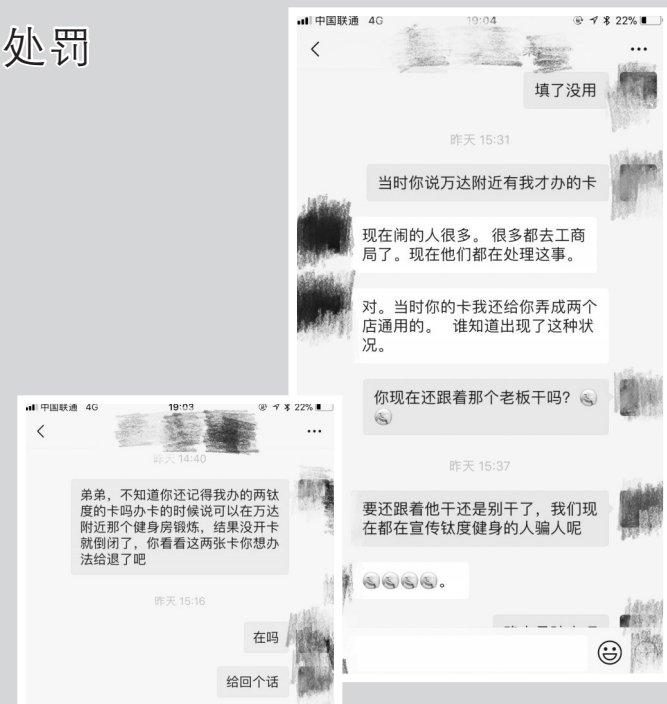
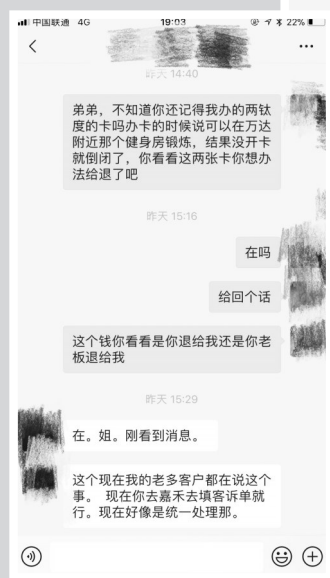
不按合同履约,擅自停止营业

市场监督管理局:15日内不解决问题将给予商家二次处罚

□牡丹晚报全媒体记者 敏静

近日,数位市民拨打12345政务服务热线反映,自己在菏泽钛度健身俱乐部办理了会员卡,可商家不按照合同履行约定,希望相关部门予以重视。





12345 政务服务热线

签到30次退还200元现金的活动被商家单方面取消

“合同约定的3个月内签到30次就可以退还200元现金,可商家现在却单方面取消活动。”市民王先生告诉牡丹晚报全媒体记者,2019年年底,位于菏泽佳和购物广场3楼的钛度健身俱乐部的工作人员销售健身卡,该卡价格为288元。按照商家的说法,如果会员在3个月内到店签到30次,即可退还200元现金。王先生觉得这个活动十分划算,便办理了一张会员卡。

牡丹晚报全媒体记者采访得知,办卡后,王先生共到该店锻炼了近20次。春节期间赶上疫情,健身俱乐部停止营业。近日,他接到商家通知,称可以到店办理延期。

“商家告诉我,因为疫情原因,退200元现金的活动取消,他们可以为我的卡延期一个月。”王先生说,商家在没有与会员沟通的前提下私自取消活动的行为让他不满。但是,就在他要办理会员卡延期时还被告知,要将钛度健身俱乐部的广告转发给100个微信好友。商家的这一做法,更让王先生大跌眼镜。“去之前他们没有告诉我要转发广告才能延期,但是,我不转发他们就不为我办理,让我很窝火。”王先生说。

两年卡还未激活,店铺却停止营业

牡丹晚报全媒体记者了解得知,反映钛度健身俱乐部有问题的不止王先生一人,还有几位会员反映,他们办理的会员卡还未激活,却遭遇退卡难。

市民李女士和于先生都是菏泽欧洲城小区的业主。2018年,钛度健身俱乐部在该小区附近做宣传,他们均办理了两年的会员卡,可后来,该俱乐部中达御园店刚营业不久就突然关了门。

“我们办卡时,中达御园分店还未营业。作为创始会员,我以2098元的优惠价办理了两张两年卡。”李女士告诉牡丹晚报全媒体记者,办卡时她就了解到,该俱乐部在市区共开了3家店,但是,考虑其他两家店离家较远,她与销售顾问约定,自己只在中达御园店锻炼。由于怀孕,办卡后,李女士一直没有开卡,数月后,她才发现该健身俱乐部竟然人去楼空。

