

# 商户撤场不见，储值卡退款难

事发建业凯旋广场，商场一方称不负任何责任，让市民自己设法维权



□记者 徐翔 文/图

昨日，多名市民拨打本报热线 66778866 反映：建业凯旋广场一家名叫“菲尝芒”的甜品店3个月前突然撤场，他们在甜品店办的储值卡无处退款。

建业凯旋广场运营部门相关负责人表示，储值卡退款是消费者和店铺经营者之间的事，商场对此不负任何责任，由于经营者失联，他们只能尽量帮忙联系，“如果本月内仍没任何进展，建议顾客去法院起诉店铺老板”。



「菲尝芒」甜品店储值卡

【商场】

本月内若无进展，建议顾客  
起诉店铺老板

随后，《洛阳晚报》记者来到了建业凯旋广场。在5楼西侧，记者发现“菲尝芒”甜品店已变成一家餐厅。店内服务员一听到“退卡”俩字，赶紧解释：“甜品店不干了，可到3楼找物管退。”

在商场3楼办公区，洛阳建业凯位置地有限公司运营部负责人苗卫丰说，2月28日“菲尝芒”负责人突然提出撤场，按照合同约定，对方属于违约。他们立刻给店铺发函要求其提供一份储值卡明细单，但拿到手的明细单不仅没有任何联系方式，连办卡人的姓名也不全。

“菲尝芒”经营者康某曾给商场管理方留了一个联系退款的手机号，但没多久就打不通了。苗卫丰说，店铺撤场后，其与商场的合同实际上已自动解除，储值卡退款是消费者与店铺经营者之间的事，商场只能帮忙找人，“人找不到，我们也没有更好的解决办法”。目前，已经有100多名持有“菲尝芒”储值卡的市民登记了信息。苗卫丰说，如果本月还联系不到康某，建议消费者到法院起诉。

【律师】

商场监管不力，应负连带责任

店铺突然撤场给消费者带来损失，商场有没有责任呢？晚报律师帮帮团成员张巧利律师认为，在此事件中商场监管不力，应负连带责任。

张巧利说，消费者权益保护法第43条规定，消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿；展销会结束或者柜台租赁期满后，也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿；展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。“虽然商户已经从商场撤出，但消费事实发生在商场，商场就应负有责任。”她说。

## 【事件】甜品店突然撤走，办储值卡顾客未接到任何通知

和许多年轻人一样，每逢节假日，市民顾先生和妻子喜欢到各大商场逛逛。2014年年底，他们在建业凯旋广场5楼逛时，发现了一家名叫“菲尝芒”的甜品店。“办卡有优惠，我们就办了一张。”此后，顾先生和爱人经常去这家店，又往卡里充了两次钱。

今年3月，顾先生又一次来到建业凯旋广场，却发现“菲尝芒”的店铺已经“改头换面”。“卡里还有200多块钱，之前我们没有接到任何通知。”顾先生说，他联系一名楼层经理才得

知，“菲尝芒”的老板突然撤场，办了储值卡被蒙在鼓里的市民还有很多。

经理让顾先生把卡号和个人信息发过去，等核实后统一处理。“可过了好长时间也没结果，我就打电话催，经理说你要等不及就打110或到工商局投诉。”顾先生说。

两个月后，顾先生再次联系这名经理，打电话对方不接，发短信对方不回。“这么个商场，店铺跑了却不管不问，太不像话了。”顾先生说。

与顾先生有同样遭遇的还有老

城区的惠女士。3月20日晚，得知“菲尝芒”撤场的消息后，惠女士来到该店打算退卡。“门上贴了个通告，让打电话办理，可是留的手机号竟始终无法接通。”惠女士说，随后她与商场一名姓刘的经理取得了联系。

“刚开始他不愿意管，一听说我要打110举报商场便赶紧改口，让我把卡号发过去，说半个小时后给我回复。”惠女士说，可短信发过去到现在也没有收到任何回复，“多少个半小时都过去了，这不是糊弄人嘛”。

## 【工商部门】接到多起投诉，已多次约谈商场方

5月25日，顾先生在洛阳网《百姓呼声》栏目发帖反映储值卡退款无人负责之事。市工商局对此进行了回复，表示西工分局小街工商所已经了解到相关情况。

回复中称，“菲尝芒”甜品店的经营者名叫康某，后店面变为“嘛嘻哒火锅店”，康某仍为经营者。该店3月撤场后未到小街工商所办理注销

手续。

工商所工作人员从建业凯旋广场运营部门了解到，“该店负责人缴纳有5万元保证金，商场运营部门多次与康某联系，但始终联系不上”。工商所工作人员也未能联系上康某，正在与商场运营部门协商解决办法。

目前，事情是否有进展呢？昨日上午，《洛阳晚报》记者来到了小街工

商所。一名姓杨的负责人表示，他们接到关于“菲尝芒”的投诉有9起，每接到一起投诉都会与建业凯旋广场运营部门沟通，已约谈其负责人七八次了。

“消费者权益保护法规定，此类纠纷我们只能进行行政调解，无法对商家和商户做出处罚。”该负责人表示，截至目前，商场方面仍未给出实质性的解决办法。

# 看本地信息 只上洛阳网

- **权威身份：**中共洛阳市委宣传部主管、洛阳日报报业集团主办，党报优势，新闻权威。
- **超群实力：**十三年成功运营，alexa统计全球排名1.7万，日均IP量8万，日均PV量120余万，全市第一，全省前三。“洛阳社区”人气火爆，注册会员超26万人。
- **核心优势：**共享洛阳日报报业集团全媒体采访中心新闻，最新鲜，最生动，最详尽，离您最近。
- **荣耀见证：**河南省十佳网站、全国地方门户创新品牌奖、网盟理事单位。