

消费积分年底被悄悄“清零”，合理吗

不通知就清零，消费者投诉不断 消保委：清零前未告知属侵犯知情权



“亲，积分是365天清理一次的。”近日，长沙市民康小姐在常消费的天猫女装店“Studio 1till8”专属会员中心查看消费积分，原本2700多积分只剩下900多，询问客服却得到这样的答复。“2800积分能升级折扣会员，店铺却在没有任何通知的情况下清零积分，不合理。”

消费积分，是商家对消费者“鼓励性消费”的一种奖励。有的积分可兑换品牌限定产品，有的能享受会员专享折扣，还有如航空公司、铁路12306积分可直接购买机票或高铁票。1月11日，三湘都市报记者采访发现，每逢岁末年终，总有商家在未提前通知消费者的前提下，擅自将积分清零。

如此“任性”的积分规则，是否损害消费者合法权益？

文/视频 三湘都市报全媒体记者 黄亚苹 通讯员 贾春兰 滕凤英



扫码看视频

攻略

抓紧机会“薅羊毛” 免“清零”指南请收好

【通讯】积分有效期3年，可兑话费、流量移动、电信、联通积分有效期均为36个月，用户可通过APP、公众号、小程序等多个渠道查询和兑换积分，积分清零前，系统也会发送短信提醒用户及时兑换积分，积分可兑换流量、话费、生活用品等多种礼品。

【12306网购火车票】积分有效期12个月，可买车票

登录12306网站成为“铁路畅行”会员，可获得积分，乘车积分可用于兑换铁路指定列车车票，活动积分可兑换平台提供的其他产品或服务。

乘车积分在会员本人实际乘车到站后5日内自动进入账户，有效期为积分自进入账户当日起连续12个月，到期未兑换的积分将自动作废。消费者可进入12306“铁路会员”中心查看和兑换所得积分。

【机票】积分有效期18至36个月，兑换产品灵活

航空积分有两种形式：固定时间的积分有效期在18至36个月之间，即乘坐航班当日所累计的积分在其后的18至36个月之内有效；单笔积分独立有效，不会造成“一笔过期，全部作废”的现象。滚动更新是指消费者在规定时间内有过账户积分的变动(获得或减少)整个账户积分时效性重新计算，也就是说，原本账户积分有效期是36个月，其间消费者使用积分兑换产品或购买机票，全部积分的时效性都将重新按照36个月计算。

航司积分兑换产品更加灵活。如南航将里程积分货币化，实现“积分即现金”消费理念，消费者可直接用积分兑换机票；东方航空积分可兑换抽纸、大米、食用油、视频会员、家用电器等等。

消费者 | 消费积分被清零，商家做法不厚道

“商家应该提前告知，而不是不声不响就清掉了。”康小姐称，该女装店上新频次高、定价也不贵，已“安利”给身边多位好友，遇上特别喜欢的衣服，还会给产品“五星好评”，“原本消费2800元能升级高级会员，买衣服95折，还能换定制袜子和项链，现在啥也没了。”

发现积分被清零的康小姐忿忿地咨询客服，客服却以“积分清零不会通知，是系统行为”为由搪塞，也未提出补偿积分的解决方案，“很失望，再也不会在这家店买东西了。”

值得注意的是，年终岁末，遇上积分清零“糟心事”的不止康小姐一人。在长沙芙蓉中路某写字楼上班的朱小姐，是泊富icity美好生活中心的常客，日常聚餐、锻炼、拍全家福、买打牙祭的小零食都在这里，“上周发现消费积分被清零了，服务台工作人员答复是每年年底清零上一年度积分，清零后不补。”

“以前还兑换过仟吉购物卡、液体眼影，后来商场积分没好东西可以兑了。”朱小姐认为，商场回馈客户就要拿出足够诚意，一方面上架消费者真正需要、用得上的兑换商品，另一方面得尽到提醒义务，“几千积分清零事

小，终究是损害了品牌形象。”

1月11日，三湘都市报记者在“黑猫投诉”以积分清零为关键词检索，有725条投诉内容，涉及特斯拉、锦江酒店、星巴克、YSL圣罗兰美妆等品牌。

“宜家积分过期居然不提醒，9000多积分就清零了，也没个短信提醒。”

