者在苏州高新区消费维权中心,了解到几个会员卡被“卡”的案例。

【案例一】8月24日,吴小姐向12315热线投诉称,去年她在高新区塔园路的水城丽都美发店办了一张会员卡,当时店家给了她一张副卡,内有600元余额,并说该卡没有有效期,可以长期使用。今天吴小姐带着副卡去理发消费,店家称该卡是有有效期的,还说开门第一家生意是不

能“免费”的,吴小姐对店家的说法十分不满,投诉中要求店家让她将卡内余额提现。高新区消费维权接到12315热线转来投诉,经了解该美发卡并没有标明有效期,店家理应向吴小姐提供用卡消费,经调解,店家同意让吴小姐提现使用副卡。

【案例二】8月24日,李女士向12315热线投诉称,2015年她在高新区的味味鲜乐园花500元办了一张会员卡,当时商家另外赠送350元,该卡是计次消费的,一个孩子一次消费98元,该卡内还有余额360元,该卡上写明不退不换,并且印有“请在服务有效期内服务”

字样,但并未写有有效期是什么时候,当时商家口头承诺是无期限的,但现在李女士带孩子去消费时,商家称该卡已超过有效期,不能再使用了,投诉中,李女士认为商家自行设定有效期不合理,要求商家退无期限让给她消费完卡内余额。

高新区市场监管局接报后,派工作人员到投诉乐园现场进行核查,后经调解,商家同意将李女士的会员卡延期6个月。

【案例三】8月22日,朱先生向12315热线投诉称,今年他在苏州高新区多星百货商场内的美姿健身馆花了3480元办了一张健身卡,

并签订了合同,合同约定该卡可以转让,但需交200元转让费,后因工作调离,他到美姿健身馆要求健身很不方便,就想转让健身卡,商家说转让要付1000元,理由是当时办卡有优惠,现在没优惠了,朱先生认为,办卡时并没有关于优惠的约定,只说健身卡只需付200元,现在要收1000元就是违约,投诉中,他要求商家按合同约定的200元转让卡。

高新区消费维权南山分会接到12315热线转来投诉并核实情况后,对被诉健身馆经营者进行了批评和调解,最终经营者同意将朱先生转让卡只需付200元转让卡费。(华化 编辑)

只因没了包装盒 问题电视机换货被拒绝

6月7日,何先生在昆山地区某大超市买了一台海尔牌32英寸电视机,价格为1999元。6月8日收到货,却发现发现问题,到了13日,他看电视时发现电视屏上有裂痕,于是向售后服务部投诉情况,售后服务人员上门检测后,确认电视机存在质量问题,可以换货,但当时收到货后,何先生因将包装盒放在家里点地方,就让他把包装盒拿走了,就为了这个,他去超市换货时,对方说没有包装盒不能换货,何先生认为,产品使用说明书并没有关于包装盒的提示,超市不给换货不合理,便于6月22日向昆山市12315热线投诉。

6月20日,昆山市消费维权中心接到12315热线转来投诉后,向被诉超市通报何先生的诉求,并明确指出来,消费者不是退货而是换货,超市用新商品的包装代替旧的包装,就解决了没有包装的问题了,希望超市方及时解决纠纷,超市方觉得自己的做法确实欠妥,同意马上给何先生更换新机。

就此案,昆山市市场监督管理局投诉受理中心提醒消费者,不少消费者习惯将新买的家电包装当成废品处理,当发现电器有故障时要求退换货,商家往往会以没有包装盒为由拒绝退换,或者收取较大数额的补货费用,国家三包法规规定,有质量问题家电7天内退货,15天内换货,但并没有在包装问题上有限定,因此建议消费者,在购买电器类产品之后,尽量将包装妥善保存15天以上。(高洁涛 黄帆)



张钟/画

4月11日,刘先生在海门市山前村源优品有限公司网店买了一台“戴尔”笔记本电脑,价格为9400元,使用到5月18日,他发现电脑主板和电池出现问题,于是拿到售后服务部去维修,不成想,售后服务部维修人员检测后告知他,这台电脑不是品牌电脑,是组装机,这让刘先生大吃一惊,随后就联系卖家,卖家不得不承认这台电脑是组装的,同意退货退款,刘先生认为,卖家这是欺诈行为,要求对方“退一赔三”,由于双方协商不成,刘先生便于5月26日向昆山市12315热线投诉。

昆山市市场监管局开发区分局接到12315热线转来投诉后,立即派工作人员前往投诉公司核实情况,并组织调解,调解中,分局工作人员向投诉公司指出,《消法》第二十条规定“经营者向消费者提供有关商品或者服务的数量、性能、用途、有效期等虚假信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”消费者要购买品牌原装笔记本电脑,商家却向组装机出售给消费者,有违法且道德,存在严重过错,希望商家和赔款,向消费者真诚道歉,用实际行动取得消费者的谅解,妥善解决纠纷,投诉公司负责人在分局工作人员的批评教育下,当场同刘先生赔礼道歉,双方当事人达成协议一致,投诉公司给刘先生退货退款,再赔偿他5000元。(高洁涛 黄帆)

买台原装电脑维修露出「真容」



嗨品人生

中国电信震撼推出
流量不限量套餐

嗨无限

轻松开启流量不限量新时代

- 个人嗨无限 | 百兆宽带 + 4K高清电视优惠购**
- 99= 本地不限量+1GB异地流量+500分钟通话
 - 129= 全省不限量+2GB省外流量+1000分钟通话
 - 199= 全国不限量+3000分钟通话

- 全家嗨无限 | 三人共享 人人不限量**
- 259= 全省不限量+2GB省外流量+1000分钟通话
 - 469= 全国不限量+3000分钟通话
 - 免费送 200兆宽带, 4K 高清电视, 手机最高优惠 3288元



苏州电信

办理方式: 登录苏州各连锁卖场、电信营业厅, 或登录天翼生活APP办理, 详询客服热线10000。

温馨提示: 为保护个人信息, 请妥善保管手机卡, 密码, 并定期更换密码。上网时请勿在公共、网吧等场所使用。及个人信息安全。