

健身会所是“单向阀” 办卡容易退卡难

随着人们生活水平提高,越来越多的人注重健身锻炼。为顺应需求,健身房如雨后春笋般多,但一些经营者的诚信意识比较薄弱,随之消费纠纷层出不穷。近日,本报记者采访苏州工业园区消保委时了解到多起关于健身消费纠纷。

【案例一】5月26日,王小迪在工业园区奥体健身会所办理一张会员卡,2580元一年期至一年(即可使用两年)。6月8日会所试营业时,她发现场馆的器材少设备老旧,随即提出退卡要求,会所工作人员提出,退卡需要扣除10%手续费,并且要一星期后才可办理,王小迪表示同意。一星期后,王小迪再去健身房办退卡手续,会所经营者说需要扣除30%费用,对此,王小迪不能接受。并于6月20日向苏州工业园区12315热线投诉,要求健身房按照扣除10%

费用退卡。
7月3日,经苏州工业园区消保委调解,被告健身房同意退还会员卡按照扣除10%手续费退卡,退还王小迪余额。

【案例二】2016年7月2日,陈女士夫妇在工业园区宝通健身会所办理2名健身卡,每张价格1999元,有效期至2016年10月至2018年10月。今年6月初,陈女士夫妇因个人工作调整需要离开苏州,就向会所提出退卡要求,可会所经营者以协议中“会员卡或换货的情况下可以提前终止协议”为由拒绝退卡。6月21日,陈女士夫妇向苏州工业园区12315热线投诉,要求宝通健身会所退还剩余的16个月余额。

经苏州工业园区消保委多次调解,被告健身房同意为陈女士夫妇办理持卡手续费,扣除

持卡手续费后退还剩余费用。

【案例三】2月22日,陈女士在工业园区威尔士健身会所办理一张期限为两年半的健身卡,价格为4788元。5月初,她因个人原因提出退卡,健身房经营者告知,必须提供担保,高职之类的单位凭证,且承担30%的违约金才能退卡。对此,陈女士表示接受,后来她及时提供了相关凭证,并愿意承担30%的违约金,希望尽快退款,但是到了6月20日,健身房仍未将款退还给她。6月30日,陈女士向苏州工业园区12315热线投诉,要求健身房尽快退款,苏州工业园区消保委接诉后,经调解,被告健身房终于将卡中余额退还陈女士的银行卡上。

记者采访中,苏州工业园区消保委秘书长陈中认为,即购买双方对退卡事宜有过事先约定,规定健身卡不转不退,这也存在(消保)

相关条款。他同时表示,转让会员卡会给健身会所增加一定成本,经营者收取转让手续费也是合情合理的,但收取却不能太随意,应该和实际成本对应。如果健身会所不允许转让会员卡或收取高额转让费,则涉嫌“霸王条款”。
陈中说,《江苏省消费者权益保护条例》实施后,像案例一中的王小迪就可以按照第二十八条规定“经营者以发行储值卡方式提供商品或服务”的,消费者有权自付款之日起十五日内无理由要求退款,经营者可以扣除其为提供商品或服务已经产生的合理费用,“无理由要求退款,但可以扣除合理费用。”

陈中建议,消费者在签订健身合同时应当留个心眼,谨防经营者在合同中增加消费者义务,扩大商家权利的条款,尽量以补充条款方式修正,以维护自己合法权益。(余静 潘青)

前脚承诺后脚赖账 开发商开啥“国际玩笑”



张颖 画

他一张3000元的加油卡,这个承诺还是白纸黑字写在协议中的。近日,崔先生介绍一位客户与开发商成功签约购房,可当他要求开发商兑现承诺时却被告知,此奖励政策已经取消,无法给予加油卡,崔先生跟开发商说不清楚,于是委托他的律师林小姐与开发商交涉,林小姐多次与开发商协商未果,无奈之下只得向消保委投诉。

消保委接诉后立即向开发商公司销售总监王经理核实情况,王经理称,以前确实有过这种奖励活动,目前公司突然决定取消奖励政策,而且没有任何说法,因此自己也无能为力。消保委工作人员对开发商指出,介绍其他客户购房奖励加油卡“不是空头支票,白纸黑字写在协议协议中,有法律效力的,开发商能随时取消取消,这种出尔反尔的做法是明目张胆的违约行为,作为国内知名开发商,理应具备诚信精神。现在开发商随意违约失信于外国消费者,这也不是开“国际玩笑”,消保委建议开发商务必正视崔先生的诉求,尽快给他满意的说法。

经消保委工作人员批评教育,王经理承认公司做法的确存在问题,表示一定按照公司最高层级情况,他也消保委的意见,争取给崔先生一个满意的交代。

7月28日,消保委电话回访林小姐,林小姐说已成功拿到3000元加油卡,并代表崔先生向消保委表示致谢。

(晓峰 路北)

新车质量有瑕疵 4S店岂能一推了之

今年初,张先生在吴中区木渎镇观江路一家4S店购买一辆汽车,质保是4年或10万公里。3月份,张先生发现该车前左车门开始生锈,车顶有漏水现象,他认为该车质量有问题,遂向4S店反映车辆情况,要求换车或赔偿,可4S店认为这不是大问题,不同意退换。由于沟通无果,张先生向吴中区消保委木渎分会投诉,要求4S店换车或赔偿。

木渎分会受理投诉后,约谈双方当事人到分会接受调解,调解中,被告4S店相关负责人陈先生认为,这辆车虽然出现今年半不消的质量问题,但不是什么大问题,修修补补就可以解决,因此不同意张先生要求换车或赔偿诉求。车主张先生则认为,车辆出现的不是小问题,但对于半年来说,花掉了购车的心血也不是滋味。消保委工作人员认为,一购新车还在“三包”期限内出现质量问题,消费者是不满意的,《消法》第二十四条规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定,与当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务,因此张先生提出换车或赔偿的要求是合情合理的,经营者不应以质量问题的大小而推卸责任,应与消费者好好协商,解决问题。

在分会工作人员调解下,双方当事人经协商,被告4S店同意将张先生车门生锈,车顶漏水问题按“三包”规定给予维修处理(包括内饰),另外赔偿张先生2000元现金,张先生对此调解结果表示接受。(曹苏东 吴士娟)



苏州人民商场

83周年庆典

Anniversary

9.8~9.25

超时间 超震撼 超实惠 超惊喜 超幸运

1 超实惠! 全品类狂降50%起

服饰、百货、家电 再累计每满

650送83元

活动时间: 9月8日-9月25日 10:00-22:00

刷卡立减!

银联、支付宝、微信支付

单笔、单笔消费满628元立减

满100元及以上 最高立减

随机立减10-100元

活动时间: 9月8日-9月25日

2 超幸运! 买单狂欢惊喜不断!

当日现金消费830元可抽奖1次

免单大奖 **高达34999元**

还有家电、数码产品、百货礼包、洗衣卡

活动时间: 9月8日-9月25日 10:00-22:00

九月九日 苏州人民商场

FM104.8 苏州交通广播

FM104.8 苏州交通广播

FM104.8 苏州交通广播

FM104.8 苏州交通广播