

# 健身房“未开业先售卡” 广告承诺游泳池“飞了”

投诉人：翁小姐 彭先生 刘先生  
投诉时间：4月28日

去年10月，我在家附近看到某健身房工作人员在发放宣传广告单，他们称附近开设了一家健身房，目前正在装修，11月即可营业。当时业务员介绍说，这家健身房的游泳设施不错，而且11月开业时游泳池也将一并投入使用，我在该健身房发放的宣传单上也看

## ◆记者连线

接到消费者的投诉后，浦东新区消保委工作人员联系了该商家负责人，证实了该健身房确实没有游泳池设施，与广告宣传内容有出入。然而这位负责人却表示，虽然宣传单上有游泳池，但不代表就一定是在此门店，消费者可以去别的门店游泳，而且合同中也没有游泳池的有关内容。同时他态度强硬，不接受消保委介入调解，希望消费者自行找他沟通。

“商家对于游泳池的解释确实让人无法

## ◆律师说法

健身房还没开业就“促销”会员卡，广告上明明宣传健身房里有游泳池，开业后却没有了，翁小姐等消费者提出退款遭拒绝，商家称“游泳可去别的门店”。消费者该如何维权？能否主张“退一赔三”？我们请北京观韬中茂（上海）律师事务所葛志浩律师作一分析。

“作为商家，在对自己所提供的商品或服务作广告宣传时，应当秉持真实、客观的基本原则，若以虚假承诺的方式诱导消费者购买其商品或服务，则存在消费欺诈之嫌，依法应当承担相应的赔偿责任。”葛律师分析认为，根据翁小姐的表述，在这个事件中，健身服务公司以载明拥有游泳池的广告宣传单吸引消

到了有关游泳池的宣传内容。我从小喜欢游泳，经常会专程到旅游馆去游泳，现在看到自己家门口的健身房有了游泳设施，以后游泳更方便了，自然很高兴。于是，我在业务员的引荐下，办理了该店的健身会员卡，并一次性支付了会员年费9480元。

然而，等到健身房开业时我却发现，当初承诺的“游泳池”不见了。我立即询问商家：“为什么没有游泳池？”商家表示：“由于这个

接受。”浦东新区消保委认为，既然在该门店的宣传单中有游泳池，那么按照常理，消费者自然会认为是该门店有游泳池。而且商家并没有在宣传单中写明“游泳池在别的门店”。

根据《消法》第20条、第23条以及第53条的相关规定，商家既然无法为消费者提供游泳池的服务，那么消费者有权提出退款要求，并解除合同。如果有关部门认定商家发布虚假广告，根据《消法》第45条，消费者还可以提出赔偿。

费者与其沟通办理健身会员卡事宜，并将此类承诺作为提供的服务内容的一部分与消费者签订了相关协议，那么，该承诺本质上就构成了健身服务公司在签订合同之处向消费者作出的“要约”，而这种“要约”一旦被消费者接受，就形成了可以约束彼此的合同条款，健身服务公司理应遵守。

葛律师坦言，假设当时健身服务公司在明知无法提供相关游泳池设备而又以虚构事实的方式向消费者作出“莫须有”的承诺，那么该种行为不仅属于违约，而且符合《消法》中关于消费欺诈的相关规定，翁小姐可依法要求健身服务公司“退一赔三”。

项目审批没有通过，所以游泳池没有了。”我当场表示，办卡的初衷就是为了能够游泳，现在既然游泳池没有了，那就没有办卡的必要了。我认为商家涉嫌虚假广告宣传，我向商家提出退款，但多次与商家沟通，退款的事却一直没有解决，而且商家态度强硬。无奈之下，我拨打了12315投诉热线向浦东新区消保委求助。

