

# 没通知客户就撤店 退卡转卡还要扣钱 海曙高鑫广场“摩儿豆”连遭顾客投诉



“没有事先通知,店就关门了。好不容易联系上店方,退卡转卡怎么算都不合理!”最近,海曙区高鑫广场“摩儿豆”儿童游泳馆顾客反映,冲着优惠活动办卡消费,没有事先通知突然撤店,退卡转卡都出现问题,之前的优惠也不算数了。宁波市12345政务服务热线中心接到不少顾客投诉后,记者对此进行了采访。

## A 办卡后只用了一两次,没通知就撤店了

钱先生是去年10月份为孙子办的这张儿童洗浴卡。

“因为家住海曙区高鑫广场附近,去年逛广场时看到这家店,想到给年幼的孙子洗澡游泳挺好。”钱先生说,当时便支付了1500元办了这张预付卡,使用期限为两年。

办完卡之后游了一两次,就到了年底,天气也冷了。后来因为新冠病毒疫情一直没有使用。上个月,钱先生和孙子又去高鑫广场“摩儿豆”消费,结果发现该店已经关门了。“当时店面已经被

篷布围了起来,好像在重新装修,店里没有人,也没有看到店门口张贴着告示。”向高鑫广场管理人员询问,结果被告知该店已经撤了。

“撤店应该事先通知顾客一声吧!”钱先生十分窝火,致电“摩儿豆”店方负责人,结果电话也打不通。

钱先生说,后来又听说可以转卡到江北万达另一家婴儿游泳馆,但没有协调好。于是他向12345热线反映。

## B 退卡转卡都要打折扣,顾客不认可

“因为该店办卡时有优惠活动,力度还挺大,所以挺吸引顾客的。”陈女士说,她也是在高鑫广场“摩儿豆”儿童游泳馆办了卡,享受了充1500元卡,送1800元的优惠。

今年11月初关门撤店,找店方退卡,结果被告知退费要打4折,还要扣除办卡金额3%的手续费。权衡再三,陈女士最后还是选择了转卡到其他店使用。

葛女士也是如此,觉得退卡要打折不合算,但是转卡到其他店则没有了优惠价格,“当时买卡就是

因为有优惠,现在因为店方关门导致转卡,优惠没有了,价格上升了,这不合理啊!”

在投诉的顾客中,记者发现,店方办的卡优惠活动也不一样,有的退卡退费要求打2折。顾客说:“没有事先通知就撤店本就不对,退卡转卡还要扣费加价,这更是坑人!”

12月16日,记者来到海曙区望春街道高鑫广场了解情况,商场管理方人员表示,目前在商场里登记退卡的顾客已达160多人。

## C “摩儿豆”店员:退卡打折方式是老板定的

高鑫广场原“摩儿豆”儿童游泳馆现在已经被篷布围了起来,商业广场管理方人员表示,该店撤店是因为场租到期。

发生预付卡问题后,商场管理方也积极介入协调,海曙区商务局、店方和顾客都多次协调,“店方也提出过其他处理方案,但后又推翻,现在留下的押金远不够处理退款。”商场管理方相关负责人无奈地说。顾客提出,余额

打2折或4折退费不合理,因为这一折扣比扣掉优惠赠送后的余额还要低,而转卡到其他店使用又没了优惠活动,也不合理。

记者随后拨通了“摩儿豆”售后电话,一名售后人员接听后表示,退转卡折扣手续费都是老板的决定,没办法。他们一直在处理问题,已处理了数百客户,“因为客户多,出现意见不一致情况也正常。”

## D 海曙区商务局:店老板一直不接电话

随后,记者又联系了海曙区商务局,负责处理这起投诉的工作人员表示,他们从关店之前就已经介入,后来又多次协调,但无奈该店老板始终没有给出积极的态度。

早在今年7月份,因为“摩儿豆”儿童游泳馆即将在三个月后租金到期,不再续租店面。对可能引发的预付款问题,商场管理方就向海曙区商务局进行了报备。

“当时我们发现该店三个月后就要停业,却还在发放预付年卡,就当场提出警告,后来店方就不再发卡了。”商务局相关人员表示,该店会员卡发放达2000张,针对可能发生的问题,8月5日,由海曙区政法委牵头,区商务局、市场监管局以及望春派出所、广

场管理方等单位召开了协调会,并与“摩儿豆”商家进行了交涉,当时商家表示会退卡。

直到10月份店方关门,预付卡问题暴发,海曙区商务局与“摩儿豆”老板联系,结果老板一直不接电话。店员在处理退卡转卡问题时,对于顾客的异议无能为力。经过多次协调后,老板始终没有出面,问题处理陷于被动。目前仍在进一步协调之中。

海曙区商务局相关人员表示,该起事件首先是因为商家撤店引发的,他们没事先通知顾客不应该,甚至明知将关店还继续发卡,后来退卡转卡又要扣顾客的钱,此行为有违诚信经营原则,希望该店能正确处理。

记者 陈善君



# 华美家具市场

## 品牌家具全场特卖

活动时间

2021年1月1日 - 2021年1月4日

# 元旦有礼

一等奖 电动车

三等奖 电饭煲

五等奖 金龙油

二等奖 压力锅

四等奖 电吹风

六等奖 精美小礼品

电话: **88253932** **88253076**

地址: 宁波南门雅戈尔大道369号

公交直达: 103、130、132、163、167、364、513、525、623、626、627、637、638、695路

