

“木之韩”瘦身店关门 顾客退卡竟要倒贴钱

刘女士办理按摩年卡遇到退卡难题,律师认为是霸王条款

□首席记者 程凌润
实习生 阎玲慧 刘萌

“原价是2980元,优惠期间只要980元。”2018年11月,刘女士在山南大路木之韩健康瘦身店花费980元办了一张按摩卡年卡。本以为占了便宜,没想到却是惹了麻烦。

办卡三月门店关门

据刘女士反映,她所办理的按摩年卡的有效期是2018年11月至2019年11月。由于刘女士家距离山南大路木之韩健康瘦身店比较近,她经常去按摩,但是她仅仅享受了3个月的按摩服务就发生了“意外”。

今年2月12日,刘女士想要去按摩时却收到了“店铺简陋,新店装修升级”的消息,她提出退卡的要求遭到了拒绝,店家要求她到华龙路三千家生态减肥店继续享受按摩服务,而且年卡可以继续使用。

想要退卡遇到困难

既然按摩年卡可以继续使用,刘女士就去华龙路三千家生态减肥店按摩,然而她在新店按摩时又遇到了新的问题。“我在新店做了十次左右的按摩服务,之前的按摩膏也就用完了。”刘女士说,如果她继续按摩需要购买每瓶480元的按摩膏,而这比先前门店的售价翻了一番。据了解,刘女士与商家就按摩膏价格的问题进行了协商,华龙路三千家生态减肥店的工作人员同意刘女士按照



“木之韩”原店铺已经关门。



刘女士办理的按摩年卡。

200元一瓶的价格购买,但是她必须一次购买10瓶。刘女士并不同意带有附加条件的协商,于是她就提出了退卡的要求。这种情况下,华龙路三千家生态减肥店同意了刘女士退卡的要求,不过条件是刘女士要退还办理年卡时赠送的按摩药膏等产品,这样才能把年卡中剩余的款项退给她。由于刘女士已经将之前赠送的药膏用完了,店方又称可以将药膏的费用折合成现金退

还,但是她算了一下按摩膏的价格比办理年卡的费用还高。她甚至还得倒贴。

相关各方给出说法

3月12日,生活日报记者实地探访了山南大路木之韩健康瘦身店,发现门店处于关门状态。当天下午,生活日报记者联系到了华龙路三千家生态减肥店的负责人包女士,她说“三千家”和“木之

韩”都属于奢侈集团之下的公司,所以两家店的年卡可以通用。“年卡是活动卡,原价为2980元,所以产品费自然高。”包女士说,年卡中包括服务费和产品费,如果申请退卡需要先将产品费退回,而产品费用高于年卡费用是因为刘女士所办的年卡是活动价。

“按摩膏去年的确是200元一瓶,但是今年2月26日之后涨价到480元,全国3000多个店都是这个价格。”对于按摩膏价格翻番的问题,包女士说按摩膏的价格的确提高了,不过买得越多优惠就越多,只有刘女士买十支按摩膏才能按照每瓶200元计算。

就此问题,生活日报记者联系到了市场监管部门,相关工作人员建议刘女士在双方协商未果的情况下通过法律途径进行维权。生活日报记者就刘女士退卡的问题又咨询了山东千舜事务所的甄恩阳律师。甄恩阳表示,以980元的优惠价格所办的年卡,再按照2980元的原价要求消费者退还产品费,属于霸王条款,消费者可以凭借合同或者收据起诉维权。

精装承诺理应兑现 代驾肇事岂能逃责

省消协发布2018年度消费者投诉十大典型案例

□首席记者 段婷婷
实习生 王楠

13日,山东省消协公布2018年度消费者投诉十大典型案例。案例涉及培训、整形贷、汽车销售、房屋装修、美容保健等热门投诉领域,为消费者维权提供范例。

1 大棚薄膜出问题 百余农户受损失

2018年1月,宁津县柴胡店镇5个村100多户大棚种植专业户陆续到德州市宁津县消协投诉,反映在孟集一门市部购买的大棚薄膜存在严重质量问题,导致大棚里种植的黄瓜苗枯死。

