

说好是 8 月开门营业,却推迟了两个月;说好有恒温泳池,却迟迟没能用上
花 2000 多元办了张健身卡的金女士忍无可忍,决心退卡,可是……

健身房方面回了句:“一经售出,概不退换”

如此做法是“行业规定”还是“霸王条款”? 听律师怎么说



阅读提示

根据广告,该健身房应该于今年 8 月中旬开始试营业,金女士也天天盼着能早点进行游泳锻炼,可万万没想到的是,直到今年 9 月,该健身房还是没有开放,更别提恒温泳池了。

□ 记者 麻东君

如今,到健身房去锻炼身体已经成为了一种时尚,很多上班族或是产后急着恢复身材的妈妈,都选择去健身房挥汗如雨。

在激烈的竞争下,为了吸引更多人到自己店里健身,众多健身房经常会推出各种办理健身卡的优惠活动,随之,有关健身卡的纠纷也多了起来。

近日,家住市区的金女士就遇到了这样的烦心事:在健身房开业前,她花 2000 多元办理了一张健身年卡,结果,因为健身房的承诺没有如期兑现,金女士要求退卡时,她却得到了这样的回复:“一经售出,概不退换。”

办卡时的承诺未兑现 消费者欲退卡遭拒

“前 298 名预存 50 元抵 800 元,前 98 名买一年送一年,再送价值 298 元健身大礼包……”今年 7 月,金女士在一名健身房推销人员的介绍下,在市区寿尔福路一家尚在施工建设的健身房交了 50 元健身房创始会员招募活动定金。8 月 6 日,她又将两年的费用,共计 1980 元交给了健身房的工作人员。

据金女士回忆,当时推销人员称,他们这家健身房为 5000 平方米的大型健身综合体,有 365 天室内恒温泳池、器材区、休闲区以及阳光操房等多个区域,健身会员可以在此锻炼身体上的每一块肌肉,女性健身会员还能进行产后塑性修复。

“当时,我就是冲着他们那个 365 天恒温泳池才办了年卡的。”金女士说,虽然她办卡时,那家健身房还没有开业,但想着那里的健身设施不错,而且提前办卡还能参加优惠活动,所以她才没有犹豫便办了卡。可是,接下来的事情,就让她闹心了。

根据广告,该健身房应该于今年 8 月中旬开始试营业,金女士也天天盼着能早点进行游泳锻炼,可万万没想到的是,直到今年 9 月,该健身房还是没有开放,更别提恒温泳池了。

“当时,对方就是说快了快了,但是

一直没有具体的正式营业日期。”金女士苦等到今年 10 月,健身房总算是正式营业了。但是,金女士跑过去一瞧,这才发现,说好的恒温泳池还是没有开放。

失去耐心的金女士于是便在市区另一家健身房办了年卡,并打算将此前办理的那张年卡给退了。

“我的那张卡还没有激活,一次都没有用过。再说,也是因为他们承诺的东西没有兑现,我才决定退卡的。”令金女士恼火的是,当她提出退卡要求时,健身房方面一口拒绝了,理由是会员入会协议书上明文写着:“一经售出,概不退换。”

市场监管部门介入协调 但双方没有协商成功

12 月 12 日下午,记者电话联系了该健身房的健身经理曹先生,对方表示他现在在外地,可能要年后才能回丽水,因此,退卡的事宜最好让金女士本人去健身房前台询问。

随后,记者又赶到了该健身房,前台工作人员表示,自己不清楚能不能退卡,得问健身房的老板,而老板现在已经出门了。至于健身房老板的联系电话,前台工作人员表示其并不清楚。

记者随即又联系了莲都区市场监督管理局消保科的工作人员叶先生,他表示,几天前,金女士就已经将情况反映到了市场监督管理局,并且,工作人员也组织双方进行了协商处理。

“金女士这方要求全额退款,而健身房这方则表示可以以转卡的形式,让金女士自己把卡卖给其他人。”叶先生表示,在组织双方进行协商时,金女士认为,健身房方面没有按照推销广告上所描述的内容,如期提供恒温泳池,是健身房方面没有兑现承诺,所以她要求全额退款。但健身房这方称,会员入会协议书上已经明确健身卡一经售出,概不退换。健身房方面可以将金女士的健身卡保留没有激活的状态,直到她找到可以转让的下家。

对于健身房给出的处理方式,金女士并没有答应。最终,双方未能就协商结果达成一致。

■律师说法

“一经售出,概不退换”的说法 缺乏法律依据

据记者了解,很多健身房在为会员办卡时,都会有“一经售出,概不退换”的说法。那么,这所谓的“行业规定”属不属于“霸王条款”呢?遇到退卡纠纷的金女士该如何应对这事呢?

为此,记者特意咨询了浙江晟耀律师事务所的吴律师。

吴律师表示,商家所称“一经售出,概不退换”缺乏法律依据,属于免责格式条款。

根据《中华人民共和国合同法》第三十九条第一款,商家采用格式条款订立合同的,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。

在《中华人民共和国消费者权益保护法》中也规定,经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。

而根据《侵害消费者权益行为处罚办法(工商总局令第 73 号)》第十条,经营者以预收款方式提供商品或者服务,应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。未按约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。对退款无约定的,按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

也就是说,对于预付费的消费者,如果商家未提供约定的服务,消费者有权要求退款,商家也应履行退款责任。如果拒绝退款,消费者可以向相关部门举报投诉,甚至向法院起诉,向商家要求赔偿。

晚报提醒,如今,预付式消费几乎覆盖了生活消费服务领域的各个行业。不过,预付费营销花样层出,各种各样的预付费用的消费卡、储值卡花样繁多,很容易让人看花了眼,只注意到所谓的“预付好处”。而由于经营者与消费者双方信息不对称,特别是在信用管理机制不完善的背景下,就极易引发经营、道德等方面的风险,从而产生纠纷。

因此,在面对预付费营销的种种“套路”时,消费者应强化消费前的自我保护,避免交了钱后产生纠纷。

社会主义

核心价值
价值观

富强

民主

文明

和谐

自由

平等

公正

法治

爱国

敬业

诚信

友善

值班编委
总编辑 吴祥柱
副总编辑 邓其锋 崔 瑾
编委委员 范宁华 蓝 燕
一版编辑 孙 蕾