无独有偶，彭先生和刘先生也有同样遭遇。

由于商家不接受消保委的调解，消保委建议消费者通过其他途径维护自身的合法权益。

消保委提醒消费者，在购买健身卡时切莫冲动，不要被各种优惠冲昏头脑，还需理性购买。在门店没开业先办卡的情况下，一定要在合同中明确约定服务内容、退款方式等相关内容，可将宣传广告上的内容写入合同，这样一旦遇到实际情况与宣传广告不符，消费者可依据广告宣传和合同有理有据维护自身权益。

“在日常生活中，为了达到提高业务量的目的，部分商家往往不惜采取虚构或夸大事实的手段，吸引消费者的眼球并进而诱导消费者进行消费。”葛律师表示，此举虽然短时间内可能提高公司的业务收入，但从长远来看，由于该行为本质上与我国《合同法》规定的平等、自愿、公平以及诚实信用等原则相违背，无异于“饮鸩止渴”，因此不足取。

同时，葛律师提醒消费者，在消费之前，也有必要对购买的服务进行详细的了解，并在合同中明确约定各自的权利义务以及对应的违约条款，以免遭受不必要的损失。

法治报记者 王建慧

## 主笔闲话

### 不贪小利 不会上当



历史往往有惊人的相似之处。今日本报刊发的报道，笔者总觉得十分眼熟，仔细回忆，原来30年前就有这套玩意儿了，那时的名称叫“还本销售”。对照今天的“购物返现”，不过是“旧瓶装新酒”罢了。

记得那时的“还本销售”也很有诱惑力，比如：买了吸尘机付款后，吸尘机归顾客，只要保留发票，三年后凭发票，可向商家取回全额的货款，等于借款三年，利息即是送你一台吸尘机。结局如何？没到三年，商家早就关门大吉，人去楼空了。

想不到，这种“阿诈里”式的骗局如今会死灰复燃，真是令人惊叹不已。

笔者认为，消费者购物消费，千万不能抱有贪小利的想法。古今中外，各种各式骗子的套路千变万化，有一条是共性，那就是利用贪小利的人性弱点，设计种种“利益”诱饵来设置陷阱，让你上当受骗。

天上不会掉馅饼，奈何信它者总是大有人在。更为深层的原因，大抵是一些人爱贪便宜的心理在作祟，明摆着是个“套”，却偏偏还要往里钻。

其实，遇到类似诱人的“幸运”时，建议大家不妨换位思考一下：如果我是商家，我会莫名其妙地做这种让顾客“买东西还能赚钱”的赔本买卖吗？

王建慧

## 简讯

### 市质监

#### 荣获打假先进集体称号

□记者 王建慧

本报讯 近日，市质量技监局荣获2017年度上海市打击侵权假冒“两法衔接”工作先进集体称号。

按照国务院和市委、市政府总体部署要求，2017年以来，市质量技监局以农资、建材、汽车配件、地理标志产品以及3C认证产品等与老百姓密切相关、社会反响强烈和涉及人身健康安全的产品为重点，推进打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣产品专项行动。2017年共出动执法人员10429人次，检查企业4322家（次），立案429起，移送公安案件4起，捣毁制假窝点2个，双打案件信息公开186件，有力震慑了违法分子嚣张气焰，保障了守法企业和人民群众的合法权益，双打专项行动取得了预期成效。

市质量技监局表示，将继续围绕与老百姓健康安全相关的重点产品，结合质检利剑打假行动春、夏、秋、冬四大战役，联合本市相关部门常态化地持续推进“双打”专项行动，依法惩处制售假冒伪劣违法者和造假团伙，有力震慑违法分子嚣张气焰，保障守法企业和人民群众的合法权益，维护公平的市场经济秩序。

