

付费会员卡,透支回头客的信任

五折会员卡,贵过团购价? 泳池强制维护,准拟佳期又误?

办卡是为省钱 反被“杀熟”

市民王先生多年前在一东造型办理了储值剪发卡,当时约定持卡可享受剪发五折优惠,他长期持卡消费,成为忠实老顾客。随着门店价格多次上调,王先生最近到店消费时发现,自己持有的五折卡并未按承诺结算,实际扣费明显高于五折标准;而在抖音、大众点评、美团等平台,一东造型的剪发团购价更低,对新客更友好。

王先生向记者出示了自己的会员卡,在微信小程序“一东美众”里,会员卡上标明了“烫染6剪5”的字样。记者从一东造型佟楼店内咨询了解到,这张卡就是剪发五折的会员卡。但在一东造型店内,记者看到的剪发价目单上分别是“68元、118元、158元”。按照王先生的会员卡折扣,他本可用34元剪发,然而很长一段时间,他到店消费都被告知无法享受该价格,会员剪发最低要42元。

据一东造型官网介绍,一东造型在全市拥有上百家门店。近年来,该品牌线上线下价格体系差异明显,老会员与新客待遇不对等,使老顾客意见难平。

从一东造型门店悬挂的价格表上可以看到,各门店线下挂牌剪发价普遍为:设计师68元、导师118元、总监158元,按五折计算,对应会员价应为34元、59元、79元。但在主流网上消费平台上,其设计师剪发团购仅29.9元,部分新店活动价更低,新店预售设计师剪发仅12.9元。对比可见,老会员持卡五折后的价格,反而比平台团购更贵,出现办卡不如团购,忠实会员更吃亏的尴尬局面。

王先生说,自己现在去一东造型剪头发都是用团购券,到店扫码验券,比自己卡里储值的钱更划算。而且在店内的价目表上根本没有对应的折扣后42元的这档剪发价位,王先生觉得其实就是商家以优惠折扣吸引储值,事后却变相降低会员权益、抬高结算门槛,属于典型的杀熟行为。多位本地消费者也反映,一东造型存在价格频繁调整、发型师职级“晋升”变相涨价、储值卡退卡难、优惠不透明等问题。

会员卡变身“闹心卡”

“明明说好三月初恢复,现在连个营业时间都问不出来,花的钱难道就打水漂了吗?”日前,一位消费者反映了她在体适堡海信店办理游泳卡的遭遇,语气中满是无奈。

时间回溯到2025年10月24日,王女士为了方便健身,在该场馆花费640元办理了一张游泳卡。因当时工作繁忙,她并未立即开卡使用。同年12月25日,她收到一则通知:“游泳馆将于2026年1月1日至3月1日进行升级改造,其间暂停营业。”

王女士心想,几个月的等待不算什么,只要装修完毕能安心游泳就行。可截至今年3月10日,游泳馆依然无法正常使用。王女士期间多次询

315 特别策划 服务最后一米的落差

如今,刷视频、点外卖、去健身、剪头发……都存在会员付费情况,加入会员本是为了换取更优的价格、更专属的服务与更顺畅的体验。然而,记者采访中发现,越来越多的消费者花钱买来的会员身份,非但没有带来“特权感”,反而频频遭遇杀熟行为、权益缩水、价格倒挂、退费困难等问题。



漫画 张亮



体适堡海信店

剪发	原价	贵宾价
总监	158元	79元
导师	118元	59元
设计师	68元	34元



一东造型店内价格表和团购价格

问,商家工作人员对于具体的恢复营业时间始终含糊其辞,无法给出明确答复。

心急如焚的王女士只得提出退款诉求,却遭到了对方的推诿。“工作人员告诉我,退款的人太多了,要等到7月份才能办理。”王女士介绍,对方还表示,即便经理也只有统计权限,没有审批退费的权力。

