



N海都记者
黄晓蓉
黄晓燕 文/图

近日,多位市民向“智慧海都”App反映,晋江上悦城商场3楼的“迪吉象”儿童乐园突然关门,附近小区的不少居民在该店办理了会员充值卡,数额从200元到998元不等,如今该店闭店、老板失联,充值卡金额迟迟无法退回,这让他们一下慌了神。

儿童乐园突然关门闭店 充值会员慌了神

事发晋江上悦城商场3楼的“迪吉象”儿童乐园;律师:商家应退预付款



店铺关门,老板已失联

【投诉】暑假期间促销力度大 会员充值后商家“玩消失”

25日上午,海都记者前往实地采访。迪吉象位于上悦城商场3楼,目前已经关门,游乐设备还在店内,但需要公示的营业执照、前台收银的电脑都不见了。从前台公示的价目表可以看到,全场畅玩为48元/次,充值会员卡200元10次、500元30次、698元半年,998元则是年卡。

“暑假期间,商家加大促销力度,充的钱越多,折扣越低,一下吸引了附近十几个小区的业主来办卡充值。”商场附近的百捷中央公园御府多名业主告诉记者,该店于9月22日上午突然关门,“初步统计,我们小区就有30多名业主办理了会员卡而次数没用完,如今钱都退不回来了”。

“我8月27日刚充值

998元办了年卡,最后一次消费是9月17日。”消费者陈女士告诉记者,当她9月22日晚上带孩子再去迪吉象玩耍时,发现该店已经关门,门口贴了一张告示,她拨打上面的电话但提示已关机,加微信也一直不通过。她连续去了两天,该店都没有开门。

“我的卡里也还有十几次没有消费。”附近一商家也

是消费者的蔡女士说,迪吉象的老板很年轻才20多岁,也是晋江本地人,关店前看起来并没有异常。事发后,她给迪吉象的老板打电话、发微信,但都被拉黑了,她希望老板能积极处理问题,不要做出违法的事情。

记者了解到,事发后,有消费者已经拨打12315进行投诉。

【律师】商家应按照充值卡内实际余额进行退费

对此,福建世礼(泉州)律师事务所主任、合伙律师吴俊猛表示,如果消费者所述属实,那么消费者有权要求商家按照充值卡内实际余额进行退费。

如果经营者只是因为自身的经营不善导致商铺倒闭了,这种情况

下并不构成犯罪,但是应该承担相应的责任,《消费者权益保护法》第五十三条规定,“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”。

【商场】已发函警告 要求恢复营业

25日上午10时许,海都记者来到百捷上悦城商场。商场相关工作人员介绍,按照商场经营惯例,每日上午商场内各家店均需派一位代表开晨会,而上周五早上(22日)迪吉象经营人吴女士并未出席,商场方和吴女士联系时,吴女士电话未接,还把微信都拉黑了。

而且当天商场陆续接

到多名消费者投诉,于是当天下午商场便贴出相关提醒告示,并向当地工商所报备了这一情况。

据百捷上悦城商场工作人员介绍,迪吉象2022年5月开始装修并于同年“六一”前开始营业,吴女士当时与商场签了三年合约,租赁时间到2025年5月底结束。去年12月,吴女士向商场表示

了吴女士大力度的降租支持,迪吉象便继续经营。

随后,商场也一直对迪吉象进行跟踪,今年暑假期间迪吉象业绩还不错。9月份开学后,吴女士再一次向商场表达了经营不下去的想法,并表示想在年底之前结束营业。当时商场与吴女士进行沟通,要求吴女士如果不再继续经营,需要做好两方面服务:一、对外公示,已充值的会员如何处理,要及时通知每一位会员;二、什么时候结束经营,要给商场一个确切的时间。然而,吴女士这次单方面自行闭店,没有通知商场,目前仍然联系不上。

该工作人员介绍,商场同意迪吉象提前解约,只要

吴女士把充值卡的事情处理好,并恢复商场铺面,双方可协商提前解约各项事宜。

由于吴女士闭店前带走了收银的电脑,商场也无法准确得知迪吉象会员累计多少余额未消费。按照吴女士和商场签订的合约,她已私自停业超过三天,依照相关流程,商场已给她发函,要求她恢复营业。第一份函件将于今日发出,5日内吴女士如未回复,商场会发出第二份函,与吴女士解约合约并保留对其提起诉讼的权利;如果吴女士还是不出面处理,商场方将上诉。

目前,商场已经协助消费者进行报警处理,吴女士的相关信息,商场也已经同步提供给警方。

【提醒】预付款需谨慎 消费者可举报或诉讼

预付费卡作为商家的一种促销手段,一定程度上给消费者的购物、消费带来了便利,但也蕴含着不小的风险。吴俊猛律师提醒消费者在办理预付费卡时应注意:

充值前要查看商家证照是否齐全,应先判断其经营主体是否合法,是否具有营业执照等资质,还可以通过企业调查软件,查询其品牌背后的运营情况再做决定,尽量选择规模大、证照齐全、经营状况较好的商家。

要理性消费,仔细

了解和阅读办卡说明,与商家签订书面合同,同时要特别注意终止服务、转让等限制性约定。当发现商家有异常情况时,要及时向有关部门咨询、投诉或举报,依法维护自身的合法权益。

如果消费者遇到类似的情况,可以向市场监督管理部门举报,也可以向消费者协会举报投诉,同时也可以到人民法院进行诉讼。提起诉讼时,广大消费者可以进行群体性共同诉讼,这样可以降低一些诉讼成本。



N海峡都市报 “讲文明 树新风”公益广告



上海第三只眼创意工作室 制作

中共福建省委文明办
海峡都市报社

宣