

# 岁末年终，你的积分被清零了吗

## 律师：商家不提醒就消分，侵犯消费者知情权

积分制是商家对消费者“鼓励性消费”的一种奖励。然而，到了岁末年终，一些商家在未提前通知消费者在一定时间段消化利用积分的情况下，擅自将积分清零。这样做违反了消费者哪些权利？消费者可以怎么做？昨天，本报记者展开了专访。

### 市民： 积分有套路 处理不透明

女生小叶在我市崇川区一家企业从事产品设计工作，今年24岁的她是一家国产美妆品牌的忠实粉丝。“每年我都会在这家店买口红、散粉、气垫等化妆品，一笔笔消费后，不知不觉就积攒下许多积分。每到积分快过期的时候，商家都会及时通过某宝发消息提醒我兑换礼品。”

小叶打开购物App向记者展示近期使用积分兑换的礼品，页面显示：2023年年底，她用1478个购物积分先后兑换了该美妆品牌的修眉刀和抽绳包。“这可能就是薅羊毛的快乐吧，看着自己用积分兑换的各种礼品，还是挺有获得感和成就感的。”不过，她表示，并非所有商家都会及时提醒消费者积分清零。“有些商家压根没有提醒，不知何时就‘偷偷摸摸’将积分清零了。我认为这样的做法很不合理，商家处理积分时应该更加透明。”

家住崇川区公园佳苑的邓女士，也对部分电商制定的积分规则表达了小小的不满。“商家通过购物积分的方式刺激消费，这本身无可厚非。但在年底一次性清零，这显然是对消费者的不尊重。一些商家不仅没有及时提醒消费者，还将兑换礼品门槛设置得较高。就好比我之前消费过的一家服装店，消费1元才积累1个积分，只有达到3000积分才能兑换一个小礼品，这种促销方式未免有些‘吃相难看’。”

线下一些实体店推出的积分换礼活动因为“玩套路”，同样被消费者吐槽。记者点开某购物中心的微信小程序看到，首页不停滚动着“倒计时！2024年1月31日到期，积分即将清零”的提示。在积分换礼详情页，5个礼品中已有4个礼品处于已售罄状态。网友“小四儿”在该小程序留言表示：积分兑换东西质量不佳，数量也很少，每次都是秒没。为此，每年都浪费几万积分。

### 商家： 有的已提醒 有的装糊涂

“通常情况下，每年我们只要到了12月初，就会以发送短信、在微信群里发送通知等方式，提前提醒消费者会员卡中的积分即将到期，提前对会员们进行‘预警’。”昨天下午，在崇川区南大街的八百伴，一家店铺的老板指着手机中保留的提示短信内容，予以佐证。

在地处崇川区北大街的万象城，记者采访“KKV”零售店的一名工作人员时，她介绍：“我们的积分制很灵活，消费者既可在现场购物后拍照，也可凭购物小票换积分。到了年底，我们会提前通知会员，不存在不打招呼直接消分的情况。”

记者随后采访了万象城礼宾处的一名工作人员，她介绍：“去年的会员积分我们在年底通过多种方式提醒消费者及时兑换，否则逾期就当自动放弃处理。目前，已经全部清零了。”

但是，在市区一家酒店，记者带着市民的投诉向工作人员求证“会员全年住宿产生的积分在未接到通知的情况下被店方偷偷清零”时，这名工作人员却装起了糊涂：“这个我们也不太清楚，可能是某个环节出了问题。正常情况下，这种事不会发生啊！”

记者在一家美容美发店继续采访市民反映的“积分被店方不打招呼消分”时，店长的回答更是干脆：“我们是新接手的，这是上一任遗留的问题。对不起，这种事我们管不了。”

事实上，在黑猫投诉平台搜索关键词“积分清零”，记者看到消费者投诉多达数百条，涉及酒店、银行、美妆、服装、珠宝等多个行业多个品牌的积分兑换问题。

市消协的一名工作人员也告诉记者：虽未有确切统计数字，但也曾接到过此类投诉。

### 律师： 违法可起诉 商家要诚信

“按照《民法典》等法律规定，关于积分制，只要是双方当事人真实意思的表达，都应该予以尊重。一般来讲，商家对消费者作出单方承诺，你在我这儿购物就可享有多少积分；但同时商家一般都会提醒消费者，如果你不在一定期限内消化这个积分，那么可将积分清零重新开始；只要是提前告知的都应该是有效的，如果商家不提前告知，不由分说就消分清零，那就是霸王条款，不仅不讲诚信，还侵犯消费者知情权。”昨天，我市知名律师崔武在接受本报记者采访时表示。

