

# 购物卡逾期该不该作废

## 专家称消费者可申请延期使用逾期购物卡

□ 本报记者 刘霞

临近年关，形形色色的购物卡开始热销。但如果发现购物卡过了商家规定的有效使用时间该怎么办？记者调查发现，一些消费者遇到购物卡过期被作废的烦恼，常常自认倒霉。对此，专家表示，购物卡到期仅指商家服务终止，而卡内余额的所有权仍归属消费者，消费者完全可以要求延期继续使用。

事实上，一些超市、百货商场推出的购物卡会自动延期3~6个月，不过过期时间太久，则存在不被商家承认的危险。

### 购物卡走俏

近日，记者在北京一些超市和商场看到，购物卡的宣传横幅随处可见。为了给节前办卡的消费者提供方便，一些超市甚至把办卡柜台外移到了出入口处。

“根据目前各单位发给员工的福利卡看，超市购物卡比较受欢迎。”北京某商场一位负责市场推广的人士透露，该商场购

物卡在国内外福利卡中的占比较高，在单位团购方面做得比较成功。

近日，记者以购卡者的身份致电一些商家发现，为使购买额度较大的单位到自己门店购买购物卡，商家会有一定额度的折扣。相对于商通卡“百万元以上有优惠”的高门槛，商家自己发行的购物卡，购卡总额达到几万元就会有相应折扣。同时，为便于购物卡的交易，还有一个专门的集团购物卡交易网站，针对团购通用卡、超市、商场等各类别的购物卡，商家提供的返点信息比较集中。北京一家大型超市的负责人表示，该超市每年购物卡的销售额占到整体零售额的3成以上，而且有不断增加的趋势。

### 过期被作废

在购物卡日益走俏的同时，也因其使用期限的问题给一些消费者带来了烦恼。

最近，在北京一家外贸公司工作的田小姐就陷入了购物卡烦恼。2008年国庆节时，单位给员工发了一张某商场1000元购物

### 可申请延期

对此，湖北武汉市消费者协会有关专家认为，消费券或购物卡实质上是顾客预先支付付款后取得的付货凭证，购物卡所标注的使用期限是指消费者与经营者的合同履行期限，一旦到期，只能说明双方的服务终止了，但卡内金额的所有权仍属消费者，消费者可以要求延期使用，双方可协商解决。如果经营者单方拒绝发货，那么消费者可以要求经营者按消费券或购物卡面值向消费者返还现金，如果经营者拒绝退还现金，消费者可以经营者“不当得利”向法院提起诉讼。

事实上，记者发现，一些发卡商家都备有延期解决办法，但在超市和商场，记者没有看到相关的提示语，卡上也没有相关说明。

近日，记者致电华堂商场、家乐福、沃尔玛、易初莲花等商场超市的服务电话，这些企业的工作人员均表示，即使购物卡过期，通过申请还可以继续消费，如果过期时间过长，就不被商家承认了。

综合来说，如华堂商场、家乐福、易初莲花等推出的购物卡，有效期一般都是一年左右，自办卡之日起到第二年此日，到期后，超市系统自动延期3到6个月。如果过期有效期太久，将面临彻底被废的危险。

专家提醒消费者，在拿到购物卡时，首先要确定使用期限，最好每次使用后都保留好余额信息。如果卡内余额较大到期前难以用完，可以提前申请延长卡的使用期限。



近日，在北京的一些大型商场超市，品牌羊毛衫、羊绒衫开始优惠销售。专家提醒，选购羊毛衫首先应看清商标。如是纯羊毛，应有纯羊毛标志的内容；如是混纺产品，应有羊毛含量标志。图为消费者正在一家超市选购羊毛衫。

本报记者 赵松年 摄

## 正确燃放烟花 以免违章伤人

□ 刘霞

春节将至，燃放烟花爆竹又将进入高峰。专家提醒消费者，烟花爆竹是易燃易爆危险品，燃放劣质烟花爆竹，或使用不正确的燃放方式，会给人造成人身伤害或财产损失，其存在的安全隐患不容忽视。因此，消费者在选购时要细心，燃放时要小心。

首先，购买烟花爆竹应选择具有烟花爆竹销售许可证的商店，并索要购货凭证；正规产品会详细注明安全生产许可证号、厂名、商标、产地、生产日期、联系电话等，切勿贪图便宜购买“三无”产品。