“周六福积分清零竟然没有通知！周六福会员积分有30000多，可以换100多元，今天准备去给宝宝买首饰，查看积分全部清零了，心情顿时很不好……”

“美赞臣积分清零前无任何提醒、通知，只有公众号上不易察觉处有小字提醒，自己不注意根本发现不了……”

三湘都市报记者梳理发现，YSL圣罗兰、GIORGIO ARMANI阿玛尼和完美日记等美妆品牌会员积分均是每年清零一次，暂时没有弹窗推送或短信通知提醒；安踏、李宁等运动品牌的会员积分有效期也是一年，需要用户自行留意积分到期时间。如，自然堂天猫客服称：“店铺购物所获得的积分会在次年年底过期，需要自己刷新会员中心页面查看。”

消保委 | 制定积分规则不能太“任性”，权益多点“保质期”

“积分清零”属于霸王条款吗？上海市消保委曾提醒，若商家在为消费者办理会员卡时未告知积分规则，在清零前也没有事先告知，属于侵犯消费者知情权，“商家制定积分规则时，不能过于‘任性’，要尽到提醒和告知义务，让消费者明白消费，不随意更改规则，要维护契约公平；不能设置一些不公平、不合理的兑换限制条款，而减轻或者免除自身的责任。”

上海市消保委提醒，消费者在消费过程中注意了解积分使用规则，特别是使用范围、积分有效期等关键事项；养成定期查询、勤于兑换积分的习惯；遇纠纷可主动投诉举报。

北岩律师事务所高级合伙人潘彩虹认为，“积分清零”是否合法取决于商家是否提前通知消费者。消费者购买商品获得的积分，具有财产属性，“积分清零”前，商家应该采用醒目的多种方式提醒消费者及时使用，如果在未通知消费者的情况下直接清零积分，涉嫌违反消费者权益保护法中经营者的告知义务。

她提到，积分作为商家与消费者达成的合意，商家无权单方将消费者的消费积分清零。商家单方将积分清零的行为既损害了消费者的合法权益，也有违《民法典》第七条规定的诚信原则，“积分制度应该是双向的信任和互动，而不是单方面的权益剥夺。”

阳光人寿湖南分公司积极参加省金融工会健步走活动并荣获优秀组织奖

为增强职工身体素质，营造健康锻炼的氛围，阳光人寿湖南分公司积极响应湖南省金融工会号召，在“奋进新征程 永远跟党走”湖南省金融职工网络健步走公开赛中荣获团体第三名，并荣获“优秀组织奖”。

该活动引入“互联网+健康”的概念，通过线上线下互动的形式坚持健身。活动中，大家相互提醒，借助“团队”的监督激励作用，帮助参赛选手养成“日行万步”的健康生活习惯，从而带动更多职工参与进来。此