县消协受理农户投诉后,第一时间展开了调查。经查证,大棚薄膜是由东营市广饶县一生产厂家生产的,其质量问题是造成农户瓜苗枯死的直接原因。在消协调解下,生产厂家最终承认其产品存在一定的质量问题,表示同意赔偿。最后经核对确认,生产厂家一次性赔偿给农户280万元。

2 高额预收培训费 交费容易退费难

2018年4月初,青岛的蔡女士收到一封来自青岛某文化传播有限公司的邮件,得知该公司将于4月22日-25日在深圳举办演讲培训班。蔡女士便前往深圳,在该公司员工的热情推销下,交了29800元进行了培训。

培训结束后,该公司称将继续开办弟子班,承诺预交98000元后,可以终身免费参加该公司在全国各地的所有培训,而且可以免费带3人一起参加培训。蔡女士又通过微信、支付宝、银行转账等方式交费98000元。

回家后,蔡女士高额报名培训的行为遭到家人的一致反对,蔡女士也后悔自己盲目听信该公司

的推销宣传,强烈要求给予退款,但是遭到该公司的敷衍和拒绝。蔡女士将此事投诉至青岛市消保委。

青岛市消保委接诉后,立即展开了调查。该公司负责人最初采取躲避和敷衍的态度,声称消费者违约不予退款,经工作人员耐心细致的沟通说服,并告知其报名须知中存在侵害消费者权益的有关条款,该公司最终同意一次性给予全部退款。

3 咨询整形被贷款 演示变为真操作

潍坊市消费者高女士和朋友于2018年1月10日到潍坊某整形医院咨询环腰抽脂手术情况,整形医生潘某对三人进行了接待,其间极力推荐她们使用“百度钱包”,称可以手术贷款3.5万元,并现场拿高女士的手机进行了操作“演示”。

2月1日高女士突然收到百度钱包短信:“您已贷款3.5万元,于2月1日生效”。高女士立即联系百度客服,称自己没有贷款,不是本人操作,是医院医生未经本人同意操作的,可否取消,客服答复要交违约金,可以和医院协商取消事宜。于是高女士找到医院,院方称贷款已生效,只能做手术,不能取消。双方协商不成,高女士于2018年2月3日到潍坊市消协投诉。

潍坊市消协工作人员接诉后,立即进行了调查核实,按照《消法》规定,该院行为侵犯了消费者知情权、自主选择权和公平交易权,属违法行为,应当配合消费者取消贷款。经过说服教育,该院最终承认医生存在过错,同意给消费者解决贷款事宜,并承担相关违约金。

4 汽车质量有问题 退还订金难如愿

东营市消费者王先生向东营港开发区消协投诉,其在某汽车销售公司预付20000元订金订购“福特·探险者”汽车,在验收过程中出现大架、传动轴、排气筒严重锈蚀氧化等情况,验收当天未予接收提车,同时要求销售方退还订金。在与销售公司沟通数日难以达成一致意见后,向消协提出维权申请。

在消协工作人员调解下,双方现场达成一致意见,销售方扣除必要损失3000元,退还剩余订金17000元,并现场签订退车退款协议。

5 精装承诺未兑现 瑕疵问题返工做

2018年9月起,聊城市李先生向聊城市消协投诉聊城市某房产开发商精装房存在装修质量问题,未达到之前承诺的标准,要求赔偿损失。

接诉后,聊城市消协工作人员立即与该辖区的消费者协会组建了联合调解小组,对该案进行调查、调解。经实地勘查,装修质量问题主要集中在地板砖存在的色差问题,工程需返修。经过历时两个多月多次努力调解,双方达成调解协议,开发商按消费者要求免费更换新地板,瑕疵问题返工重做,挽回消费者经济损失5万余元。