同时，消费者要仔细查看产品外包装是否有破损、变形、漏药等现象；查看引火线是否有松动，是否是绿色的安全引线并有护引纸保护。

此外，消费者要按照烟花爆竹的说明选择正确燃放方式。要弄清楚产品的燃放特点，按程序操作，切忌盲目操作，更不能凭自己的经验手拿烟花爆竹燃放；尽量选择空旷地带，避开人群。乡村燃放烟花爆竹要避开柴草，以免引起火灾；一般情况下不用明火，用卷烟或香点燃引火线，并迅速离开至安全位置。万一出现异常情况不应马上走近，更不要立即手持烟花爆竹看个究竟，此举最为危险；儿童燃放烟花爆竹一定要有成人在旁进行指导，确保本人和他人的人身财产安全；酒后尽量不要燃放。

## 限量限时销售有假 大宗购物货比三家

□ 赵明

春节临近，辽宁沈阳市消费者协会发布消费警示，提醒消费者注意超市购物陷阱。

近日，沈阳市消协工作人员以普通消费者的身份对沈阳部分大型超市的商品质量、退换货保障服务质量和食品卫生环境及促销价格真实性等方面开展了消费体察、明察暗访等社会监督活动。

调查发现，超市内商品标价与实际收费不符现象时有发生，在对沈阳150位市民进行的问卷调查中，有21位消费者反映发生过商品标价与实际收费不符问题，占被调查者的14%。

同时，工作人员发现超市还存在几个方面的问题不尽如人意。比如有些超市的裸装食品没有防尘设施，有些裸装食品虽然有防尘设施，但遮挡不严。有的商品标注的生产日期模糊不清，用手一蹭就掉；有的商品标注的生产日期不够醒目，消费者有时很难找到。

此外，调查还显示，沈阳目前比较受消费者认可的绿色、有机食品也不让人放心，有些认证手续不能现场提供。值得注意的是，有些超市在消费者退货时，向商品价格超过50元以上的消费者索要电话号码等个人信息，沈阳消协认为这种做法有侵犯消费者个人隐私的嫌疑。

对此，沈阳市消协提醒消费者，做好消费前的准备要过好消费之后进行维权，在消费前要多了解和掌握商品的价格信息，不要轻信超市的限量限时销售承诺，在一些大宗商品的消费上尤其要做到货比三家。

同时，要认真核实商品价格，如发现商品标注价格与实际收费不符时，应要求超市按标注价格购买。对生产日期标准模糊不清的商品最好不要购买。对无防尘设施的裸装食品要谨慎购买，防止病从口入。

## 健身服务质量缩水 经营不善引发纠纷

□ 刘霞

2月1日，据北京市工商局、北京市消费者协会发布的消费者投诉分析显示，北京部分健身场所冬季服务质量缩水，室内温度过低，难以提供正常服务，由此引发多起消费者投诉。据统计，北京市工商局、北京市消费者协会1月份共受理健身类投诉33件。

北京市民王女士投诉称，某游泳馆每年一到入冬，就以装修、设备检修等理由停业，造成消费者办理的年卡只能在其他季节使用。一些消费者怀疑游泳馆是为了降低冬季供热的成本。经调解，游泳馆为消费者办理了退费。

北京市民彭女士反映，一家健身中心自入冬后长期不能供暖，室内温度很低，让人感觉非常不适，并且锻炼后大量出汗很易感冒，使消费者根本无法正常接受服务。调解中，这家健身中心解释为供暖设备出现故障，一直未修好，并保证会尽快采取措施将室内温度提高。

此外，还有消费者反映部分健身场所的洗浴水时冷时热。

对此，北京市消协提醒，虽然健身场所室内温度无相关硬性规定，但由于服务场所的特殊性，冬季室内温度会影响消费者身体健康，如果因为经营者的疏忽导致消费者生病，极易引发纠纷。

## 样机当新机 冰箱出问题

□ 张兰

近日，浙江长兴县市民周先生在某商场购买了一台电冰箱，价值3300元。在付完款后嘱托店方送货时不要送样机。3天后，店方将电冰箱送到周先生家。在安装好使用时，却发现冰箱出现了非正常的噪音，新买的冰箱就出了问题，周先生急忙到商场与经营者进行交涉，细心的周先生发现商场的样机不见了，原来送到周先生家的是样机。这让他很气愤，于是向长兴县消保委投诉。

