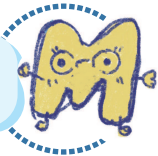


不少消费者近日向“新民帮依忙”反映,他们花费千余元至2000多元不等购买的“雅高臻享卡”,不但享受不到该有的权益,且系统还会自动激活卡片,激活后退款门槛极高,让消费者直呼“不合理”“纯抢钱”。“这张卡最大的卖点就是零元兑住券,尤其覆盖了雅高旗下中高端酒店。可要预订时发现几乎‘无高端房可订’,也查不到各个酒店上架免费房的时间和库存。”

# 多人抱怨花费上千元购买“雅高臻享卡”后权益难享 库存有限? 兑住券难订房 自动激活! 欲退款遇“套路”



小忙 微调查



## 权益难享 兑住券用不了

去年“双十一”,市民李女士在飞猪平台雅高酒店集团旗舰店购买了“雅高臻享卡(卓悦版)”,花费2188元。该卡除了提供5折和7折房价折扣券、免费早餐等多项权益,最让她心动的莫过于包含2晚零元兑住券,雅高旗下13大品牌莱佛士、费尔蒙等100多家酒店都可以用,覆盖内地及港澳地区40多个城市。在李女士看来,兑住券权益用来兑换雅高旗下中高端酒店很划算,住宿一晚就可以回本。

而当李女士实际预订时,却发现零元兑住券成了“摆设”。“高端系的酒店几乎都用不了。”她一连尝试预订北京、香港、广州等多个雅高旗下酒店,无一例外失败。李女士随即与雅高酒店集团旗舰店沟通,客服的说辞让她很是费解:对方一会儿称房源尚未放出,一会儿又改口没有库存,反复强调“雅高臻享卡”免费房源库存有限,以实际预订为准。“很多酒店免房券用不了,只能用5折、7折房价券,折算下来根本没有价格优势。”李女士抱怨。

多次尝试预订酒店无果后,今年2月,李女士申请退卡。客服以卡片已激活为由,回复称“按政策只能退10%,即便消费者没有使用卡包的任何一项权益”。

李女士这时才注意到,即使消费者没“自主激活”,系统也会于购卡之日起的第22天“自动激活”,激活后不可全额退款,只能按卡片激活时间按比例退还相应金额,激活后超过180天,无法退款。李女士上网一查,发现许多人和她一样抱着侥幸心理,总觉得再等等可能就能刷到兑住券,最后都被深深“套牢”。

## 规则“霸王” 退卡退全款难

2023年2月,市民万先生购买了1188元的“雅高臻享卡(卓悦版)”,该卡最大的“亮点”就是“全国百家酒店一晚免费住”。万先

生发现,即便提前数月预订,根本无心仪的酒店可选,“兑住券几乎只能用于雅高经济型酒店,实在得不偿失”。

而在申请退卡时,万先生才得知,按照当时的“购卡规则”,卡片在被系统自动激活后“不支持退款”。万先生向飞猪平台发起投诉,但平台让他与商家协商解决。

今年,万先生发现新版“雅高臻享卡”退改规则已作调整,给出了分批退款方案,其中明确:若会员未使用过卡中任何礼遇券则按卡片激活时间(包括会员主动激活或卡片自动激活,卡片激活当天即为第1天),并根据会员实际付款金额及申请退款时间退还相应金额。激活后的第1至30天,退款50%;激活后的第31至90天,退款30%;激活后的第91至180天,退款10%;激活后超过180天,无法退款。

采访中,不少消费者质疑,兑住券房源信息“不透明”,退卡政策更是有“霸王条款”之嫌。为此,记者与雅高酒店集团旗舰店客服取得联系。对方强调,免费房源库存以实际预约库存为准,未必参与酒店都有。至于退卡政策,使用规则已提前告知。

记者随后联系飞猪平台,客服表示会尽快回电,但截至发稿,仍没有任何回复。

## 建议举报 平台亦有责任

在上海江三角律师事务所周蒋锋看来,经营者向消费者提供有关商品或服务的信息时,没有符合真实、全面的要求,属于“虚假或者引人误解的宣传”。

周蒋锋认为,消费者最初购买消费卡的目的不能实现,可以据此要求全额退款。经营者又对退款设置了返还比例,可以推定具有主观恶意,旨在谋取不当利益。《消费者权益保护法》对经营者虚假宣传的行为进行了明确规制:由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款,没有违法所得的,处以五十万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照。

