

办卡很容易，退款多磨难

九水路市场监管所成功调解两起健身房退款纠纷案件，每一场都是“拉锯战”

□文/图 半岛记者 王媛

预付卡式消费中，“办卡容易退款难”的投诉比例激增，跟商家“跑路”的情形相比，退款纠纷虽可调解，但是难度较大，过程反复。2019年年底，青岛市李沧区九水路市场监管所成功调解了两起健身房私教课退款纠纷，受理案件的李沧区九水路市场监管所主任科员高守来帮助消费者挽回经济损失近1.5万元。

频繁换教练 自闭症学员遭遇退款持久战

2019年11月，九水路市场监管所主任科员高守来接到了一位化名为“熊妈妈”的投诉，称女儿是自闭症患者，现年20岁，2018年4月份来青岛治疗，治疗要求配合进行体质提升。2018年8月，赫菲特健身房在丽达商场开业，由于距离住所很近，她为女儿办了健身卡，“根据女儿的情况，我提出了两个要求，一个是私人教练，一个是必须是女教练，商家答复‘可以’，于是办了可以陪同上课的商务卡。”2018年8月19日，“熊妈妈”支付24960元，购买了该健身房李姓私人教练(女)96节私教课，对方承诺会一直带女儿训练。2019年春节过后，李姓教练(女)突然离职，改由周姓教练(男)上课。“因为健身需要身体接触，女儿的特殊情况并不适合男教练带，但赫菲特健身房店长表示，该教练有经验，可以接手特殊学员，且健身房无女教练可提供，我只好妥协。”

2019年4月13日，周姓教练(男)提出加课要求，“熊妈妈”拒绝。次日训练时，被更换为隋姓教练(女)上课，“熊妈妈”提出质疑，健身房店长保证不会再换教练。



李沧区九水路市场监管所主任科员高守来(中)正在调解消费纠纷。

2019年8月2日，隋姓教练(女)称已被健身房辞退，面对再一次换教练，“熊妈妈”忍无可忍，“这对一个自闭症患者来说非常不利”，遂要求退款。健身房主动表示已无教练可提供，可以退剩余私教费10660元。但等了两个多月，退款承诺迟迟不兑现，截至2019年11月21日到市场监管所投诉，她只收到3000元退款。高守来接诉后，立即到赫菲特健身房进行现场调查调解，健身房给予积极配合，当场承诺2019年12月10日前退还剩余私教款7660元。可到了2019年12月10日，退款承诺仍未履行，高守来再次找到健身房负责人调解，最终承诺2019年12月20日退款。2019年12月20日下午，“熊妈妈”收到退款3000元，2019年12月28日晚，健身房在市场监管所的督促下，将剩余4660元私教费退还。

办卡后怀孕 准妈妈欲退款被反指“违约”

2019年7月6日，市民崔女士在赫菲特健身房购买了价值9360元的私教卡，购卡后不久发现自己有了身孕，于是向健身房提出退款，遭到拒绝。2019年11月18日，崔女士投诉到九水路市场监管所，高守来受理后发现，纠纷双方态度都很强硬，调解起来十分困难。“我方店面认为其属于违约行为，其私教服务期限可按约定延长，但退款要求不能同意。”在赫菲特健身房向九水路市场监管所提供的文字陈述中记者看到，“拒绝退款”的理由有两个，一是认为崔女士未按合同约定上课，4个月期间教练约课不予理睬，属于违约，二是协议第九条已规定“女会员自怀孕之日起至预产期之后两个月内，可以免费申请同时冻结会员服务期限和私教课有效期”。

