

晨晨帮帮帮

求助热线：19823572099

互动平台：《重庆晨报》微信公众号
抖音号、今日头条号

商家为何一年换店名三四回 “新店不认旧账”疑成圈钱套路

消费者诉苦，商家换一次名字就得充一次钱才能享受优惠
海量投诉显示，健身、美容美发等“预付费消费”市场套路多多

不知道你有没有发现，半年前逛街的时候，这家理发店店招名叫“泼仔”，三个月前上街时，同样还是这一家店，名字却改成了“尚典”，而上个月再碰到，“尚典”又成了“萧邦”……同样一家店，还是一批人，做到还是同样的业务，这店名一改再改，究竟为何？奥妙在哪里？

这样的事情，去年以来，上海“预付费消费”市场层出不穷：上海12345市民服务热线收到的海量投诉显示，健身房、教育培训机构、美容美发场所等以预付费消费为主要消费形式的行业里，经营者跑路、消费者权益受损的案例越来越多，数不胜数。

大量的投诉中，一种现象值得警惕。商家以换了老板为由更换店名，营造出前任经营者已跑路的迹象，进而要求消费者重新充值，否则不承认此前预付的费用。这两年来，这类消费纠纷愈演愈烈，并且，一些商家更换店名的频繁程度令人咋舌，让人不免怀疑其中是否存在故意为之的“套路”。消费者怀疑，“换老板”会不会只是商家不认旧账的一种借口？

“经营者真的换了吗？”

“这家店已经换过两次名字了，难道换一次名字就得充一次钱吗？”2月4日，上海市民倪先生致电“12345”，反映了他在石龙路861号一家美容美发店消费的遭遇。据他称，2022年，考虑到离家近需要经常消费，他便在这家店办了一张3折卡，一次性充值了6000元。当时，这家店的名字还是“艺流美容美发”。倪先生称，“艺流”是一家连锁理发店，是他觉得可以放心消费的大品牌。

还没消费几次，2023年的一天，倪先生再次来到该店消费时，发现门店已改头换面，店名也摇身一变成了“沪尚”。店员称“老板换了”，倪先生回忆，对于他手上艺流会员卡内剩余的金额，沪尚倒也不是不认，只是称没办法打折使用。如果要延续3折的消费折扣，倪先生需要再充值一点进行“激活”。无奈之下，他又充值了2000元。

充值的2000元没来得及用完，今年1月7日，倪先生途经这里时，看到这家店门口有多名工作人员在拉客促销，仔细看才发现店名又换了，“这次改叫‘梵西’了”。相似的情形再次上演，2月4日，倪先生到店消费，工作人员称梵西只认上一家沪尚的剩余金额，对于艺流的金额，则拒绝使用消费。双方起了争执，倪先生不得已现场拨打了“110”，最终才得到解决。

据倪先生统计，他手上的艺流会员卡内还有4000余元余额、沪尚会员账户里则还有100余元，“再充值办卡，余额只会越积越多，我是不是被‘套路’了？”尽管店名换来换去，但店里的工作人员还是那批人，倪先生质疑，会不会店方所谓的“换老板”只是个借口，是为了套路大家重新充值？

企业名、法人都是原来的

大量消费者向“12345”反映了与倪先生相似的遭遇。如上海闵行区剑川路147号的另一家艺流美发门店去年年底闭店调整后，摇身一变成了“名尚美容美发”。消费者张女士向“12345”投诉称，对于艺流的余额，名尚降低了折扣，且宣称“系统换了就不能再用了”，而要转到名尚系统里，消费者需要再充值2000元……

3月6日，记者在石龙路861号看到，门店玻璃上已贴上了“梵西”字样，但上方的店招“沪尚”还未来得及更换。“艺流会员卡的余额还能使用吗？”记者推门并询问门口的工作人员，对方称需要查看下。店内一名负责人解释，他们是从沪尚手上盘下了这家店，双方签订的协议中，只涉及承接沪尚的客户，并不包括更早的艺流客户。

《中华人民共和国消费者权益保护法》中明确，消费者在购买、使用商品或接受服务时，其合法权益受到损害，因原企业分立、合并的，可向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。这是否意味着：店家换人，消费者没用完的“卡”，下家要负责“接盘”？

通过“12345”，倪先生提出退还卡内余额的要求。3月5日，徐汇区市场监管局漕河泾市场监管

所组织双方进行了调解。市场所工作人员称，在具体调解中，下家是否要负责，负责到什么程度，要看实际经营主体是否发生了变化，这通常是以工商登记注册信息为准，不是看店名是否更换。

