健身房私教离职 课程费引发纠纷

【案情】2018 年 7 月，吴江区消保委未拍摄到各品消费者投诉称，位于吴江城南某健身房一名教练离职，半月间健身房陆续出现费用到期拒绝，该监会两人去时间查询时发现，按会员卡号的顺序已经有一段时间，课程余额多的 2 万元多元，最少的有 5000 元。健身房给出的答复是，教练离职后，小部分教练离职下来，健身房继续接受教练服务，半月毛金可以更换其他教练，对此答复，消费者不予接受，坚决出退费要求。

【调处】接诉后，吴江区消保委了解到，该所为是一家本地品牌的健身连锁机构，在吴江城区及盛泽镇有多家连锁健身房。区消保委调查分析后认为，该所是盛泽店长等人，直接收款服务合同，发现多份式合同，合同中是明会员卷中途退出，幕等组织的责任，教练余额一经售出，费不退款，但对于教练中途离职并未明确相关责任。

消保委工作人员同该所指出，合同中的格式条款属于不公平条款，只规定了消费者违约责任，而排除了自身违约责任，根据《合同法》规定，当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更合同，当事人协商一致，可以变更合同。这份格式合同，还排除了消费者对变更合同条款进行协商选择的权利，以及消费者在无法获得服务内容的情况下享有的退费权利；且强调格式条款的健身房没有义务对上述条款提示和说明的义务，上述格式条款违法法律法规，对方应该给予退费，调解陷入僵局。

该分消费者投诉称，健身房负责收款管理系统应该不出，表示，该所已经停业，该所服务合同已经终了，反正不能退费！鉴于这种情况，区消保委将吴江日报记者邀请来，建议该体育培训机构，根据绿化下同意同意消费者合法权益的行为，记者随后上门采访，且表明身份，也传达了消保委的意见，但同样遭到拒绝登门。

消保委指出，该款服务合同是一种特殊的服务合同，其履行过程中为主要消费者的个人体验和效果，强调双方间的信任基础，具有强烈的人身属性，原来的教练离职，消费者不愿继续在健身房进行锻炼，健身房提出作为消费者的信任基础已经丧失，这时服务合同已经不能实现履行，因此，消费者毛金有理由要求消费的课程余额，健身房应当予以退款责任，消保委支持消费者的退款诉求，最终，该名负责人按照消保委意见，承诺给在十天之内安排处理不 12 名会员的诉求。7 月底，除了两名会员按约定时间退款，剩余课程的方案以外，其余 10 名会员成功得到了退款，并对消保委表示感谢。

【消费提示】近年来，全民健身热潮掀动了消费者的健身需求，办一张健身卡，请一名私人教练，正在成为一种时尚，以私教为主的健身俱乐部也像雨后春笋般冒起，本案就是一起典型的服务合同纠纷。实际生活中，大量从事美容、健身行业的经营场所针对消费者并与消费者不会签订书面合同，多数消费者特别的仅是一张会员卡，加之部分经营场所的门面名称与法律登记名称并不一致，导致消费者维权困难，甚至出现经营者卷款潜逃、人去楼空时投诉无门。吴江区消保委提醒广大消费者，在美容、健身等场所开卡消费时，应要求与经营者打上书面合同，并对加重自身责任、排除自身主要权利的格式条款特别注意，从保障自身权益的角度要求删除上述格式条款。作为经营者，亦应合理因公平意到确定双方的权利和义务，规范管理。

（姜逸峰 晚霞）

苏州首批食品类刑事附带民事公益诉讼案件在吴江开庭

8 月 23 日下午，苏州市吴江区人民法院公开开庭审理三起食品类刑事附带民事公益诉讼案件，该案是 2018 年 3 月 2 日最高人民法院、最高人民检察院《关于检察公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》施行以来，苏州首批食品类刑事附带民事公益诉讼案件。

吴江区检察院在案件办理过程中，依法在全国性报刊上刊登公告，告知有权机关、社会组织、法律规定的机关或有关组织向法院提起民事公益诉讼，但在法定期限内没有适合的社会组织表示将提起公益诉讼，为保护广大消费者合法权益，维护社会公共利益，区检察院根据《民事诉讼法》等有关规定向法院提起刑事附带民事公益诉讼。

吴江法院受理案件后，高度重视，由刑事审判庭庭长牛飞一组任审判长，组成合议庭进行审理。庭审中，区检察院指控称，朱军等 5 人在售卖的家禽、米线、面条中非法添加罂粟，经检测含有“吗啡”、“可待因”、“罂粟碱”等对人体有害成分，检察机关认为，被告人在食品生产、销售的过程中放入有毒、有害的非食品原料，犯罪事实清楚，证据确凿充分，应追究其刑事责任。同时认为，被告人将有毒、有害的非食品原料生产的食品向消费者出售，侵害了众多不特定消费者的生命健康权，应承担相应的侵权责任。故公诉机关请求对 5 名被告生产、销售有毒有害食品犯罪的被告人依法判以销售伪劣的十倍作为赔偿，并在市级媒体公开道歉，该案苏州地区史属首次。

