

# 丹阳“雪儿丹妮”关门,预付卡又惹祸

文/朱旭海 图/朱旭海(与稿件内容无涉)



4月初,丹阳市白云街的“雪儿丹妮”美容美发中心在没有任何提示的情况下突然关门,引起了消费者的不满,随着信息的不断传播,一场预付费纠纷风波席卷丹阳全市,街头巷议沸沸扬扬。据丹阳工商局、丹阳工商局云阳分局联合统计,截至6月下旬,丹阳市共计有103名消费者向工商部门投诉,根据消费者自报,预付费价款累计57000余元。

面对丹阳市,也是整个镇江市涉及人数最多、涉案金额最大的美容类预付费消费投诉,丹阳工商部门积极应对,主动出击,千方百计为消费者挽回经济损失,目前事件处理基本接近尾声。

## 一石激起千层浪

刚在白云街“雪儿丹妮”做完美容没几天,王女士4月初途经这家店时,惊讶地发现,应该是忙生意的时间,这家“雪儿丹妮”却店门紧闭。

王女士当时并未在意,因为2011年开始她就在这家店花二千多元购买了预付卡,一直都使用都很正常。直到4月中旬的一天,丹阳电视台报道了一位消费者秦女士投诉白云街“雪儿丹妮”,称老板已经不见踪影,方才惊觉自己卡上也有400多元没来得及消费,于是急忙向店家联系,但是经营者不接电话,也不回信。无奈之下王女士向丹阳工商局投诉。

据消费者反映及工商部门调查:“雪儿丹妮”美容美发中心在丹阳店共有三个分店,分别为中山路10号店;不夜城A座4号店;兰陵大厦一楼店。共发出两种卡:综合卡和理财卡。

工商部门与该店负责人汤某联系,开始他说,其在镇江有八家店,消费者可以持卡到镇江任一门店消费,或者等丹阳中山路店开业后,到新店消费,认为其他店都在营业,不同意退款。工商工作人员追问新店何时开业,汤某表示没有确切时间。此后,云阳分局再与汤某联系时,汤说,不要找他,找杜某,并给了杜某的联系电话。

## 负责人身份扑朔迷离

工商办案人员查阅了工商登记情况发现:杜某,男,江苏省滨海县东坎镇人。2009年10月21日,设立丹阳市云阳镇雪儿丹妮丹凤南路美发中心,一年后关门,工商部门吊销执照,但未办理注销手续。汤某,男,初中文化,住所:镇江市丹徒区,2009年8月19日设立丹阳市云阳镇“雪儿丹妮”美发中心,经营地址:云阳镇新马路1号物质大楼底层10号。经查,汤某、杜某均未在白云街办理过工商注册登记,

也未对原照变更经营地址。

丹阳工商局消保科与汤某电话联系,他称雪儿丹妮是他注册的服务商标,丹阳店是杜某开的,与自己没有关系,他没有同意杜某使用雪儿丹妮商标。消费纠纷一事他不管,有事找杜某。

根据汤某提供的联系电话,工商人员电话联系到杜某。杜某称,他现在老家盐城装修房屋,没有时间过来。“雪儿丹妮”店关门的原因是因为房租上涨10万元,无法承受,关门没有及时通知消费者。

4月26日,丹阳工商局消费者权益保护科通知其到丹阳将有关事宜讲述清楚,但杜某称,因“雪儿丹妮”是汤某的注册商标,现在汤某要来找他算账,汤某要他赔款10万元,并且派人在丹阳找他,他不敢来丹阳,只要汤某的人离开丹阳,他立马就来丹阳,而且告诉工商人员不要将他来丹阳的信息透露出去。杜某坚称,消费者投诉的事,他会还清所有的预付款。他说:“消费者的钱不多,也就几万块,我不会因为这事而承担诈骗罪。”

自4月29日开始,丹阳工商局消保科天天与其联系,信息告知其利害关系,但他大多数时间不接电话,偶然发来信息。

4月30日,丹阳工商局将收集到的63名消费者卡号和预付款信息发给杜某,5月1日,杜某回信称收到。5月5日,丹阳工商局消费者权益保护科发出催问信息:请加快速度处理,杜某回信称:知道了。5月6日,杜某发来了已经退款25名人员的名单信息。5月8日,工商人员与杜某联系,要求杜某在5月15日退还所有的欠款,杜某同意,并称尽力去办,5月15日前应该可以办到。5月10日发来刚退款的两名消费者信息。

5月11日,工商部门查证:所谓的杜某联系电话登记姓名:宗海荣,查询身份证号码显示,信息为:男,湖南省怀化市溆浦县人。根据查询结果,身份证号与宗海荣名字不匹配,即,“宗海荣”并不是真正的手机使用人。在与工商人员联系过程中,所谓的杜某根本不结巴,而且带有的是镇江口音。显然,这个所谓的杜某存在身份真实性嫌疑。杜某的真实身份扑朔迷离。

6月3日,杜某发来一批20多名新退款的消费者信息。6月19日,杜某发来一批近30人的新退款的消费者信息。对其中一些联系不上,会员卡与收款人不一致的情况做了具体的说明。