“按照约定，学员也有履行按时上课的义务。”赫菲特的刘经理全程参与此案调解，他告诉记者，纠纷初期店方明确“不予退款”。而崔女士并不认同自己“违约”的说法。她表示，未能上课是因为期间住院，购买课程前也告知曾因追尾事故受伤，不能保证协议时间内能否上完课，“如果说会员没有连续多次上课即违约，我认为这是‘霸王条款’。”崔女士出具住院相关证明后，高守来从中多次调解，健身房同意按70%的比例退款，并扣除已消费的课。但崔女士不同意，认为退款数额不合理，并提出了自己的计算方法。双方围绕“退多少”的问题各执己见，调解再度陷入僵局。高守来轮番做工作，反复走访，几经周折，双方意见最终达成一致，健身房出具了《退款说明》，约定于2020年1月10日前退还崔女士剩余私教款7000元。



利群集团出资100余万元 为困难家庭赠送“爱心年货”

□半岛记者 陈源

1月16日，利群各大商场门口一大早就有顾客排起了长队，他们并不是在抢购商品，而是在等待领取利群发放的“爱心年货”。今年，利群集团出资100余万元，为困难家庭赠送“爱心年货”，表达关怀与爱意。

活动现场，利群集团领导及工作人员将一份份饱含关怀的利群“爱心大礼包”送到到场的近400户困难家庭手中。大米、面粉、鸡、鲢鱼及喜庆的福字，沉甸甸的礼包，情义比年货更重。据了解，“利群的不断发展和壮大正是得益于社会各界与广大消费者长期以来的支持与信赖，因此利群也始终怀揣着一颗感恩的心，积极关爱弱势群体。在资助困难家庭物质生活的同时，更想让他们感受到我们这个社会大家庭冬日里的温暖。”利群集团党委书记王健介绍。

今年是利群“送万家情、暖万家心”春节慰问困难家庭，免费赠送“新年大礼包”活动举办的第21个年头，截至目前累计出资超过2000万元。未来，利群也将一如既往地为广大消费者提供最优质的商品与服务，带动更多的企业和个人关爱弱势群体，认真践行一个企业的社会责任。

海底过大年，钜惠“鼠”于您

乘高铁游青岛坐地铁看海底，青岛海底世界开展“好客山东”鼠年贺年会优惠活动

春节期间，乘高铁，游青岛；坐地铁，看海底！随着济青高铁、青盐铁路、鲁南高铁相继开通，青岛地铁接连增添新线路，游客可以乘高铁到青岛，坐地铁游海底，不出站换乘地铁3号线可直接到达青岛海底世界。据介绍，2020年1月25日至2月9日(正月初一到正月十六)，青岛海底世界开展“好客山东”鼠年贺年会主题优惠活动。

鼠年春节来海底，一系列优惠“鼠”于您！

一、海底来过年，钜惠“鼠”于您

过年游海底，通票优惠至120元；更有鼠年生肖享特权，通票仅需20元(以



本人身份证、户口簿等有效证件为准)；针对1.2米—1.4米的儿童，青岛海底世界推出“新春儿童20元通票”。

春节期间还有这些特殊群体享免费，免费范围：6周岁(含)以下或身高1.2米(含)以下儿童、70周岁以上老年人(凭证件)免费参观青岛海底世界；6周岁(含)以下或身高1.4米(含)以下儿童、60周岁以上老年人、现役军人、军队离退休干部、残疾人(重度残疾人包括一名陪同人员)、山东惠才卡(凭证件)免费参观青岛水族馆。

同时，青岛海底世界面向家庭游客

推出“家庭休闲年卡”特价促销活动，原价398元的家庭休闲年卡(2名成人+1名优待群体)优惠至365元。

二、网购扫码游，便捷又优惠！

在青岛海底世界官方微信及美团、携程、大众点评、飞猪旅行、驴妈妈、马蜂窝旅游、去哪儿、途牛、同程等电商平台购买门票，享受各种优惠！

三、海底表演，精彩不断！

正月初一至十六，升级版“人鲨共舞”、“梦幻美人鱼”、情景剧“海底后花园”轮番上演，每天多至9场，精彩不断。

文/刘红

任钦祖
良心企业 健康好水 四十年品牌 诚信到永远

任钦祖公司

祝岛城人民新春快乐

■全年无休 咨询热线 8982 7338 ■24小时售后服务 131 732 11011