6 美容保健办俩卡 遭遇问题难退费

2018年6月4日,临沂市兰陵县消协接到消费者刘女士的投诉,称其在开元商城某美容保健店消费17000余元购买美容和保健卡两张,做了一段时间美容和保健后,面部出现过敏现象,加之做足疗时经常换按摩师傅,引起刘女士的严重不满,找到店长要求退卡,美容店拒绝退卡。

接到投诉后,县消协进行了调

查,消费者反映情况属实。经调解,美容店负责人同意退还刘女士卡上剩余的14400余元。

7 广告宣传不明晰 分期购车本息多

2018年7月22日,秦先生根据广告在潍坊某汽车销售服务有限公司看中了一款某品牌的SUV家用汽车,这款车实际不在广告宣传的免购置税、免保险活动之内,销售方为了能把车卖出去,隐瞒了真实情况,致使秦先生误认为该型号的这款车也免购置税、免保险,于是就缴了首付款8980元,并与孙姓销售员向其推荐的融资租赁公司签定了分期付款购车的按揭协议。

一个月后,秦先生收到融资租赁公司信息,提醒他按期偿还每月贷款本息3000多元。秦先生感觉不对劲,就电话询问汽车销售员,得到的答复是,此型号的车辆不参加店里的免除活动。秦先生与销售公司多次交涉无果,于9月11日向潍坊市消协投诉。

经过消协工作人员调查调解,经营者认识到自己的错误。最终双方达成协议,经营者退还消费者现金7700元,并赠送2年的汽车保养。

8 手机退换遭刁难 举证责任商家负

泰安市肥城市的刘女士在2018年10月3日在某手机大卖场花费5980元给上大学的女儿购买了一部苹果手机,孩子带上新手机在返回南京学校途中突然自动关机。到达南京后,孩子立刻和肥城市的销售商取得了联系,销售商告知其可就近找到苹果的售后进行检测。经检测,苹果售后告知其送检的手机在送检前被非授权机构改装过,不予免费维修和退换货处理。此情况反馈到肥城市的经销商后,经销商称只能维修不能退换货,双方协商不成,刘女士投诉至肥城市消协。

消协工作人员依据《山东省消费者权益保护条例》相关规定,让经销商举证“手机非正常关机”不属于质量问题的证据,经过一周时间的反复调解协商,经销商因无法举证,免费给消费者更换新机。

9 代驾肇事负全责 司机失联难理赔

2018年4月19日,家住菏泽市牡丹区华侨城的宋女士向菏泽市消协投诉,称其一辆红色路虎极光车在2018年1月12日晚,在由北京某汽车技术开发服务有限公司菏泽分公司代驾司机李某代驾的过程中发生碰撞事故。经交警认定事故责任为代驾驾驶员负全责,代驾分公司负责人与肇事者均答应给予维修,但时隔多日一直没有落实,多次联系该驾驶员联系不上,分公司负责人联系不上。

菏泽市消协接到投诉后,与《维权3·15》电视栏目记者一起进行调查,经多次调解,最终,对方同意赔偿宋女士2200元的维修费。

10 婚礼礼炮突爆炸 影响婚庆索赔难

2018年3月10日,滨州市沾化区的高先生结婚当日,原本活跃结婚气氛用的一枚礼炮突然低空爆炸,围观孩童受到惊吓,现场喜庆气氛受到严重影响,婚礼草草收场。事后,高先生买了礼品安抚了受惊吓儿童,并携带礼炮碎片找到经销商协商处理此事,要求除了退还货款外,还应赔偿相应礼品费用、精神损失费等共计6000元。经销商同意退还货款,但精神损失等费用以生产厂家不来处理为由,不予答复。

无奈,高先生来到滨州市沾化区消协进行投诉。经过消协工作人员多次调解,最终,双方达成一致意见,由经销商补偿高先生精神损失人民币2000元。