次活动共计151人参赛，近70%的职工感受到了健步走所带来的快乐。

下一步，阳光人寿湖南分公司将继续举办各类健康生活方式的活动，以鼓励更多职工将体育健身融入日常的生活工作和学习中。

彭溪 经济信息

<p>司法拍卖公告 受委托，我公司定于2024年1月23日10点在株洲国有资产交易系统拍卖：(1)一批废船舶废钢，起拍价59120元；(2)一批废旧沥青搅拌设备、乳化沥青设备、空压机、发电机等机器设备，起拍价7247元-1866870元。1月12日至22日看样、报名，咨询13907330582。株洲拍卖有限公司</p> <p>遗失声明 湖南八喜建筑工程有限公司遗失公章(编号:43010410085447)一枚，现声明作废。</p> <p>遗失声明 吉首市湘品坊种养专业合作社遗失银行开户许可证，账号:82014950000772194，核准号:J5690001119001，声明作废。</p> <p>岳阳楼区安宇通讯店遗失营业执照副本，统一社会信用代码:92430602MAB0C062U，声明作废。</p>	<p>遗失声明 双牌县网络事务中心遗失湖南双牌农村商业银行股份有限公司开立的基本存款账户开户许可证，核准号:J5661000160403，声明作废。</p> <p>本人刘金良是株洲意法时尚中心三楼3083号商户，遗失与株洲意法时尚中心有限公司2023年6月20日签订的《株洲意法时尚中心商铺租赁合同》以及与株洲意法物业管理有限公司签订的《株洲意法时尚中心物业管理合同(商铺)》，合同期为2023.6.20-2025.8.17并遗失2023年6月20日开具的租金发票编号:39182130，金额24293，运营服务费收据编号:00002975，金额24293元；押金收据编号:00002974，金额10000元，声明作废。</p>	<p>减资公告 中顺建工集团有限公司经股东会决议，拟将注册资本由10077万元减少至4077万元。现予以公告，为保护本公司债权人的合法权益，自本公告见报之日起45日内，债权人有权要求公司清偿债务或者提供相应的担保。联系人:刘先生，电话:18274801878。</p> <p>新化县志光友爱种养专业合作社遗失公章一枚，编号:4313000165131，声明作废。</p> <p>耒阳市社会保险基金集中支付管理中心机关事业养老保险支出户遗失开户许可证，账号:1905038029020511995，核准号:Z5547000063902，声明作废。</p> <p>王慧涛湖南信息职业技术学院(图形图像专业)大专毕业证，证书编号:108651201806000213，声明作废。</p>	<p>减资公告 湖南和盛康雅医学研究院有限公司经股东会决议，拟将注册资本从1000万元减少至200万元，现予以公告，为保护公司债权人的合法权益，自本公告见报之日起45日内，债权人有权要求公司清偿或者提供相应的担保。联系人何为民，电话17096730979。</p> <p>湘潭市岳塘区湘钢二工中工会委员会遗失开户许可证正本一份，核准号:J5530007784801，开户行:中国农业银行湘潭钢城支行，账号:18203501040002711，声明作废。</p> <p>湖南金芒电子科技有限公司遗失中国银行上海市宝钢大厦支行银行开户许可证，账号:6232637500105298452，声明作废。</p> <p>韶阳县水利局遗失中国邮储银行韶阳县支行开户许可证，核准号:J5552000034304，声明作废。</p>	<p>遗失声明 长沙市开福区小太阳幼儿园遗失长沙农村商业银行金霞支行基本户开户许可证一份，核准号:J5510024789503，声明作废。</p> <p>桂东县青山乡卫生院遗失湖南桂东农村商业银行股份有限公司的开户许可证，核准号:J5641000393001，账号:8401380000021383，声明作废。</p> <p>凤凰县落潮井学区工会委员会遗失工会法人资格证书，社会信用代码证:81433123MCL680220E，声明作废。</p> <p>湖南三鹰食品有限公司公章损坏，编号:330528197503143899，声明作废。</p> <p>史麦尔于2024年1月10日遗失身份证，证号43060220040516****，本人已申报新证，旧证已失效，特此声明。</p> <p>娄底市煌腾新能源科技有限公司遗失行政章，编号:4313000182377，声明作废。</p>	<p>迁坟公告 现开福区汤家湖路霞霞地块项目已于2023年10月8日发布了(2023-029号)《征地补偿安置方案公告》。征收长沙市开福区青竹湖街道彩霞社区集体土地0.3547公顷作为道路与交通设施用地。由于该项目工程建设在即，红线范围内有少量坟墓急需迁移，具体范围为:南起霞光路、北至汤家湖路红线范围内(具体位置以红线边沟为准)。请位于上述红线范围内的坟主，从本公告登报之日起二十日内，速与霞霞片区拆迁指挥部青竹湖街道拆迁分指挥部联系办理迁坟手续。特此公告。</p> <p>联系人:李先生 13574851308(青竹湖街道) 联系地址:霞霞片区拆迁指挥部青竹湖街道拆迁分指挥部 长沙市自然资源和规划局开福区分局 2024年1月8日</p> <p>贺子睿(母亲:万春瑶,父亲:贺文静)遗失出生医学证明,编号: X430322759, 声明作废。</p> <p>任元钰(父亲:任坤林,母亲:王文静)遗失出生医学证明,编号: P430539754, 声明作废。</p> <p>向娜(父亲:向星宇,母亲:贺小玲)遗失出生医学证明,编号: M430015165, 声明作废。</p> <p>唐贤初(父亲:唐盛基,母亲:李文静)遗失出生医学证明,编号: T430712329, 声明作废。</p>
---	---	---	---	--	---