

预付式消费需谨慎 小心“馅饼”变“陷阱”

星报讯(实习生 史传琦 记者 王珊珊) 近年来,合肥发生多起健身房跑路事件,早在2020年,位于蜀山区的阳光游泳健身老板突然卷款跑路,只留下健身器械和办公设备。不少会员反映,报名且交完钱后的课程没上完,甚至有的还未开始。当时,在维权群里有200多人登记,涉案金额从900元到5000元不等,预估总金额达30多万元。

事实上,健身房“一夜消失”,造成消费者损失的主要因素是健身房大多采用预付制,再加上节日活动、多购买享折扣、“老带新”免费体验等营销方式,让很多消费者在健身房预存少则数百元多则上万元的费用办理所谓的会员卡。交钱后成为会员,后续消费却得不到保障,一旦健身房跑路,消费者很难维权。

记者联系上合肥某连锁健身馆的一位工作人员,该名工作人员告诉记者,他们属于连锁店,在合肥有十几

家签约门店,门店分为普通店和高端店,两者课程内容没有区别,团操课免费,私教课需要另外收钱,大概一节课300元。该工作人员热情地推荐记者购买年卡,因为这里办理月卡需要600元,而年卡只需1880元,高端店相对较贵,需要两千多元。目前市面上有三种卡,第一种是通用卡,该卡连锁店普通店通用;第二种是黑金卡,普通店和高端店通用;第三种是单店卡,仅限在办理店铺使用。该工作人员介绍,办理年卡的顾客中期可以暂停课程,时长按合同期限往后延长,但两个月后才能申请停用,并且延长一个月需缴纳20元,办理年卡后不能退卡。在多家健身房进行咨询后,记者发现,商家说的大部分条款其实都是在限制消费者,对于如何保障办卡权益却没有说明。

记者调查中发现,除了健身房,美容美发、餐饮服

务、教育培训等多个行业领域“预付式消费”也是广泛使用。许多消费者都有过这样的经历,并且在店员的推荐下办理过相关业务。但在办卡过程中可能忽略了部分商家在合同最后注明的“公司保留最终解释权”,或“此卡一经售出,概不退换”的免责声明。面对商家如此预付式套路,消费者该怎么办呢?

上海正源(合肥)律师事务所律师付来权表示,消费者在办理预付卡时,需仔细了解有关规定,与商家签订书面消费合同、协议或订单,并且在每次使用预付卡后,及时核对消费余额并索要消费凭证,一旦发生消费纠纷,可以与商家进行协商解决,也可以向有关主管部门反映情况,或者向人民法院提起诉讼,以维护自身合法权益。

另外,目前合肥市正在拟定出台体育预付费消费监督管理办法,让合肥市民更放心地进行体育消费。

反向抹零、虚假宣传、价格欺诈、霸王条款…… 合肥发布消费维权十大典型案例

星报讯(记者 叶佳超) 日前,合肥市市场监管局对2022年全市消费维权案例进行了总结梳理,发布了具有代表性和指导意义的2022年度合肥市市场监管系统十大消费维权典型案例,以案释法,发布消费提醒,以法明理,保障消费者合法权益。

案例一： 销售电视样机侵害消费者知情权案

2022年4月,肥西县市场监管局桥北市场监管所接到一位老年消费者王某投诉,称其花费1万余元在某商场内购买了某品牌电视,安装后发现该彩电操作系统已登录了他人的账号,经家人查询,登录的账号为商场导购人员的账号。消费者怀疑该彩电是商场展示样机,但商场并未在销售前告知,存在欺诈行为,要求商场换货并赔偿,请求市场监管部门帮助维权。

案例二： 美体内衣夸大宣传退费案

2022年7月,安巢经开区市场监管局接到消费者许某投诉,其于2022年6月在某美容院消费5900元做美容瘦身项目,经营者承诺3至6个月无效退款。因效果不佳,经营者在消费者申请退款时劝说其更换其他项目,消费者于7月20日下午在美容院内,经销售人员劝说通过手机转账15.4万元,预定了54套定制美容减肥内衣。回家冷静思考后,消费者于当日向美容院提出质疑,要求终止合同并退款,但遭经营者拒绝。消费者无奈之下,向安巢经开区市场监管局投诉。