### 青浦

#### 举办“中国品牌日”活动

□记者 王建慧

本报讯 近日，青浦区市场监管局（质量发展局）联合区相关部门，以“中国

品牌 世界共享”为主题，在吾悦广场举办“中国品牌日”现场宣传咨询服务活动。

活动现场，青浦区市场监管局（质量发展局）工作人员向市民发放了《乘坐电梯安全知识读本》《计量与民生》《特种设备安全常识》《上海市中小学质量教育社会实践基地宣传册》等宣传资料，并接待消费者投诉与咨询。现场还举行了“质量知识有奖竞答活动”，向群众普及了“中国品牌日”的来源、标识及重要意义等。本次活动共发放各类宣传资料500余份，接受各类消费者咨询服务300余人次。

“中国品牌日”宣传活动旨在增强品牌发展理念，在全社会形成“中国产品向中国品牌转变”的共识，以文化点亮品牌，提升自主品牌影响力和认知度，推动供需结构升级，促进经济高质量发展。

### 静安

#### 医院开展特种设备演练

□记者 王建慧

本报讯 近日，静安区市场监管局（质量发展局）与第十人民医院联合开展液氧储槽泄漏应急处置救援演练。

在演练中，医院相关人员接报后立即启动事故应急处置预案，各应急处置救援组于第一时间赶到现场，按照职责分工迅速采取处置措施。经过快速有序的应急处置，及时消除了液氧储槽泄漏现象，液氧站恢复正常运行。经现场总指挥确认后，宣布事故报警解除。

此次演练，有效检验了各级人员应急处置救援能力和水平，以及应急预案的操作性、实用性。该局要求参加演练的有关部门和相关人员及时总结成功经验，加强宣传，使特种设备安全意识深入人心。

## 一周之“最”

### 最“恐怖”的短信

苏州的李女士在家中收到一条短信，“尊敬的用户您好！您的××信用卡因（逾期还款）影响征信，现已冻结，请立即联系客服：008-61××××××办理解冻。”因为李女士名下确实有该信用卡，她当即拨打短信提供的客服电话，并按照对方语音提示操作。转入人工服务后，李女士按对方要求，将自己的信用卡卡号、卡片背后的交易安全码以及手机收到的验证码一并告知对方。之后，她便收到短信，称信用卡被消费4998.79元。这时，李女士才意识到被骗。

无独有偶。无锡的吴女士也在家中收到短信，称其“××银行信用卡被冻结了，并留了联系电话（0275××××××××××）”。吴女士和对方联系后，对方谎称要用储蓄卡才能解冻，之后吴女士便按对方要求将自己的储蓄卡卡号发给了对方，之后又通过支付宝向银行卡里转了11000元，并将手机上收到的几条验证码发给了对方。其间，吴女士收到短信得知，储蓄卡在京东上消费了两笔，以及通过POS机支取了1000元。当她意识到被骗时，损失已超万元。

江苏省反通讯网络诈骗中心发布紧急提醒：“信用卡逾期”短信诈骗近期爆发，广大市民接到此类短信请立即删除，千万不要上当。

### 最“劣质”的零食

家住四川大英县的小熊正上初一，喜欢吃零食，平时没少光顾学校周边的商店。“最爱吃5角钱一包的辣条和1元钱一包的麻辣小鱼。”小熊说，他吃不惯学校的饭菜，经常是下午还没有上完课，肚子就饿了，放学后经过校门口的的小商店，就忍不住进去买点吃的。小熊的妈妈说明，自己和丈夫对食品营养方面的知识缺乏了解，不知道该怎么正确教育孩子，只是觉得乱吃零食不好。

“‘五毛食品’存在重大食品安全隐患，给少年儿童带来严重的营养危害甚至健康毒害。”中国营养保健食品协会秘书长刘学聪分析，从膳食营养的角度看，这些食品一般为高油、高糖、高盐类食品，少年儿童吃了这些食品会影响生长发育；从食品安全的角度看，这些劣质食品违法超剂量使用食品添加剂，甚至使用非食用添加剂，还有有的在“黑窝点”“黑工厂”生产加工，有害微生物超标，这种伤害可能会伴随孩子一生。

王建慧 整理