无奈之下,她将自己的遭遇发布到社交平台求助。帖子发出后不久,商家主动联系王女士,答应为其退费,但要求其删除帖子。但是,截至3月12日18时,王女士仍未收到退费。“后来他们又改变了主意,不同意给我退费了。”王女士称。

3月11日,记者在采访中了解到,目前仍有多位消费者等待退款,但对于退款时间、退款方式,他们得到的回复依然是“不清楚,等通知”。

有一位消费者告诉记者,此前曾

拨打12345热线反映情况,店家表示可将其消费项目转至其他门店。“但是其他门店距离太远,我根本不方便过去。”一位消费者无奈地表示。

记者看到,商家贴出的“升级通知”,其中关于泳池暂未开放的原因说明是:“由于本店泳池已达到建筑及设备使用年限中规定的强制维护标准(使用年限已满20年),根据原定计划,大厦管理方于2026年1月1日启动泳池区域全面排查与维护工作,原预计于2026年3月1日完工。但是,在排查过程中,经专业机构进一步检测,发现部分隐蔽性问题需额外处理,导致整体施工方案尚未最终确定,因此目前无法明确具体的开工及完工时间,泳池短期内无法恢复使用。”

另外,张贴的通知中还提到了关于门店全面装修升级的信息,通知中提出:“计划于2026年4月1日至2026年4月30日,进行为期约1个月的全

面装修升级。本次升级范围包括前台区域、有氧训练区、器械区、洗浴区及卫生间等。装修期间门店将暂时关闭。停业期间,店内会员可转至体适堡名下其他店面继续训练。”

律师说法

天津捍正律师事务所张帅律师表示,在预付式消费(如游泳卡、美发储值卡)中,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,经营者未按约定提供服务、单方变更会员权益或存在价格欺诈行为的,构成违约或侵权。消费者有权依法要求解除合同、退还预付款及利息,甚至主张惩罚性赔偿。

针对王先生美发储值卡“明杀熟”的情形:商家线下对老会员的“五折”结算价高于线上对新客的团购价,若商家未能证明价格差异的合理性,该行为涉嫌构成价格欺诈或虚假宣传,侵害了消费者的公平交易权与知情权,王先生有权要求其按承诺履行或赔偿损失。针对王女士游泳卡无法使用的情形,由于游泳馆长期无法营业,且对恢复时间和退款事宜推诿,已构成根本违约,王女士有权要求解除合同并全额退款。

针对当下频发的预付式消费侵权乱象,我们不难发现,游泳卡停业拒退、美发储值“杀熟”宰客等行为,绝非个别,已然成为侵害消费者合法权益的突出痛点。这类预付式消费模式,本应是商家与消费者双向共赢的服务约定,却因部分商家不守契约、恶意违约、虚假宣传,沦为消费陷阱,严重扰乱了市场秩序,也极大挫伤了消费者的消费信心。

在此也提醒广大消费者,遭遇预付式消费侵权时,要留存好消费凭证、合同约定、沟通记录等证据,主动拿起法律武器维权;同时也希望各类经营主体,务必恪守诚信经营底线,履行服务约定,切莫触碰法律红线。唯有商家依规经营、消费者理性维权、市场监管持续发力,才能破除预付式消费乱象,守护好公平、透明、安心的消费环境。

记者手记

会员经济别丢了信任的底色

消费者花钱成为会员,是出于对品牌的认可与长期信赖,期待的是更公平、更优质、更贴心的服务。他们甘愿预付资金,是希望能锁定未来的便利与优惠。然而,当下的一些商家却将会员制度异化为“割韭菜”的工具,把退费难、价格乱、权益缩水当成了“生财之道”。

“3·15”国际消费者权益日不仅是消费者集中维权的日子,更应该是所有商家回归诚信、审视自我的时刻。对于市场而言,契约精神是生存的基石。只有商家真正尊重消费者,切实履行服务承诺,让会员权益落到实处,才能赢得长久的信赖;只有监管部门持续加大整治力度,严厉打击违约和侵权行为,才能规范市场秩序。

文/摄影 记者 解菁 信华