案例三： “反向抹零”价格违法案

2022年12月,巢湖市市场监管局接到消费者邹某投诉,称其在巢湖市某超市购买了一双休闲鞋,价格标签显示为109元,由于该超市正在进行5折优惠活动,打完折后价格应为54.5元,商家实际收款55元,对此不满,要求按照法律规定处罚商家。

案例四： 侵权假酒惩罚性赔偿案

2022年8月,庐江县市场监管局白山市场监管所接到消费者朱某投诉,称其当日中午在庐江县白山镇某酒店举办宴席所用的古井贡酒年份原浆5年白酒(酒精度40.6%vol、净含量425ml)为假酒,请求维权并要求该超市进行赔偿。

案例五： 质量不合格肥料赔偿案

2022年3月,高某等三人到经开区市场监管局高

刘市场监管所投诉,反映2021年11月三人均从经开区高刘镇某农资经营部购买了某品牌的掺混肥料,使用完以后,地里种植的庄稼并无生长,对比之前购买的肥料效果差别明显,怀疑购买的该批次肥料质量有问题,要求市场监管部门予以调查处理。

案例六： 虚假宣传扶贫、助农商品案

2022年2月起,瑶海区市场监管局城东市场监管所陆续接到多起关于某电商公司的投诉举报,主要反映该电商公司在淘宝平台销售的紫菜等农产品为扶贫、助农产品,实际并不是扶贫、助农产品,涉嫌欺诈消费者、虚假宣传及不正当竞争等违法行为,消费者要求退款。

案例七： 培训机构“霸王条款”退费案

2022年7月至8月,蜀山区市场监管局三里庵市场监管所陆续接到多名消费者投诉,在某教育培训机构花费3500元至5500元报名成人高考培训,商家承诺提供考前培训、成考代报名、取证辅导等服务,现因商家无法达到预期培训效果而提出退费,商家表示签订合同24小时后不可以退费。消费者认为成人高考是到9月份中旬才开始报名,商家还未提供代报名及取证辅导服务,要求商家合理退费。

案例八： 超市虚构原价进行价格欺诈案

2022年3月,多名消费者反映某超市销售的猪肉近期标示的降价幅度较大,但购买时支付的金额与非促销期间差别不大,怀疑促销有“假打折”的猫腻,请求市场监管部门予以调查。

案例九： 三包期内汽车质量问题退车案

2022年10月,新站高新区市场监管局接到消费者曹某投诉,其于2022年1月在某4S店购买了一辆汽车,同年3月出现方向盘助力消失情况,4S店对其车辆进行维修后,10月再次发生相同故障,经4S店反复维修故障仍无法排除,要求帮助换车或退车。

案例十： 电动车充电失火赔偿案

2022年3月12日,消费者郑某向长丰县市场监管局吴山市场监管所投诉,其在吴山某车行购买的电动车于2022年3月9日晚充电时起火,造成车辆损坏、家人受伤,在多次与车行协商无果后,请求市场监管部门调解处理。



3月15日,“铸诚信 提信心 促消费”系列活动启动仪式在合肥市淮河路步行街百盛广场门前盛大举行。据了解,为进一步铸诚信、提信心、促消费,由安徽省消保委、安徽省市场监管局共同主办的2023年3·15国际消费者权益日现场咨询服务暨特色伴手礼展示活动正式拉开帷幕。活动现场,相关单位的工作人员为前来的广大市民提供咨询服务,答疑解惑。质量安全、食药安全、特设安全、检验检测、法律服务、消费维权,一站式为您服务。 记者 张良弓 文/图



3月15日,合肥市蜀山区市场监督管理局承办“铸诚信 提信心 促消费”消费者权益保护日主会场正式启动,现场授牌国邦美家居青阳路卖场“消费者维权服务站”,方便消费者就近维权,此外,执法人员还现场为居民讲解如何辨别白酒真假。 张慧 詹伟伟 刘亚萍 实习生 王立言 刘羽 记者 沈娟娟 文/图



3月15日,合肥市王卫社区食安办联合望湖街道市场监管所开展“3·15”消费者权益日宣传活动,执法人员随机抽查了便利店、餐饮门店,对食品的生产日期及从业人员的健康证进行监督检查。王肇和 记者 马冰璐 文/图