

“‘高第街56号’餐厅关门、储值卡余额找谁要?”引市民关注——

# 多年老店说关就关 以后还敢轻易办卡吗?

遇此类问题该如何维权,工商、公安、律师给您支着儿

□本报记者 王冕 文/图

## 新闻刊登后 打热线找“高第街”的不少

城区滨河路与卧龙路交叉口附近的“高第街56号”餐厅突然关门,原先在那里充卡消费的市民也联系不到商家退款。3月17日消费者通过本报热线刊登新闻寻找餐厅相关信息后,又有市民向热线反映,自己也是“高第街56号”的办卡顾客,也急切想要寻找这家店的负责人。

其中一位姜先生告诉记者,自己在这家店消费都有七八年了,前前后后也花过有一万多元钱,现在卡内余额还有一千多元,自己也没接到店方的任何通知。还有一位市民

向记者展示自己办的充值卡,他说自己办的这张卡不仅可以在“高第街56号”餐厅用,还可以去一家位于白河大道的“城南往事”餐厅用,这两家餐厅同属于一家公司。记者根据卡上地址找到白河大道与嵩山路交叉口附近的“城南往事”餐厅,这里竟也紧闭着大门。“城南往事”的招牌虽被拆,但海报、招贴画都还在。附近场地保安说,该餐厅关门估计三四个月了,之前就听那里的员工说工资难发下来,后来突然关门。



消费者反映的与“高第街”同一公司的“城南往事”也停业了

## 办卡消费 你得慎重

□马新峰

最近,本报热线接到了多起读者投诉,反映交钱办卡后门店关门,经营者不知去向,卡上余额追不回的问题。类似情况时有发生,仅今年以来,本报热线就接到这类投诉十余起,涉及的行业有餐饮、洗车、沐浴、美容美发等,尤以餐饮业为甚。

时下,办卡消费已很普遍,尤其是在开业初期,很多商家为了促销,让消费者预存一笔钱再送一部分钱或享受打折等。而不少市民都有办卡的经历,很多人身上都揣有一张甚至是多张消费卡,吃饭有饭卡,洗车有洗车卡,美容美发有美发卡……不少人可能是这样的心理,反正是要去消费的,办个卡存点钱给点优惠,也省去了每次再掏现金的麻烦,何乐而不为?

作为消费者,大家的想法没错,但问题是我们办卡时大都对办卡商家的信誉度、实力等相关信息了解很少,而如今的市场行情又瞬息万变,少数商家经营一段时间后难以为继,这时,老板们在经营不善的情况下还有多少能及时通知消费者退还卡上的现金?消费者在事后获悉商家关门走人的信息后,金额小的往往自认倒霉,金额大的即便四处奔走,维权也相当困难,到最后大多还是不了了之。同时,我们也不能否认,有个别不良商家在办卡伊始就心术不正,准备收一大笔预付款后“跑路”。

鉴于此,我们想提醒消费者,还是尽量少办或者是不办卡为好。就拿这次我们报道的“高第街56号”来说,这家饭店也经营好多年了,在南阳也有一定的知名度,说关门就关门了,更勿论一些不知名的小店。与其事后等商家跑了再去维权还不如趁早不办卡,虽然平时消费时价格可能高了点,但心里踏实,还能控制自己的消费欲望,消费时不会太任性,不存在商家“跑路”后经济上的损失及内心的窝火生气。

相关部门也应注意这种事已不是个别案例,应针对这一现象,采取有力措施,打击个别商家的不诚信甚至是违法犯罪行为,涉嫌诈骗的由公安机关严厉打击,构不上犯罪但却不诚信的商家,可考虑采取本版报道中孙春雨律师的观点,将失信商家列入黑名单,在开店、贷款等方面对其进行严格限制,形成一种让商家不敢轻易关门“跑路”的市场氛围,让消费者放心消费。⑧4

## 辖区工商:“高第街”的营业执照目前还没注销

随后记者就“高第街56号”餐厅的问题到其辖区市工商局卧龙区分局卧龙工商所采访。

工作人员告诉记者,根据该工商所的记录显示,“高第街56号”餐厅的营业执照还没有注销,但也不见经营者来更新信息。较长时间不更新企业信息、不年检的,会被

工商部门列入经营异常名录,时间长了甚至会被注销营业执照。对于“高第街56号”餐厅最近出现的问题,工作人员也提醒说,办卡、预付款消费存在一定风险,这类投诉也是工商部门经常遇到的。大家一定要谨慎,即便像“高第街56号”这样经营多年的餐厅都会出现此类

情况,对于信誉不确定的更需谨慎对待。最好能不办卡就不办卡,或者充钱也要一次充少一点。消费者在预付款消费遭遇问题时,要尽快向消协、工商部门进行投诉,工商部门调查确定有携款潜逃嫌疑的,消费者则需要到公安部门报案。一个顾客的卡上余额较小的话,有相互

认识的顾客可以一同报案、增加案值。

在记者之前的采访中,反映人姜先生也表示,自己不认识“高第街56号”餐厅的其他顾客,但如果有人相约一起去投诉、报案,自己也愿意加入。希望大家能一起努力,早日把卡内余额的问题给解决了。

## 辖区派出所:如果属于诈骗可立案

记者又采访该店所在辖区梅溪派出所相关工作人员。工作人员告诉记者,单个或多个消费者都可以来反映情况,当然调查到的人越多越有利于事件的整体调查。另外,类

似预付款消费出现问题的事件是属于消费纠纷还是涉嫌诈骗,需要进行界定,如果属于诈骗将会进行立案,仍属于消费纠纷的仍需要工商部门和消协来解决。

工作人员提醒,如果只是因经营不善突然关门、来不及退卡内余额的,还不能直接说是诈骗;如果在关门前明知经营不下去,主观上故意,仍为消费者办卡、卡内余

额不退还的,就涉嫌诈骗。消费者可就一事同时向工商和公安两部门投诉、反映,但最好先确定对方是否有诈骗嫌疑,否则两部门来回跑,耽误宝贵的维权时间。

## 律师:消费者可通过集体诉讼让失信人上黑名单

河南青剑律师事务所孙春雨律师接受记者采访时说,办卡、预付款消费是种预约消费,消费者办卡后,经营者必须按承诺为对方提供服务和优惠,相当于建立起了合同关系。店铺因经营不善等

原因关门,按诚实守信的原则应通过张贴通知、拨打电话等办法公告、公示,故意不退还卡内余额属于违约。违约和诈骗不同,以非法占有为目的、欺骗消费者办卡的属于诈骗;而先办卡时没

有主观欺骗的,过后不履行承诺的属于违约。另外,虽然目前一些行业内可能没有黑名单制度,消费者可以通过集体诉讼由法院根据情况将经营者纳入失信黑名单,使不守信行为得到曝光。

孙春雨告诉记者,近些年来,预付款消费出现的问题多,但最后走上诉讼道路的很少。消费者应在办卡前考虑好,选择经营稳定、信誉良好的商家,一定要谨慎办卡,避免以后的麻烦。⑧1