

健身消费纠纷层出不穷 投诉已成新的热点

近年来,随着健身行业迅猛发展,健身消费纠纷日益增多。据苏州工业园区市监局投诉举报中心相关负责人介绍,健身消费已成为新的热点,集中在退卡、更换教练、服务“缩水”的投诉呈上升趋势。

案例一:5月初,朱先生到工业园区宝力豪健身中心管英店办理健身卡。由于他上班经常要加班到晚上9点,对晚上健身时间把握需要很精准,因此办卡前特意向该店销售人员问明白,晚上什么时候关门,如果关门早,他健身不了多长时间就不办卡了。销售人员说,他们店每天晚上10:30关门。朱先生算了一下时间,他加班到9点下班,扣除路上的时间,到10:30健身馆关门,能保证有一个小时健身,于是放心办了一张健身卡,价格为1380元。

朱先生办好卡后两次去健身房健身,发现店方每天晚上10点钟就下班了,根本不能保证自己一个小时健身时间。于是他向店方交涉,店长说,他们店从来就是10点钟下班的。朱先生说,销售人员说是10:30关门他才办的卡。谁知店长轻描淡写地说,这是销售人员的过失。经协商,朱先生向店方申请退卡,同意扣除10%的手续费。

7月11日,朱先生的押金收据和健身卡被店方收回,可是到了8月6日款还没有退到账。朱先生主动联系店长,店长说由于朱先生的卡不能退,申请通不过。后来经过一番协商,店长同意帮助朱先生想办法解决,可到了8月30日还是没有处理好此事。8月31日,朱先生向苏州工业园区12315热线投诉。

苏州工业园区消保委接到12315热线转来

投诉后,向该店长指出,此次退卡纠纷的责任完全在店方,由于店方销售人员工作失误造成误导,给消费者带来了麻烦,希望店方加强对员工的业务培训,提升业务素质,在回答消费者询问时实事求是回答真实情况,不能忽悠消费者,同时希望店方妥善解决纠纷。经批评教育,该店长表示一定吸取教训,妥善解决纠纷,与朱先生签订退卡协议,退款三周后到账。

案例二:李女士在园区康慈健身中心美好广场店办理了健身卡。8月中旬,原任教练辞职后,她曾主动联系后续接任教练,了解有关上课、排课等事宜,可是接任教练的服务没有达到原任教练的水平,甚至在她已经约课的时间内没有排课,后续也没有任何跟踪服务。因此,李女士于9月4日打电话给该店前台要求退课,并阐述了退课理由。可店方一直以公司有流程,需层层上报等理由拖延处理。

9月13日,李女士上门与店里相关负责人协商退课事宜,但店长以职责权限无法处理等理由予以拒绝。李女士当即希望与上一级的负责人电话沟通,但遭到店长拒绝。无奈之下,李女士于9月19日向苏州工业园区12315热线投诉,要求店方退款。

苏州工业园区消保委接到12315热线转来投诉后,联系李女士进一步了解情况,同时向被诉健身店通报李女士的诉求,希望店方与李女士协商解决纠纷。店方回复说,他们同意退款,但要经仔细核算后确定退款金额。10月11日,经消保委不断敦促,李女士终于拿到了7730元退款。

案例三:5月31日,陈先生到苏州英派斯

健身中心园区现代大道印象城店办健身卡。谁知,当晚得知健身中心6月份政策改变,在销售人员的建议下先交了500元意向金,等下个月初政策确定后再决定,所以当时没签合同。之后,由于陈先生出差,没空去了解情况,所以到8月底还没定下来。9月初,店方销售人员告知陈先生,如再不过去签合同就将陈先生的意向金作违约金处理。陈先生回复说:“那就先退意向金,我有空再过去办理。”销售人员说:“我们从来不退意向金的。”陈先生认为,自己与健身店没签任何合同,店方不退意向金没有法律依据。为此,他于10月11日向苏州工业园区12315热线投诉,要求店方退还意向金。

苏州工业园区消保委接诉并核实情况后,向被诉健身店负责人明确指出,意向金就是预付款,在没有任何约定的情况下,店方应该根据消费者的意愿退还。该店负责人觉得自己理亏,只得同意退款。

案例四:9月27日,曹小姐在苏州工业园区“优雅高端女性形体美学C支店”上了一堂“C支定徒手矫正评估体验课”,是在“大众点评网”上购买的,价值598元。课后,曹小姐在艾丽特健康咨询有限公司购买了“C支定制课”18次,价格14480元;健身课24次,价格7600元,共计2.2万元,当天通过微信扫码转账付清全款。

