

962555

小忙
调查

▲ 金先生的卡已被剪角 ▶ 金先生收到的邮件

尊敬的会员您好，经核对您申请的会员卡折回原价余额为负，因此无法再为您进行退款，于此给您造成的不便，我们深表歉意。

在 2021-03-02 12:39:09

影院关门不少市民退会员卡遭遇“神计算”

卡内500元余额为何变负数？

位于静安区北京西路1829号4楼的“艾米1895电影街(静安店)”关门了!“帮依忙”接到多位市民反映，他们手中的电影卡退卡遇阻。“影院把我们之前享受折扣的观影消费重新按照原价计算，余额竟变成了负数!”对于这样的“神计算”，消费者纷纷吐槽。

退卡迟迟毫无消息

持卡会员葛阿姨说，几年前，她办了张“艾米”电影卡(即会员卡)，卡内金额1000元。“由于工作忙，我至今只看过一场电影，卡内还有850元。”今年年初，她想抽空去看场电影，谁料网上查不到“艾米”影院的排片信息，去电询问，对方让她过两个礼拜再来问。3月份，她得知电影院关门了。

记者看到，“艾米1895电影街(静安店)”关门后，在门口张贴了一张告示，上面公示了退款流程。葛阿姨“按照对方要求，卡片剪角，自己的银行卡、身份证拍照，发送了申请退卡邮件，但是等了已有一个多月了，没有任何消息”，而告示称，“30个工作日内完成退卡手续”。葛阿姨告诉记者，“我身边有不少朋友，也发送了申请退卡邮件，都没有拿到退款。”

另外一位投诉人李先生向记者证实，“最初卡里有1000元，我用完了，又充了500元，现在卡内余额还有473.75元。”李先生说，今年3月初，他查不到该影院的排片信息，打听才得知关门了。“对方电话不接。我去了现场，电梯上不去，不知道怎样才能把钱要回来。”

余额为负无法退款

还有消费者虽然收到了“回复邮件”，却是被打回了回票，同样看不到退款希望。金先生是个影迷，他说，这张卡原本使用起来还是挺方便的，购票时可以享受优惠价，还可以通过电话预约(预留)票，他在“艾米”看了不少电影，卡内现有余额500多元。影院关门后，金先生也发送了申请退卡的邮件。4月12日，他收到了这样一封回邮：“经核对，您申请的会员卡折回原价余额为负，因此无法再为您进行退款。”

金先生惊诧得简直要“厥倒”。影院关门，是电影院单方面原因造成的，自己退卡竟要被追究已经“完成”的消费，不仅影院单方面收回优惠，居然还重新按原价结算。“这明摆着就不想退钱，严重损害了我们消费者的权益!”

公司按原价重新算

据“艾米1895电影街(静安店)”告示，该店从2月28日起正式闭店停止营业，接受储值卡退卡申请，并承诺“在收到会员退卡邮件30个工作日内，完成退卡手续”。

记者致电静安区文化市场行政执法大队，一工作人员表示，该电影院虽关门，但公司并没消失，



■ 艾米1895电影街(静安店)

也未失联，有退款协商渠道。记者多次尝试后，拨通了“艾米”告示中的联系电话，一名高姓接线人员表示，她负责在此次退卡事务中，为消费者登记备案，回复邮件，提交申请，而具体退款批复和打款操作，则由其他部门处理。

消费者卡内余额为何变负数?对方解释，该卡原本有打折功能，消费者看电影时，购票享受折扣，而根据公司现在退卡规定，从消费者最后一次充值开始(再之前的消费不再追究)，按照当初原价，去除折扣，重新计算。她表示，重新计算后，的确有一部分卡的余额会变成负数，甚至负很多。“但我们只会计算到零。” 本报记者 陈浩

律师
说法

义务不能继续，影院应该退款

电影卡退卡时，既往消费要扣除优惠，重新以原价结算，这样的操作合理吗?