“我2018年办了一张两年卡,价格是1230元,这张卡还未激活,健身俱乐部就停业了。”据于先生介绍,最初门店停业时商家并没有告诉大家实情,他们只是表示店面要升级改造,于先生便打算在中达御园店重新开业后再来锻炼。没想到,如今已过去了半年多,事情还是没有得到妥善解决。

店方:会员问题登记上报,10日内给出答复

为解决几位市民反映的问题,4月16日上午,牡丹晚报全媒体记者来到了钛度佳和店。该店一位工作人员告诉牡丹晚报全媒体记者,菏泽钛度健身有限公司目前在市区还经营了两家店,分别位于佳和购物广场和南华康城。中达御园店停业后,公司给出的解决方案是:将该店的会员转到其他店。对于李女士和于先生等会员提出的退卡事宜,他们只能先让会员填写相关信息,再根据公司的办事流程,10个工作日内给出答复。

另外,对于王先生反映的3个月内完成打卡任务可以退还200元现金的情况,这位工作人员表示,会员在办卡前均与俱乐部签订了合同。《合同》规定,如果遇到不可抗力因素,合同到期后,双方关系自动解除。“疫情就是不可抗力因素,我们被迫停业,商场也没有给我们免除房租。疫情期间,我们和会员都受到了损失。”她说,至今俱乐部一直处于停业状态,目前,仍未接到可以开门营业的通知。考虑到疫情给会员造成了损失,公司给每位会员无偿延期两个月。为帮助公司宣传,他们提出让会员转发广告至微信好友,但是,会员可以自主选择是否转发,即便不转发,他们仍然可以为其办理延期两个月的业务。对于疫情给大家带来的影响,这位工作人员希望会员能够予以理解。

市场监督管理局:15日内不解决将给予商家二次处罚

对于工作人员承诺的10日内给出答复的承诺,不少会员表示不再相信。为此,牡丹晚报全媒体记者又联系了菏泽开发区市场监督管理局。

“去年9月份,我们接到了会员的集中反映,据了解,该事件共涉及会员约160名。”该局相关工作人员告诉牡丹晚报全媒体记者,中达御园分店之所以停业,是由于房租涨价,公司无法承担租赁费所导致。按照《消法》规定,商家在停业前应该提前告知会员,但是,他们却没有履行这一义务,会员意见很大,联合上访投诉。该案件被开发区市场监督管理局受理后引起领导的高度重视,专门成立了工作组。

牡丹晚报全媒体记者采访得知,由于该公司在停业前没有提前告知会员,按照《消法》规定,开发区市场监督管理局对其进行了经济处罚。目前,该案件已经进入调解环节。“经过双方调解,目前已经有70%至80%的会员办理了转卡,其余会员要求退卡。”据该工作人员介绍,调解时,该公司承诺,4个月内解决会员反映的问题,但是,目前仍有部分会员的问题没有在规定的时间内得到解决。

开发区市场监督管理局对该问题持续关注。4月9日,消保科相关负责人再次约谈该公司负责人,并下发通知,要求其15日之内必须解决剩余会员反映的问题,如果在规定时间内不予解决,市场监督管理局将按照《消法》50条规定,对该公司再次进行处罚。

消协:办理需谨慎,办卡后尽快消费

预付费式消费是把双刃剑,其可以实现商家和消费者的双赢,在一定程度上有助于刺激消费,拉动经济发展,但也存在着较大的弊端。

那么,市民在办卡时应该注意哪些事项?市消费者协会秘书长牛建峰表示,由于消费者对预付费式消费的警惕性不高,看到商家广告后,盲目办卡,一旦把钱交给商家,对于他们降低服务标准、更换场所等问题,消费者维权就会出现困难。

牛建峰提醒广大市民,尽量不要办理预付费式的充值卡,如果一定要办理,必须仔细查看经营者的营业执照。“有些商家的门面名和营业执照名字不同,如果只记住门面名,就会导致投诉时无法查找经营者,维权困难。”牛建峰表示,消费者不仅要查看经营者姓名,还要查看营业执照代码。

双方要签订合同,合同内容尽量详细全面。签合同时,要注意查看商家的公章与营业执照的名字是否相符。另外,消费者不要办理大额充值卡,一旦办理,要尽快消费。