在掌握周先生反映的情况属实后，长兴县消保委召集双方进行调解。在调解过程中，经营者承认出售的是样机。双方在工作人员的调解下达成协议：由经营者免费为消费者更换一台新的同品牌升级版的冰箱，并一次性赔偿消费者周先生人民币1000元。

温馨提示：

现在有些商家为了牟取更多的利益，可能会把一些样机当成新机出售，因此，消费者在购买电器时，就需多留个心眼。

首先，在开箱前先检查外包装箱缝口处的密封胶带是否完好，胶带边缘是否有纸屑表面被撕过的痕迹，打包钉孔是否大小一致，边缘平整无凹陷或突出的地方，上下两面数目一致。

其次，开箱后检查塑料包装袋是否平整无褶皱、破损，是否有灰色尘土。有的塑料袋有透明胶膜粘住袋口，要检查胶膜内部是否有指纹或者尘土，各个泡沫塑料与电器接触处的棱角是否完整，泡沫塑料上是否有尘土。

最后，检查电器外表面上是否有划痕，各个凹陷处是否有尘土，尤其是机器背面的小缝隙和散热孔。电源线绑扎是否规整一致，绑扎电源线的小扎带是否外观平滑无开裂外皮的情况。

此外，经营者送货上门时，还要现场验货、调试，并索要购物凭证，妥善保存。若发生纠纷，立即向当地消保部门进行投诉。



## “临界食品”躲进特价区

□ 王文利

一些消费者在超市购物，碰到商家开展特惠活动，便毫不犹豫买上一堆，原以为捡了大便宜，后来发现原来是快到期的“临界食品”。

据了解，目前加入促销大军的临界食品集中在保质期较短的奶制品、熟食、蔬菜和面包等食品，虽然划算的价格吸引了一批经常来“淘宝”的消费者，可是部分超市对即将过期这一促销原因不愿明说，让不知情的人买回家造成了浪费。

近日，笔者在山东招远市区某大型超市看到，在靠近通道的货架上有些面包正在搞促销，笔者用手摸了摸，面包已经发硬，而不搞特价的同种面包手感却十分松软。在乳制品区，保质期到1月26日的桶装酸奶，原价15.3元，现价却只要9.9元。

另外，笔者还了解到，每天晚上，超市里当日的蔬菜、水果和熟食也会甩卖，因为这些食品保质期更短。笔者发现，这些临界食品并未和其他促销商品区别摆放，标价

签上所写的降价原因也都是让利、促销，只字未提“过期”，如果不仔细看生产日期和保质期，根本发现不了问题。“距离保质期还有七八天，本来酸奶的保质期就很短，不算快过期，这是厂家在让利销售，现在买特别划算。”超市一名奶制品促销员这样向消费者推销。

谈到商家不愿明说食品快过期的原因，超市一位工作人员解释说，“临界食品本身并没有过期，大家买的时候也不会太在意，可一旦把临界食品的促销原因写出来就等于提醒消费者，这些食品有缺陷，它们快过期了，这样既不利于销售又有损超市和生产厂家的形象。并且到底距离保质期还有多少天才算临界食品，国家也没有明确规定。”

“我觉得临界食品没有什么不好，反正离过期还有一段日子，而且价格十分便宜，像这种8杯装的酸奶，特价时才6.9元，原价5元的面包特价时只要3元。每天晚上我都会到超市转一圈，看看有没有特价的蔬菜、熟食等商品。”正在超市购物的王女士说。

该超市面包销售区的一位促销员也表示，一些市民对食品首先关注价格，其次才是日期。

不过也有一些消费者对临界食品有所抱怨。“昨天中午做饭的时候，我无意间发现一周前买的酸辣粉竟然已经过期两天了。”一位姓张小伙子说，都怪我粗心，没仔细查看生产日期，可是对于这种马上就要过期的食品，超市是不是应该下架，或者明确地告诉消费者呢？