“商家没有提前告知的话，消费者可以向消费者协会投诉或向当地法院起诉，要求商家兑现承诺，不得单方面擅自取消掉消费积分这种特殊的赠与。商家必须要证明自己是否履行提前告知义务，如果未提前告知，那么这种做法属于无效行为。无效行为一旦确认，消费者可以依法要求商家继续履行合同，继续兑现承诺。”崔武指出消费者的维权路径。

“如果消费者针对商家消分清零之举提出要求赔偿，可能有难度，因为赔偿的前提是对消费者造成经济损失。”崔武认为，“但要求商家兑现积分承诺，是没问题的。”

南通市市场监管协调处副处长杨建林提醒消费者：“如果确认商家在没有提前告知消费者的情况下清除积分，那么，商家的行为就违反了合同的规定。《合同法》是民法，如果商家确未履行承诺，这种纠纷只能通过司法渠道解决；如果涉及商家单方面推出的‘霸王条款’，那么行政部门可履行职能介入处理。”

本报记者张园 周朝晖

## “ 相关新闻

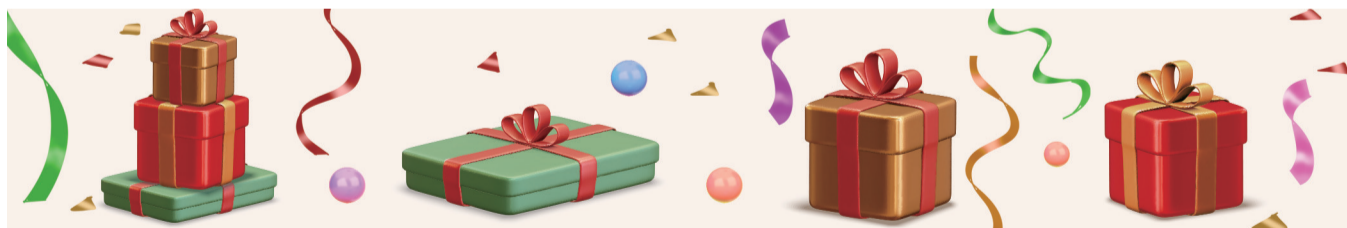
### 省消保委： 商家应尽告知义务

昨天，记者在采访中了解到江苏省消保委于2023年12月26日发文，指出商家推出积分兑换活动，一定程度上有助于激发消费热情，提振消费信心，刺激消费市场。但是，部分经营者在消费者使用积分时人为设置障碍，例如限制使用时间、使用条件门槛过高等，让消费者空有积分而兑换难；还有部分经营者在没有任何提醒的情况下，将积分直接清零，甚至有商家将积分有效期设置过短而无任何提示。

由于消费获得的积分，具有财产属性。首先，经营者将积分赠与消费者时，尽量避免设置如满多少积分才可以使用等严苛、不公平、不合理的兑换条件。其次，经营者应当将相关的附加、限制条件充分告知并加粗提醒消费者，保障消费者的知情权。特别是当积分即将清零前，商家应当采用醒目的多种方式提醒消费者，如果在未通知消费者的情况下直接清零，将涉嫌违反《消费者权益保护法》中经营者的告知义务。最后，部分经营者擅自变更积分规则、调整兑换的比例或价值，导致积分财产价值“缩水”，也涉嫌侵犯消费者合法权益。

对此，江苏省消保委呼吁：一方面，商家要诚信经营，切实履行经营者的告知义务。不偷偷清零、不擅自变更积分规则，让消费者在积分上用得放心、买得舒心；另一方面，消费者也要增强维权意识，切勿掉进骗子陷阱。

本报记者张园 周朝晖

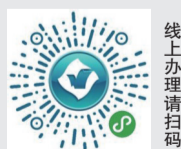


通城报喜

江海晚报祝福类启事登报  
主流媒体 权威官宣 个性化办理  
咨询热线：0513-85118892

南通日报社遗失启事、公告刊登

办理方式：一、线下办理可至南通报业传媒大厦（南通市世纪大道8号）22层2210室；二、线上办理可微信搜索小程序“南通报业遗失公告办理”。刊登热线：0513-68218781



线上办理请扫码



友情提醒：有意在本栏目投放分类广告的客户，可至南通报业传媒大厦办理相关手续。

招聘求职 保洁清洗 搬家搬迁 征婚交友  
家政服务 房屋租赁 二手车讯 快餐外卖

创办十九年，数千对成功配婚，良好的社会口碑

鸿运婚介

凡来鸿运婚介征婚、交友的单身男女照片或手机号都不会透露给其他人，这是我们的职责。  
承诺：不满意不付婚介费 微信号：18912286139 13962983156  
小石桥红绿灯东100米马路北四路车站楼上 征婚热线：85292569 15851252008