曹小姐原定国庆节后开始预约上课,后因家里和工作原因无法去上课,只得办理退课手续。10月8日,她与公司方协商退课,对方表示,按照合同规定,因个人原因无法退

课,但可以转让给其他人。后来,由于课程转让没有着落,公司方又不同意退课,无奈的曹小姐只得向苏州工业园区12315热线投诉。

园区消保委工作人员接诉并核实情况后,向被诉公司指出,《江苏省消费者权益保护条例》第二十八条规定“经营者以发行单用途预付卡方式提供商品或者服务的,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者服务已经产生的合理费用。”曹小姐提出退课时还在付款后的15天内,符合《条例》规定,公司方应当根据《条例》规定给曹小姐办理退课手续。在消保委的调解下,双方当事人经协商达成一致,公司方全额退还曹小姐课时费,曹小姐支付手续费120元。

苏州工业园区消保委秘书长盛中提醒广大消费者:现如今健身消费纠纷层出不穷,消费者办理健身卡之前,一定要了解健身馆情况,最好选择有多家连锁店、品牌信誉度高、具有企业法人资质的健身场所进行消费。办卡时应理性、冷静,根据自身情况谨慎办理,切勿因促销、优惠盲目办理。签订书面合同前,要仔细阅读各项条款,尤其要重点阅读服务标准、服务时间及售后服务等条款。注意保留消费凭证,如合同、协议、发票等相关证据。

另外,如今健身行业的网络服务平台也已启动,在网络上购买健身卡,由第三方来定期将费用支付给健身房,可以解决对办理健身卡的安全性的顾虑问题。

(雪梅 萧萧)

装修后健身房变小 消费者有权退卡

去年,张先生在苏州高新区科技城科研路一家健身馆办了张健身卡。今年4月份,该健身馆开始装修,会员无法健身,张先生卡内余额还有2万多元,只能“望卡兴叹”。最近健身馆已装修完毕,但馆内异味很大,他怀疑甲醛超标,而且装修后健身房变小

了,与办卡时的环境差别很大。张先生对装修后的健身环境感到不满,认为当时就是冲着健身馆舒适的环境办卡的,现在环境大不如从前,因此提出要求退卡。可店方坚持不同意退卡,为此,张先生通过电话向高新区消保委投诉。

高新区消保委工作人员接到张先生的投诉后,约请张先生与被诉健身馆负责人来消保委进行调解。消保委工作人员向健身馆负责人指出,健身馆装修时,持卡会员不能健身,以及装修后健身房变小都属于健身馆履行合同期间违约。根据《合同法》,张先生对装修后

的健身环境不满意,有权要求退卡,健身馆应予退卡退款。

经消保委多次调解,被诉健身馆终于同意张先生的退卡要求。张先生对调解结果表示满意,并向消保委工作人员表示感谢。

(尤健程 李苏生)

新买复印机屡修屡坏 送修还要承担运费?

5月1日,湖南长沙消费者曲小姐在天猫超市凯越办公专营店买了一台家用复印机。收到货后没用几次,这台复印机就发生故障,后经过商家两次维修、两次换货,仍故障不断无法正常使用。曲小姐向商家反映后,对方称,复印机故障是墨盒坏了,要她买一个墨盒换上去再试试。10月25日,曲小姐买了凯越办公专营店的墨盒换上去,可是机器仍不能正常使用,这让她烦恼不已,于是向商家提出,要么退货,要么再免费维修。但对方不同意退货,并称如果要维修,曲小姐必须承担运费。曲小姐认为,复印机还在“三包”期内,维修不应该承

担运费,为此于11月1日向昆山市12315热线投诉,要求商家免费维修并承担运费。

11月3日,昆山市消保委高新区分会接到12315热线转办单后,根据经济户口,查询到昆山市凯越数码科技有限公司,并与该公司负责人取得联系。分会工作人员向这位负责人指出,《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、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费

者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。”曲小姐的复印机还在“三包”期内,公司方应该根据她的要求免费维修,并承担运费。希望公司方尽快把复印机维修好,妥善解决纠纷。经分会工作人员明之以法、晓之以理的批评教育,被诉公司负责人认识到自己的错误,当即同意免费维修曲小姐的复印机,并承担来回运费由公司。

(昆山诗 苏湘)



张译一画

构筑消费平台

维护消费者权益 反映消费者呼声

欢迎订阅《消费者周刊》

苏州地区征订号 27-998,每周四出版,24版。2018年度《消费者周刊》开始征订,全年订费60元,可到苏州各邮政支局或本刊编辑部(盘胥路485号401室)订阅,月月可订。订阅咨询热线:68152761 68152763

提供消费信息