

C 消费

责任编辑:许可 电话:85310467



→ 3 从库布其归来

→ 5 毕业了,要租房了

→ 15 残酷 + 劳累 + 疯狂 = 减肥

再充值 300 元,否则不能打折 豪尚豪贵宾卡 卡住“贵宾”

贵宾卡用了 3 次就不能用了

“这里的牛排套餐价格便宜,分量也足,所以我经常带朋友来吃。”李女士对豪尚豪牛排馆可以说是情有独钟。今年年初,她看到这里可以办贵宾卡,马上有了兴趣。她给记者出示了一份办贵宾卡的宣传单,上面写着“只要您拥有贵宾卡就可以享有 8.5 折(酒水、点心、小菜除外);下午茶和晚茶时光还能享受 6.8 折的超低折扣,每天可享用特制的 VIP 套餐”等优惠项目。

如此诱人的条件自然让李女士心动。“当时服务员拿着宣传单对我说,办了这张卡就是贵宾了,当卡里余额不足的时候,只能享有

豪尚豪: 宣传单上已经贴了 小纸条告示消费者

豪尚豪牛排馆对他们的贵宾卡条例又做何解释呢?日前,记者来到李女士就餐的豪尚豪牛排馆新华路店。该店徐世胜经理说:“今年 2 月初的时候,总公司决定在老客户中发放一批贵宾卡,持卡的贵宾可以享有各种优惠。2 月底贵宾卡正式推出的时候,生意一直都很火爆,因为不少顾客都觉得贵宾折扣非常划算。但是,到 3 月份的时候我们发现,贵宾卡虽然挽留住了一批忠实消费者,但由于我们的所售菜品本身就利润微薄,打了 8.5 折后基本上就没什么赚头了,特别是一些 38 元的牛排套餐,折后我们还要倒贴。于是,我们就在 3 月初将原先的条款更改了。”

徐世胜从餐桌上拿来一张宣传单,和李女士提供给记者的那张一模一样,只是,在单子的右下角贴上了一张白色的小纸条,纸条上写着“不享受 VIP 卡的全面优惠。”盖住了单子上原有的“若卡内余额不足时,只能享有 8.5 折”一句中的“只能享有 8.5 折”几个字。在徐世胜看来,他们已经将 VIP 卡的使用范围做了更改,并摆放在餐桌的显眼位置,李女士既然已经来消费过两次,不可能不知道这样的规定。

律师:这是典型的“霸王条款”

徐世胜说,消费者要想使用贵宾卡是有条件的,商家和消费者必须互惠互利,既然要享受商家提供的优惠,就必须遵守双方的约定。

商家的这种行为到底对不对?记者就此咨询了浙江君安世纪的资深律师李明,他认为这是典型的“霸王条款”。《中华人民共和国消费者权益保护法》中有一条规定:“消费者享有自主选择商品或服务的权利,自主决定接受或不接受任何一项服务。经营者必须以店堂告示、声明等方式作出对消费者不公平、不合理的规定。”

按照这条规定,豪尚豪牛排馆应该在办卡之初就将所有的规定全部告知消费者,不应该在卡已售出的情况下单方面对条约进行更改,豪尚豪侵犯了消费者的知情权并违反了公平交易的原则,消费者就有权质疑和反对这些更改后的条款。

记者问徐世胜:“为什么每次充值一定要充 300 元,而不能按照消费者的意愿来充呢?”徐世胜说,刚开始的时候也是按照顾客的要求来充的,5 元 10 元也充,后来觉得这样太麻烦,给财务带来了很大的负担,为了方便收银工作所以就做了这个规定。

充值少于 300 元会给收银工作带来困扰?对于这种说法,同样在杭州做餐饮连锁的业内人士温先生认为,这不过是商家的一种托词,而且理由非常荒谬。

消协: 小心贵宾卡沦为“消费陷阱”

由贵宾卡引发的纠纷,近年来其实屡见不鲜。下城区消协副秘书长国平告诉记者,和各种预付卡、年卡、会员卡一样,近年来贵宾卡也沦为商家赚取利润的一种手段,早已脱离“贵宾”的本质含义。不少商家利用“最终解释权”来擅自更改贵宾卡的使用权限,实际上已经侵犯了消费者的权益。

消协有关负责人提醒消费者,在购买和使用各式贵宾卡的时候,也要提防商家借助贵宾卡玩花样。表面上成为商家的贵宾,实际上掉进连环消费的“陷阱”。所以,在选购或使用之前,一定要弄清楚各种细则和规则,特别是在涉及预付金额较大的时候。发生纠纷后,必要时要用法律武器保护自己。



更改之后的豪尚豪贵宾卡宣传单

一顿丰盛的牛排大餐吃完了,杭州的李女士笑容可掬地招来服务生,买单!可当她潇洒地掏出贵宾卡之后,好心情没有了。因为豪尚豪牛排馆的服务生告诉她:“您的贵宾卡里的余额不足,不能享受 8.5 折的贵宾待遇”。

“花了 300 元钱办的贵宾卡,怎么就不能享受贵宾待遇了?”李女士对此十分不解。服务员说,当餐她一共消费了 86 元,可是贵宾卡里的余额只有 70 元,所以,这一餐她不能享受贵宾折扣,必须按原价付钱,要想继续享受贵宾待遇,必须往卡里至少再充 300 元!

天底下还有这样的事情?“既然办了贵宾卡,就应该一直享有贵宾的权利啊,怎么能用卡里的余额来约束我呢?况且,贵宾卡充值的金额不应该被限制,凭什么一定要充 300 元?”日前,本报编辑部接到了李女士的求助电话,她认为豪尚豪牛排馆的做法侵犯了她的权益,希望记者能帮她向商家讨个说法。

8.5 折的优惠,其他优惠就不能享受了,但只要再充 300 元钱就可以继续使用。”李女士当时没觉得这有什么大的问题,她认为反正自己也是经常要来消费的,300 元钱数目也不大,顶多卡里没钱再充就行了。所以,她毫不犹豫地掏了 300 元钱办了一张贵宾卡。

可没想到,这张卡才用到第三次的时候,就出现了令李女士意想不到的问题。4 月 22 日下午,当李女士带着儿子来到位于新华路的这家豪尚豪牛排馆吃套餐的时候,这张有 70 元余额的卡却被告知不能享受 VIP 待遇。李女士认为,这样的做法实在难以理解,这贵宾卡一旦发放到了顾客手里,就应该说是发挥效用,顾客理所当然地成为该店的贵宾,商家不应该根据卡里金额多少判定顾客是否享有贵宾权利。另外,商家发放的宣传单上写得很明白,若卡内金额不足时,只能享有 8.5 折优惠,不能享受其他优惠,现在却变成了什么优惠也不能享有。况且,卡里充值多少,也不应该全由商家说了算,非要消费者充 300 元以上是没有道理的。