周蒋锋建议,消费者可以向相关管理部门举报,或请求消费者协会或者依法成立的



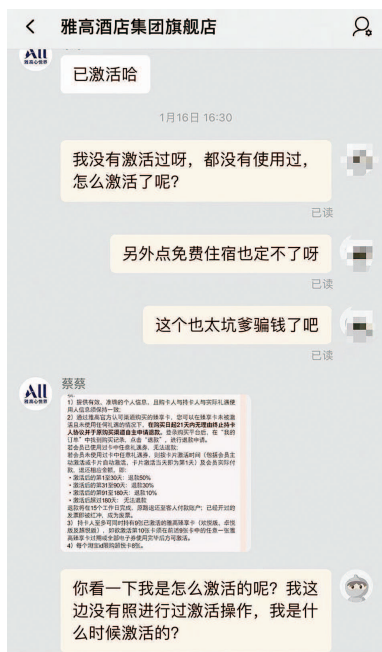
▲“雅高臻享卡”(卓悦版)的宣传页面上,零元兑住券权益令人心动 受访者 供图

其他调解组织调解。众多消费者可以联合起来向人民法院提起集体诉讼。同时,购买类似这种“服务卡”前,消费者也可以对计划使用的商户事先电话确认,以避免损失。

周蒋锋还指出,消费者是通过飞猪平台购买的此卡,平台有义务协助消费者确认事实,合法维权。平台出于对入驻商户的管理职责,通常都会收取一定金额的保证金,如果确实属于经营者的过错给消费者造成损失,平台可以动用保证金弥补消费者的损失。

购卡权益能否得到保障? 退卡规则是否故意设高门槛?“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 季晟祯



▲万先生发现所购的卡在被系统“自动激活”后,商家不支持退款  
▼“雅高臻享卡”(卓悦版)宣传页面显示,可享“全国一晚免费住”



## 新能源车故障多引起厂家重视

# 比亚迪和车主 已达成调解协议

本报讯(记者 李晓明)3月15日,本报4版刊发《比亚迪:车辆故障五花八门 车主心里七上八下》的报道,反映多名车主购买的比亚迪新能源车发生故障的情况。报道发出后,引发相关企业的重视,目前通过沟通,已与相关车主达成了调解协议。

多位市民称,购买的比亚迪新能源汽车在使用过程中遇到系统异常、零件烧毁、电池报警等多种故障,涉及比亚迪多个车型。

市民赵女士购买的一辆比亚迪宋PLUS DM-i,刚开了一年多,驾驶过程中车子突然失速,显示电池异常,随后无法启动。在将车子送到4S店后,4S店在没有提前告知的情况下,为车辆更换了新的电池,

并以“不能对外”为由一直未向赵女士公布电池故障原因。目前,比亚迪方面提出了包括退车在内的解决方案,赵女士表示满意。

褚先生驾驶的比亚迪汉,在2021年加装了比亚迪官方推出的智享升级包,价格为4999元,结果在升级加装的电动尾门部位,出现了零件烧毁的情况。褚先生在去4S店维修时,被告知零件质保已过期,且该零件已经停产,后续维修遇到难题。

几经沟通之后,4S店方面为褚先生更换了新的零件,褚先生向记者反馈,目前比亚迪方面也联系了他,询问目前车辆使用是否有异常,同时将该故障进行了记录,保障后续的维修服务,褚先生对此方案表示认可。



小帮 有回音

## 快餐店不规范收集个人信息遭曝光

# “塔可钟”点单入口 增加“仅浏览”模式

本报讯(记者 夏韵)3月14日,本报4版刊发《“塔可钟”被要求限期整改》的报道,反映在“塔可钟”丰盛里店线上扫码点单,点单入口会出现“隐私政策”同意与否的选项,一旦点击不同意,立即强制退出。目前,经市场监管部门执法,“塔可钟”小程序点单入口作了改变,点击不同意之后可以进入仅浏览的页面。

“如提供无需注册即可使用的服务模式(如仅浏览、游客模式),当用户拒绝同意该类服务模式以外的个人信息收集行为时,不影响其使用仅浏览等功能。”记者尝试发现,这家快餐店小程序入口的“不同意”变成了“不同意,仅浏览”,“仅浏览”状态下的页

面与常规版不同,只有几款基本产品呈现。如果想要线上点单,还是需要点击同意《隐私政策》,这样才能享受完整服务。一位消费者表示,“不同意就退出”的做法太过霸道,在浏览菜单、未选购付款时,商家收集手机用户的各种设备信息等等不是必需,应当遵循必要原则,仅收集与其提供的服务相关的个人信息。



本版编辑/曹柳曼 视觉设计/黄娟