现场查询发现，石龙路861号尽管店名来回更换，但工商登记信息始终是“上海煜志美容美发有限公司”，且法人代表也没有更换。“这就好比一个人换了不同的帽子，人还是那个人”，对此，市场监管所工作人员认为经营者没有发生变化，倪先生提出的退款请求理应得到支持。但现场，梵西的负责人仅同意允许倪先生继续使用艺流的会员卡。双方目前仍在进一步协商中。

有商家一年换名三四次

倪先生的怀疑不无道理，在目前的预付费消费市场上，“新店不认旧账”似乎有“套路化”的操作迹象：商家通过宣传、邀约、充值享受优惠等方式吸引消费者以预付费方式购买服务，在积累一定客户量后，突然以“经营不善”为借口消失，新任商家则声称门店系转让得来，提出只能有条件地承接前任商家的客户，迫使消费者重新充值。

一些店铺甚至一年能更换三四次店名。市民季女士2019年在家门口的一家“君悦富侨”足浴店充值2000元办了张卡，但一直没怎么消费。2023年底，她尝试去消费时发现，这家足浴店早已换成了“康泰”。对于季女士手中的卡，康泰并不认可，理由是继君悦富侨后，这家足浴店已几易其手，一些老板甚至经营了不到一个月就退出了。

3月6日，记者来到曹杨路333号4楼看到，泰康的上一家名为“竹SPA”，店招还摆在玻璃门一侧没处理掉，而春节前还在揽客充值的“泰康”竟已关门大吉，门上张贴的一张A4纸则宣称已“停业整顿”。玻璃门里面，“年终钜惠”农历新年充值送优惠的广告易拉宝还摆放着。对面一家酒店的工作人员称，过去一年，这家足浴店的老板如走马观花般更换，都是促销充值后没多久就关门换人。据称下一家已在张罗进场了……但记者查询工商登记信息发现，过去一年，曹杨路333号4楼地址的经营主体实际并没任何变化。

混乱的预付费消费市场，影响了消费者的消费信心。“不敢充钱，可又不得不充钱”，这已成为消费者在相关行业消费时的矛盾心态。预付费消费市场与放心消费渐行渐远，亟需有关部门加强监管，对乱象进行重拳出击。

此前，北京在起草《北京市单用途预付卡管理条例》中，明确经营者变更名称、法定代表人、负责人、承办人等事项的，不得拒绝履行单用途预付卡消费合同义务，这一规定值得上海借鉴。



记者在石龙路861号看到，门店玻璃上已经贴上了“梵西”字样，但上方的店招则还是“沪尚”未来得及更换。



曹杨路333号4楼泰康的上一家名为“竹SPA”，店招还摆在玻璃门一侧没处理掉，而春节前还在揽客充值的“泰康”竟已关门大吉。



据倪先生统计，他手上的艺流会员卡内还有4000余元余额、沪尚会员账户里则还有100余元。

锐评 践踏诚信，涉嫌违法 换“马甲”把戏耍不得

不良商家忽悠消费者的手法真让人防不胜防。明明工商登记信息没变，法人代表也没有换，店还是那个店，老板还是那个老板，店中工作人员还是那批人，而商家竟以“换老板”为借口“不认旧账”，要求消费者重新充值，这样的做法不仅践踏了诚信底线，也涉嫌违法。

商家必须明白一个基本道理：商业交易的本质是契约精神，而预付费消费则是建立在双方互信基础上的长期契约关系。消费者预先支付费用，是对商家提供的产品或服务的信任和期待，商家则应依约履行提供相应服务的义务。一些商家以“换老板”为幌子，擅自撕毁契约，强迫消费者二次充值，这无疑是对契约精神的肆意践踏，也是对消费者合法权益的直接侵害。

同时，“新店不认旧账”也已触及法律红线。某些商家刻意通过“换老板”的手法误导消费者，利用信息不对称和消费者心理压力，谋取不当利益，这种行为已涉嫌消费欺诈。“新店不认旧账”的套路看似聪明，实则极为短视。通过频繁换店名“不认旧账”，短期内商家也许能赚一笔快钱，但“纸里包不住火”，长期看此举无异于自毁招牌。商家应珍惜消费者的信任，无论店面如何更迭，诚信经营的原则不变，尊重消费者权益的责任不减。唯有如此，方能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

据上观新闻、齐鲁壹点