

乐陵一商场推出“家电满2000元返现金400元”的优惠活动,刘先生购买了一台2200元的洗衣机,用信用卡付的款,被告知不能享受优惠,返现活动只针对现金消费,这让刘先生很郁闷。

刘先生10日下午在乐陵某商场购物,看到商场横幅上写着“店庆十年!全场家电满2000元返现金400元”的广告。早就想购买一款洗衣机的刘先生决定趁机购买。刘先生看中了一款售价2200元的海尔牌洗衣机。经计算,返现400元后只需花1800元就可以购买,刘先生便在收银台刷卡2200元购买了洗衣机。

可是商场却迟迟没有给他返现金。经刘先生追问,商家才告知返现活动只对现金消费,刷卡消费不在此次优惠范围内。刘先生认为商场没有注明优惠活动只限现金消费,他在刷卡交款之前,商家也未作任何提醒,因此要求商场按承诺返现或者退款、退货。商场以商品已经售出,不存在质量问题不予退换货为由,予以拒绝。刘先生便到乐陵市工商局进行投诉。

经过调查,争议的焦点主要集中在对“家电满2000元返现金400元”的广告词语理解上。工商人员指出,依照《合同法》的相关规定:“对格式条款的理解发生争议的,应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的,应当作出不利于提供格式条款一方的解释。”经过工商人员调解,双方达成协议,商家为刘先生购买的洗衣机做退货处理,扣除信用卡3%的刷卡费用后,退还刘先生2134元,刘先生对处理结果表示满意。