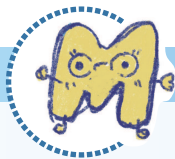


962555

帮忙

星巴克“打闷包” 星礼卡“延期管理费”悄悄扣

小
微
调
查

“没想到星礼卡会自动延期自动扣款，扣钱的时候也不告诉你。”市民张女士向“新民帮依忙”反映，自己星巴克账号绑定的星礼卡，在自己不知情的情况下，居然被连续扣了22个月的“延期管理费”，这让感觉被“打闷包”的张女士很是郁闷。

每月按时自动扣款 连续扣费将近两年

张女士说，自己是星巴克玉星级会员，平时会在账户充值绑定星礼卡，使用起来比较方便。前几天，她发现之前绑定的一张星礼卡余额似乎有些不对，于是点开了消费记录查询，结果大吃一惊：这张卡每个月都会被扣一笔“延期管理费”，居然已经连续扣了22个月！

记者从张女士展示的消费记录看到，这张星礼卡最初于2017年12月24日在五角场万达广场店充值，充值金额为300元，之后一直没有使用记录。到了2021年2月10日，卡里开始扣除第一笔“延期管理费”，费用为3元。接下来每个月的10日，都会进行一笔定期扣款，金额呈递减趋势。从2022年6月起，每月扣款金额固定为2元，一直扣到2023年的1月10日，除去静默的2个月外，一共连续扣了22个月，扣款金额累计55.66元。

“扣款完全没有任何提醒，要是我不点开看，它就会一直扣下去，直到余额为零。”张女士表示，因为账户里绑定的不止这一张星礼卡，每次消费也没有特别注意选哪张卡，关键是星礼卡既没有快要过期的提醒，也没有扣“延期管理费”的提醒。“要是知道卡过期了还要扣费，我肯定优先选择用这张卡啊。”

过期就会自动延期 要想免费还要充钱

张女士表示，发现自己的星礼卡被扣了22个月的“延期管理费”后，她拨打星巴克客服电话4008206998询问原因，客服回复，收取“延期管理费”是根据《星巴克单用途商业预付卡章程》执行，收取金额标准按照账户余额的1%收取，最低为2元，相关规则已在官网、App及小程序等渠道进行了说明。

“我绑定星礼卡的时候，没有看到关于延期扣费的说明。”张女士提出疑问，

对于星礼卡的使用规则，星巴克没有做到明确告知。记者按张女士所述登录星巴克App，在绑定星礼卡的页面，也没有看到关于“延期管理费”等规则的提示，仅页面底部存在一行小字，内容为“点击‘确认绑定’，代表您已阅读并同意接受星享俱乐部会员星礼包的规定和星礼卡使用的特别规定”。“输好卡号和密码就能直接绑定，也不用勾选，谁还会去看这条规则？”张女士表示。

记者发现，即使点击了“星享俱乐部会员星礼包的规定”和“星礼卡使用的特别规定”，也未能在两条规定内找到星礼卡的延期扣费规则。而客服所说的《星巴克单用途商业预付卡章程》则隐藏在“星享俱乐部会员星礼包的规定”中，需要再次点击才能打开，该章程于2019年11月15日最新修订。记者在该章程的预付卡使用条款中终于找到了关于“延期管理费”的规定：预付卡有效期为3年，在有效期届满后，将自动延期30天，发卡人从账户中扣除延期管理费，金额按照账户余额的1%收取，但最低为人民币2元。到期后再自动顺延，延期管理费直接从账户余额中扣取，“直至扣完为止”。

“自动延期自动扣费，怪不得我卡里的钱被扣了，还不知不觉。”终于搞懂“规则”的张女士对此无法理解，因为星礼卡是自动延期，所以持卡人一直能够正常使用，不会知道它其实早已过期，需要每个月支付“延期管理费”，这不是偷偷“坑钱”吗？

那么，快要过期的星礼卡，如何才能避免被收“延期管理费”？对此，记者咨询了星巴克客服，客服给出两种办法：如果你卡里的余额不多，就赶紧用光它；如果卡的余额很多，可以再充值100元，这样就可以再延期3年。