庭审全程井然有序，概括高效，层次分明，手续清楚，经刑事公诉机关、公益诉讼原告分别进行审理，经过法庭调查、辩论、最后陈述等环节，5 名被告人均表示认罪、悔罪，并愿意承担赔偿义务，法庭将依法择期进行宣判。

（刘文豪 肖佳）

投诉与回音

投诉:5 月 13 日，消费者孔小姐在邻城广场对充专卖店购买一双跑鞋，价格 299 元，穿一个月左右后，鞋子有点开裂。7 月 7 日，她来到店里要求退换，遭到店员拒绝，声称是人为穿鞋造成的，不予退换。但穿了 3 个多小时后，孔小姐走出店门，准备与对充客服联系后再作协调，由于孔小姐不是苏州本地人，只是在苏州求学又是暑假，所以把鞋子放在了店内。其后，孔小姐与对充客服联系后，客服先是告诉她可以协商并可邮寄；但客服与店方联系后，又说不可以协商，也不可以邮寄。若要协商需要自付协商费用和邮寄费。由于协商不成，孔小姐于 7 月 12 日向苏州工业园区 12315 热线投诉，要求店方协商或者退换并进行邮寄。

回音：苏州工业园区消保委接诉后，工作人员与店长取得联系，核实相关情况，希望一步要解决纠纷。店长表示，可以为消费者免费维修，但邮寄费由消费者承担。因为属于人为因素造成的，不在三包范围内，希望协商。消保委工作人员及时将此信息告知消费者，消费者对此表示接受。

（朱雪梅 晚霞）

投诉:8 月 8 日，消费者孙先生向苏州工业园区 12315 热线投诉称，他在苏州工业园区山姆会员超市网上购买购买 2 箱百岁山矿泉水，7 月 17 日，他在没有收到商品的情况下，选择退货处理，7 月 28 日，他发现商家没有退款；8 月 4 日联系商家客服，客服说，商品刚刚退还仓库，马上就给他处理。8 月 6 日，发现商家还没有退款，立即联系商家客服；但是，客服说，没有收到商品拒绝退款，孙先生在投诉同时提供了评价的京东快递附件作为证据，他希望商家尊重他实情况并退款。

回音：苏州工业园区消保委接诉后，与商家沟通取得联系，并明确指出，事情并不糊涂事件，只要用心，一查就可以一目了然，希望能协助内部管理，急消费者所急，尽快核实情况，及时处理退款，妥善解决纠纷。商家客服负责人表示，尽快查明原因，通过协商处理消费者投诉。

（朱雪梅 青青）

投诉:5 月 10 日，消费者王小姐在乐体美体中心店办了一张游泳培训卡，价格 1800 元，店方承诺 6 月底开业，但是其后由于消防不过关，要推迟到 9 月才能开业，所以她在 6 月 20 日向店方提出退款要求；店方同意后，陈小姐办理了退款手续，但店方迟迟没有将钱款退还给王小姐。7 月 10 日，王小姐向苏州工业园区 12315 热线投诉，要求店方尽快退款。

回音：苏州工业园区消保委接诉后与店方负责人进一步核实情况，确认消费者行使情况属实，店方负责人解释，他们导致该店提款等原公司申请程序，他们已经上报公司，对于给陈小姐带来的不便表示歉意，将会尽快退还陈小姐提供的户。7 月 15 日，消保委工作人员回访陈小姐，告知退款已经到账。

（朱雪梅 夏雪）

投诉:6 月 20 日，消费者韩先生在绿地家居天猫旗舰店购买 3 款自动衣架，价格 5540 元，卖家免费包发货，他收到的是一个空包裹，马上联系商家，该如商家不回复他，也不给他补寄发货。6 月 25 日，韩先生向吴江区 12345 热线投诉，要求商家立即发货。

回音:6 月 26 日，吴江区市场监管局大胡荡所（以下简称“大胡荡所”）分局接到 12345 热线转办单后，分局工作人员马上联络经济户口联系商家负责人，了解到商家由于公司内部原因，一段时间内公司网店处于平台管理状态，此款原因，已经被列入盗贼市的调款处理，目前网店正在整改之中，如果消费者确认需要再次发货，可以联系商家。

分局工作人员及时将此信息告知韩先生，并将公司联系电话一并告知，韩先生对此表示感谢。

（宋建明 徐照）

投诉:6 月 12 日，消费者许女士向吴江区 12345 热线投诉称，5 月初，她在爱农新天江各优广场店办理一张 2580 元的会员卡和一张 1000 元的私教卡，其后，她因为前台服务存在态度问题，进出消费要登记并且要求手表押在前台，存在问题；会员卡没有开过卡，现在想要退卡退款，前台店中协商店方拒绝退卡，希望寻求市场监管部门帮助，维护自己合法权益。