上海美谷律师事务所的丁春燕律师认为，消费者购买了影院的电影卡，其实双方签订了一个合同。消费者的义务是预付费用，影院的义务则是按照双方约定的折扣，在有效期内为消费者提供观影服务。消费者的义务在购买电影卡或充值后已经完成，影院因为自身原因不营业了，但对于尚在有效期内且电影卡中还有余额的消费者依然负有相应义

务。当义务履行不能继续时，影院应该退款。

那么，如何退款才是“正确姿势”呢?首先，要在合理期限内。“等了一个月还没消息”，这就有点超出合理期限了，因为统计有多少消费者要退款并联系这些消费者，并不是一个太大的工作量;其次，“之前打折现在以原价计算”肯定是不合理的，等于影院单方面变更了合同，是违约行为，影院应该按照之前约定的折扣，扣除消费者的消费之后进行退款。

本报记者 陈浩

小帮
民有呼

老房装修遭遇“奇葩”装修队

“完工”日才施工 不加钱就停工

徐女士向新民晚报“帮依忙”反映，她通过齐家网找到一家名为“邦蓝设计”的公司为老房装修。原本约定3月31日完工，可施工队一直拖到3月31日才刚刚开工。不仅如此，4月26日，装修公司还表示，超出的电线、水管长度等价格，需额外支付2万多元费用，否则立即停工。

拖拖拖 拆完门窗便无人跟进

徐女士告诉记者，她住在普育东路31号一套约为40平方米两室一厅的房子内。先前，她通过广告下载了齐家网App。“时间长了，家里正好又要装修，我就在App上挑了一家名为邦蓝设计的装修公司。原以为这个平台挺靠谱的，没想到闹出一堆烦心事!”

记者在齐家网上看到，这家名为“邦蓝设计”的装修公司，被

平台列为诚信商家，还有“无恶意增项”“按时交付”等标签。去年12月24日，徐女士与齐家网签订合同，约定今年3月31日完工，金额为93800元。徐女士还通过邦蓝设计装修公司购买家具，这样算下来，全屋定制的总费用为138000元，徐女士先行支付了3万元。“原本以为付了钱就可以开工了，没想到工期一拖再拖。”徐女士说，施工队进场后先拆旧，将房屋敲得“七零八落”，窗户房门全被拆走。按理说，紧跟着就该开始水电工程，但一直无人进场，房屋就空置在那。徐女士多次投诉，装修公司才换了一个施工队，直到3月31日才正式开工。也就是说，原先的完工日成了开工日。

停停停 遭“罢工”要挟有家难归

可没想到，苦苦盼来的“开

工”，没过多久又成了“停工”。4月26日，施工队突然通知徐女士，水电路路超出预算米数，要她再多交21000元费用，否则就立刻停工。

徐女士气不打一处来，她告诉记者，之前合同里并没有约定这样的内容，而她同样质疑施工队的“神操作”，“装修中空调的洞就打了145个，光此项费用就花了6900元，我认为这是不合理的。”在拒绝这笔费用后，装修就此按下了“暂停键”。

徐女士说，在房屋装修期间，她们一家人租住在外，还另外花钱租了一间仓库临时寄存家具等，一个月总共要支付6000多元租金。“现在连什么时候完工都不知道，真是有家难归!每个月还要多出这么大笔开销，真是扛不住了!”徐女士说，合同上写明关

于逾期的赔偿费用为每天50元，“这根本不能弥补我的损失。”

记者就此事联系了齐家网，工作人员核实后表示，他们确已收到消费者投诉，会将情况反馈到相关部门。在记录下记者电话后，该工作人员称，后续会有相关负责人联系的。但截至发稿，记者始终没有收到齐家网的回复。

对此，徐女士希望平台方面不能只做“高高挂起”的“甩手掌柜”，必须负起自己应尽的责任，加强对入驻企业的资质认定和日常监管，别让消费者一次次再受到伤害!

本报记者 徐驰
实习生 熊伟康



本版编辑/胥曼
视觉设计/竹建英



■ 徐女士家迟迟未装修完毕