(2) 特定产品电子券、非特定产品电子饮料券、电子预付卡及实体预付卡：前述预付卡在有效期届满后，将自动延期30天，发卡人将于该延期期限到期日的次月第一个工作日从该预付卡账户中扣除此次延期的延期管理费；延期管理费按有效期到期日该预付卡账户余额的1%收取，但最低为人民币2元。若在此次延期的到期日预付卡账户内仍有余额，将再自动延期30天，发卡人将于该第二次延期期限到期日的次月第一个工作日从该预付卡账户中扣除第二次延期的延期管理费；延期管理费按前一次延期到期日该预付卡账户余额的1%收取，但最低为人民币2元。之后的延期期限、延期方式和延期管理费的计算与收取以此类推。延期管理费将直接从该预付卡账户余额中扣取，直至扣完为止。

有效期认定太模糊 告知能否更加明确

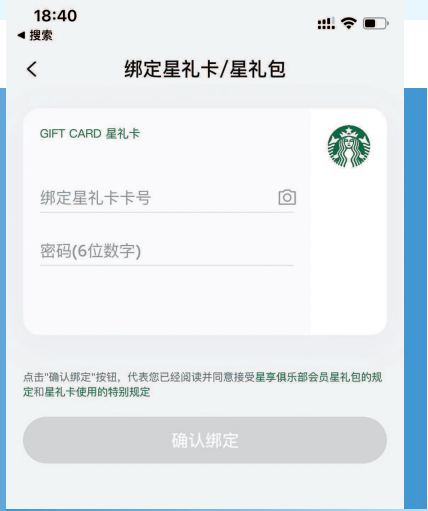
除了被收取“延期管理费”外，星巴克星礼卡的有效期认定也让张女士感到迷惑。

张女士表示，知道过期会收费后，她赶紧查了一下手头另外一张星礼卡的有效期，但发现在实体卡的正面和背面均无明确的有效期提示，仅在背面最后一条提示：“本卡有效期自激活之日或末次充值之日(以较晚发生者为准)起三年内有效。具体日期可通过网站或客服电话查询。”

随后，张女士刮开了密码，进行了绑定，发现这张卡的有效期为2024年1月12日，还剩不足2年。“我以为刮开密码绑定账号才算激活，没想到客服说是按照购买日期来算的。”张女士表示，星礼卡的有效期认定太模糊，还需要消费者去网站查询或咨询客服才搞清楚，还不如在卡的背后直接写上截止日期更加清晰。

实际上，关于预付卡过期后，发卡企业以激活费、管理费、保管费等名义收取过期手续费的行为，一直饱受消费者诟病。早在2018年4月，上海市消保委就此问题约谈了上海市20多家多用途预付卡发卡企业。经过约谈后，绝大多数企业也承诺不再收取延期管理费，或优化相关规则。

延期费究竟该不该收？目前尚存争议，但有一点可以明确，即使收取“延期管理费”，商家也应该以明确的方式提醒消费者注意，以保证消费者的知情权不受到侵犯。对此，“新民帮依忙”将持续关注。 本报记者 李晓明

小
帮
呼
有
应

健康云上退药 近两个月钱还没到账

市民吴女士向“新民帮依忙”求助，她在健康云App上买药，其间申请退款成功，约两个月过去了，退款还没有到账。在本报记者介入下，目前问题已得到解决。

吴女士说，2022年12月16日，她通过健康云App配了6盒宣肺止咳合剂，送货地址是恒丰路318弄。“以前我在健康云上给老人买过几次药，配送时间都在3天至5天。”但这次，一直到2023年1月11日，她仍没有收到药品。

吴女士多次向健康云平台反映收不

到药，工作人员查询后表示：国药集团无药，建议吴女士申请退款。于是吴女士在1月11日下午申请了退款。2天后，健康云平台电话回复：此退款申请国药集团已审核通过，但退款回到她的医保卡需10个工作日(药品费用243.12元，挂号费15元，合计258.12元)。

1月28日，退款仍没到账，吴女士突然收到一条顺丰速运公司的信息，她有一个快件在途，寄件方为国药集团。“我已经申请了退款，怎么药又送过来了？”

吴女士立即和顺丰联系，表示不要送来，希望快递公司尽快将药品寄还给寄件方国药集团。“2月1日得到顺丰回复，药品已返回国药集团。”

上述“插曲”过后，吴女士继续等待退款，但仍然一直没有到账。吴女士多次与健康云沟通，问题都没有解决。

记者致电健康云热线4009216519，接电人员表示，会作了解，并向国药集团反馈沟通。

随后，健康云服务热线联系

记者称，经与国药集团联系沟通，此事已解决，退款也已到达吴女士账户。工作人员表示，此事系药企退单流程延误造成。随后，记者从吴女士处得到确认，退款已于2月10日傍晚到账。

本报记者
陈浩 钱绿明



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/竹建英