回音:6 月 13 日，吴江区市场监管局大胡荡所（以下简称“大胡荡所”）分局接到 12345 热线转办单后，分局工作人员马上与店方负责人取得联系，核实相关情况，希望能解决消费纠纷，店方负责人表示，他们作为服务企业，一定会解决好与消费者产生的矛盾纠纷，既然消费者去意已定，我们那边的意愿办理退款手续，妥善解决纠纷。

（宋建明 晚霞）

投诉:6 月 17 日，消费者王先生向吴江区 12345 热线投诉称，2 月中旬，他在超市一行 5 人去杰克乐餐饮吃烧烤，结完账后，还有 5 瓶没有开过封的啤酒存放在店中，价值 50 元左右，当时，店方表示，存放得时间长一些也没有关系；但是，现在过去向店方要回存放的啤酒，店方却说都已经过期了，全部丢掉了，店方为什么没有通知他，他要求店方赔偿 5 瓶啤酒或者在下一次消费时抵扣掉。

回音:6 月 18 日，吴江区市场监管局大胡荡所（以下简称“大胡荡所”）分局接到 12345 热线转办单后，将消费者的诉求告知店方负责人，并明确指出，对于顾客存放的物品，处理时应该告知顾客，若若顾客有没有意见？这是应该顾客的权利，希望能解决消费纠纷。店方负责人表示，王先生在下次来消费时，店方可以给王先生5瓶青岛啤酒抵扣掉，王先生对此店早表示满意。

（宋建明 晚晚）

投诉:5 月 26 日，消费者王女士 ipad2 屏幕坏了，请苏果科技有限公司更换屏幕。谁知，换了只有半个月时间屏幕又坏了。她向该公司反映情况，但该公司不予理睬。她只能于 6 月 11 日向吴江区 12345 热线投诉，希望在相关部门的帮助下，维护自己合法权益。

回音:6 月 12 日，吴江区市场监管局大胡荡所（以下简称“大胡荡所”）分局接到 12345 热线转办单后，分局工作人员立即联系公司负责人，严肃指出，依据《江苏省消费者权益保护条例》第四十条规定“修理、加工业经营者应当在修理、加工前告知消费者所需的零部件、材料、期限、费用等真实情况；下再做出所需故意增加零部件、使用的零部件和材料；下再以次充好、以假充真；下再虚列修理、加工项目、已经修理、加工的可应在三十日内出现质量问题的，经营者应当免费再修理、加工。国家有规定或者经营者与消费者有约定的，从其规定或者约定。”显然王女士的情况符合此规定，经营者应该免费为其更换新屏幕。公司负责人在分局工作人员晓之以法的说服教育下，同意为王女士重新更换新屏幕。

（宋建明 雪雪）

投诉:最近，消费者郑先生向吴中消保委水法分会投诉称，今年 4 月通过大众点评发现某健身店(定位在杭州)宣传有 100 元的初始会员，郑先生就联系商家报名，询问杭州是否可以使用，商家表示仅在杭州天虹商场，就可以使用，于是郑先生交了两份共计 200 元，谁知过了不久，郑先生发现杭州并无该店，使要求退款，在联系过程中，商家称只要是支付就无法退款，无奈之下，郑先生向吴中消保委水法分会投诉，要求商家退款。

回音:接此投诉后，吴中消保委水法分会与苏州某健身店的管理方、天虹商场负责人沟通取得联系，陆经理表示是由苏州某健身店协调，给投诉人退款 200 元，经过多次协调，退款得到解决。2018 年 7 月 17 日下午，分会工作人员电话联系投诉人郑先生，并将此表示苏州某健身店已给予退款 200 元。

（吴士明 水滴）

投诉:最近，消费者张先生遇到一件烦心事，今年 3 月 29 日张先生在房贷某 45 店订购一辆车，根据合同约定，张先生当时交付 1 万元定金，报价单上注明提车时间为 7 月 25 日，到了合同约定提车时间，张先生特地作好一切准备前去提车，但没想到某 45 店说没办法交车，过了几天张先生按合同去法违约金，可是对方没有说法，张先生想向关中区消保委水法分会投诉，按合同上注明违约金 1 万元，要求商家赔偿。

回音:接此投诉后，吴中区消保委水法分会与苏州某 45 店的消费负责人员经理联系，经过协调后经理表示已与投诉人协商处理好了，投诉人同意在本店选车时间，苏州某 45 店承诺在 8 月底 9 月初给投诉人编号，2018 年 7 月 31 日下午，吴中消保委水法分会工作人员电话联系投诉人，并将此情况告知投诉人，投诉人张先生表示已经公司协商解决，等待公司给予编号。

（吴士明 水滴）