据了解，目前招远市大多数市民对临界食品本身并不反感，反而很乐意接受它们的物美价廉，但对这种促销方式却有很多意见。“我虽然愿意买价格划算的临界食品，但超市要是能明确告诉我这些是快到期的食品，我会觉得更放心。”一位姓刘的大妈说。

对此，山东招远市质监部门提醒消费者，购买临界食品首先要仔细查看保质期，同时要根据自身家庭消费情况，量力而为，如果觉得划算，就适量地购买，不要大批量购买，以免造成浪费。

本报记者 王嘉 摄

## “114”是查号台吗

□ 胡立彪

“时间就是金钱”，这句名言的真理性在打电话的时候格外强烈。正是看到了电话线里可以流出闪闪发光的金子，114查号台如今学会了“争分夺秒”——当接线员放慢语速，把字间距使劲拉长的时候，你就会明白，她“争分夺秒”就是你的金钱。当然，比起拉长“字间距”，增加“句间字”更具有延时效果，因此也是更被114看好的一种常用方法——当你听到接线员主动告诉你她的上岗证号时，你千万不要误会她是为了方便你她进行监督。

其实，114查号台通过“延时”增加向消费者的收费，这只是它的一个小伎俩，对消费者的利益损害也只是微量的和表面的。真正让人担心的问题在于，114查号台以此暴露出日渐明显的逐利倾向，而原本应该具有的公益身份及相应社会责任正被膨胀起来的私利无情吞噬。

现在在许多地方拨打114查号，消费者都会首先听到一段几秒钟的企业冠名广告，比如“XX开锁公司提醒您记录”。事实上，这是一种一石二鸟的“延时”：这些广告不仅收取了广告客户的费用，消费者也为此付出了一定的时间（最终转化为金钱）代价，要是用手机或外地固定电话拨打，这几秒广告的时间是会直接产生额外通话费用的。法律人士指出，114查号台利用自己的垄断资源，强迫顾客收听广告，是一种捆绑式消费，违反了自愿、诚实信用原则，也侵犯了消费者享有自主选择服务的权利，极不道德。

114的逐利之举不止于此。其中最遭诟病的，是其近几年被当作一项“自主创新”措

施推广的“优先报号权”——通过拍卖竞价，出钱多的商家可以获得114查号台优先报号资格。这导致了消费者通过114查到的资讯，往往不是最好的，而是最贵的。

在人们心目中，114曾是与110、120、119等一样神圣、权威、可信赖的报号号码，具有很强的公益性。但自从2004年归属国网主导运营商而成为盈利机构之后，由此自然具有了竞争性和垄断性，这就与其自身应具有的公益性产生很大矛盾。从根本上说，号码资源属于公共资源，只要其户主愿意公开，任何人都都有权获知。而电信公司只是一个代为管理的角色，并不是号码资源的所有者，因此只能出于管理的需要要求用户支付一定的成本，譬如收取市话费，但无权把号码资源作为一种商品来经营。在信息爆炸的今天，号码资源确实需要电信公司进行整理和筛选，但标准不是商家给钱的多少，而是是否符合用户的利益。这既是垄断企业社会责任的体现，也是由信息资源的公共性质所决定的。

就目前政府信息产业主管部门的态度看，114查号台的盈利模式是得到认可的，即承认它“具有公益服务和赢利者的双重身份”。不过，正如一些批评者所担心，“想要让114查号台一半是公益，一半是赢利，基本属于妄想——它的赢利，必然建立在损害公益的基础之上。”因此，对这种行为应该有更清晰的认定：要么强化其非盈利公众信息机构的职责，由政府来补贴和管理，以客观、公正、真实、方便地为消费者提供“普遍社会性”和全面到位的服务为根本职责。要么彻底放开这个市场，让更多的公司分散这种权力，完全市场化操作。

**唐和唐 Wealtang** 国家食品药品监督管理局 机关服务局经营开发处 全国团购总代理

热线电话：010-88330028 88330050

全球代谢调控专家—唐和唐系列产品

提升全身机能 提高生命质量

金虎年团购首选健康礼品

春节亲人团聚的健康大礼

让一部分人先享用起来

你有社会资源吗？聘你做兼职团购经理定有惊喜回报！请拨打热线电话联系

公司团购热线：400-777-8118 北京办事处电话：010-64067478

网上订购：www.tht001.com