工商部门对处理情况进行了整理,逐一与尚未处理完毕的消费者联系,核对信息,并制作了剩余未退款消费者人员名册,6月23日通过手机彩信发给了杜某。6月24日,杜某回信:尽快处理。经向消费者查证,“杜某”所有汇

款地址均为镇江,而非盐城。

从整个调查、处理过程及结果来看,汤某应当是“雪儿丹妮”店的受益人和责任人,而当事人“杜某”的真实身份以及“杜某”与汤某究竟是什么关系,至今是个谜。

## 房租涨价也是“故事”

工商部门与房东联系,房东说,租房人为汤某,已经在此地做了4年,租房期限到2015年4月8号,还没有到期。根本就没有涨房租一说,房租协议的时候就已经给了,所以汤某不差他的租费。“雪儿丹妮”是3月底关的门。

根据消费者提供的信息,工商人员找到了现已离开“雪儿丹妮”的员工,他介绍,“雪儿丹妮”美发店员工工资均由镇江公司发放,所收钱款均通过店员黄某每天通过农业银行打给镇江公司,该店老板就是汤某,他镇江还有许多分店。由于当初消费者通过他办了预付卡,现在消费者找他要钱,他也很恼火。杜某只是店里的一个经理,应该跟他没什么关系。

办案人员与丹阳商务部门沟通,经向省商务厅请示,最终答复:丹阳商务部门只管单用途企业预付卡,而且是备案的单位,个体户这一级,他们无权管辖。

根据掌握的信息,丹阳工商局向镇江工商局京口分局请求帮助。京口分局找到了汤某,但汤却称此事与他无关,拒绝与丹阳工商人员见面。

截至6月23日,丹阳工商局与“杜某”短信联系52次,电话联系6次,涉及处理消费投诉者90名,经过核实,其中80名消费者已经收到退款,10名消费者联系不上或者预付卡信息有误。经统计共计退34000余元。尚有13名消费者未能处理结束。“杜某”承诺,尽快处理完毕。至此,“雪儿丹妮预付卡”事件处理基本接近尾声。

丹阳工商局消保科有关负责人说,根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》规定,调解是建立在自愿基础上的,不具有强制性。行政部门只能作为公平公正的第三方主持参与调解。当事人拒绝调解或者无正当理由不参加调解的,终止调解。新《消法》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,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。《欺诈消费者行为处罚办法》第三条第(十)项明确规定了骗取消费者预付款的属于欺诈消费者行为。当事人一方至今连面都未露,一直依靠电话联系,工商部门建议,如果“杜某”未妥善处理剩余消费者的预付款,请剩余消费者向公安部门报警或直接向人民法院起诉。

## 预付卡消费 谨慎选择

近年来,美容美发、汽车美容、娱乐健身、餐饮服务、洗浴、洗染等服务性消费越来越受到消费者的青睐。很多经营者推出预付式消费方式,并根据办卡预存金额的数量给予相应的折扣幅度,不少消费者受到折扣优惠吸引和诱导,少则投入数百元、多则投入几万元办理预付卡。为此,工商部门特别提醒广大消费者:

### 一、选择商家要谨慎

办理预付卡前,一要查验商家是否具备经营主体资格,营业执照是否按时年检,核对其企业名称与宣传资料所标注的企业名称是否一致等信息。二要观察了解商家宣传内容与店内设施及人员服务是否相当。三要尽量选择那些规模较大、证照齐全、技术强大、设备精良、市场信誉度高、经营状况良好的商家。

### 二、签订合同要看清

办理预付卡时,不要轻信商家的口头承诺,最好签订书面合同。签订合同之前,一定要看清合同条款内容,如价格、服务标准、优惠条件、使用商品品牌、有效期限、有效次数、使用权限、使用地点等;要认真评估消费风险,仔细查看续费升级、遗失补办、退费转让、违约责任等条款和事项,对于约定含糊不清或不公平、不合理的条款,要及时提出疑义、妥善协商解决。

### 三、购卡消费要理性

办理预付卡时,最好按照自己实际需求理性办卡,千万不要受商家宣传的大幅折扣优惠而冲动消费。谨慎选择预付额度高、服务周期长的预付卡。

### 四、相关证据要留存

办理预付卡后,一定要向商家索要正式票据,并加盖与经营机构名称一致的公章、财务章或发票专用章。要妥善保管好发票、服务章程、消费协议和相关票据等消费凭证,在每次消费后,都要详细核对所使用产品和接受服务的金额,及时掌握卡内余额动态。

### 五、维护权益要主动

办理预付卡后,应当按照约定条款及时消费,避免浪费。消费过程中合法权益受到损害的,要及时与商家协商解决,如发现商家出现停业、倒闭等情况,无法继续提供服务时,要主动向当地消费者协会或有关部门投诉反映。一旦发现商家有骗取预付款等欺诈行为或存在卷款“蒸发”情况,应立即向公安机关报案。(贡杰欣 陈贻为本文采访提供线索及帮助)

