

投诉实录

付万余元报私教课程 教练“货不对”引纠纷

投诉人：任女士
投诉时间：9 月 24 日

9月22日晚上,我在某健身会所购买了价值1万5千余元的私教课程,总共36节课。23日在准备去该门店上课时,我却收到对方的短信,称已预约了一个我并不认识的教练上课。对此,我觉得十分奇怪,这与合同里写的教练并不一致,在我签合同同时,对方也没有明确告

知我会更换教练来上课。
于是,我就和对方联系询问该事宜,对方只告诉我,如果对教练不满意,可以由门店来调整和更换教练,但是却不可以由顾客指定教练来授课。
对此,我十分担忧,认为该店存在不诚信行为。于是,在 23 日的晚上,我以长期不在上海不能来门店上课为由,要求退还所有授课费用。谁知,对方明确表示不同意,

还告诉我,如果要退费,我就属于单方面的违约,必须要支付 30%的手续费。
对此,我十分气愤,从我购买私教课程到现在提出退费,连 24 小时都没有超出,当然可以七天无理由退货,凭什么还要付 30%的手续费,而且对方安排的私教教练和合同里约定的也不一样。怪不得在我签署合同时只是让我通过电脑阅读合同,等我在电脑上签完字才将合同打印出来给我。

◆记者连线

接到任女士的投诉后,记者拨打了该健身会所的客服热线,询问是否可以指定教练来授课。工号2006号客服表示,一般是由门店统一安排教练进行授课,不允许客户指定教练,如果客户有特别喜欢的教练,可以向门店提出意见,由门店统一安排。是否会告诉客户不可以指定教练,上课和售课教练不是同一人呢? 客服表示,这取决于门店是否在签署合同时明确告知顾客。针对收取30%的手

续费,对方表示,这是在合同里明确写明的,只要签署了合同就意味着合同已经生效,后续想要退费都是要收取30%的手续费。
在25日上午,记者联系了门店的相关负责人陈女士。陈女士表示,门店已经受理了任女士全额退款的要求,预计将在5—10个工作日内将退款退回到任女士的银行卡中。针对30%的手续费,陈女士认为,这是门店销售人员在与客户沟通不畅时产生的问题。如果没

有任何问题就提出退费,会员是需要付30%的手续费的,如果是因为教练问题,会员是可以提出全额退款的。
为何没有告知任女士合同上的教练并非授课教练? 对此,陈女士认为,大部分会员都知道授课教练与售课教练不是同一个人,有可能是销售人员看任女士一下子买了那么多节课,认为任女士是老会员了,才会在签署合同前忘记告诉任女士这一问题。

◆律师说法

该健身会所没有明确告知任女士售课教练与授课教练不一致且不能指定授课教练是否有欺诈的成分存在? 在签署电子合同时又有什么注意事项呢? 我们请上海翰鸿律师事务所金玮律师来说一下。
“在任女士与该健身会所签订的合同中明确约定授课教练人选的情况下,该健身会所又临时更换授课教练,显然构成违约,甚至存在民事欺诈的嫌疑。”上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师表示,任女士有权主张解除合同,不应承担该健身会所的手续费,

任女士还有权要求该健身会所退还私教课程费用并赔偿经济损失。
“从任女士参加私教课程并选定授课教练人选的情形而言,有理由相信任女士是基于对特定授课教练的信任而付款参加私教课程,且合同中更是明确约定了授课教练人选,该健身会所却以各种理由临时更换授课教练,显然有悖诚信原则。”金玮律师指出,如该健身会所认为学员不能指定教练,应在合同中予以明确约定,且应提醒任女士注意,而非在合同已明确约定授课教练的情况

下,以该公司内部安排为由临时更换教练。
金玮律师坦言,因为是电子合同条款,所以任女士或多或少忽略了合同中的有些条款约定,并未认真查看全部合同条款,也不排除该健身会所存在忽悠与欺诈的可能。
就此,金玮律师提醒广大消费者,不论是签署电子合同或是纸质合同,在签署合同前,均应对合同条款予以认真阅读,不可草率签字,如对合同中的部分条款约定不同意的,则可拒绝签署,以避免后续纠纷的发生。
法治报见习记者 张叶荷

■简讯

市质量技监局联合举办
中小企业质量提升专题培训

□记者 金勇

本报讯 为帮助本市中小企业质量工作者了解掌握国家相关政策,提高质量工作能力和水平,近日,市质量技监局和市经济和信息化委员会联合举办中小企业质量提升专题培训。
本次培训安排了针对中小企业质量品牌建设需求的课程,既有《加快制造业转型升级全力打响上海制造品牌》对打响“上海制造”品牌的政策解读,又有上海市政府质量奖励制度及其评审标准《卓越绩效评价准则》的宣传贯彻,还有《全面质量管理从彻底的“5S”做起》《质量信誉评价体系》等质量知识的普及,以及获得 2017 年度上海市质量金奖的中小企业蔓楼兰的经验分享。此外,还对便利服务中小企业的《上海市企业服务云》功能做了专题介绍。
全市 300 多位中小企业代表踊跃报名参加培训。

市质量技监局执法总队查获
销售假冒网络连接配件网店

□记者 金勇

本报讯 为进一步打击制假售假违法行为,维护企业合法权益,全力打造质量品牌高地,近日,市质量技监局执法总队根据举报线索,对徐汇区一家销售网络连接配件的公司开展执法检查。
执法人员在对该公司经营部仓库检查时,现场发现堆放有大量天线、电缆组件、接头、面板和安装盒等,还包括

建筑物外部网络或电信线路的连接点与应用系统设备之间的所有线缆及相关的连接部件。经权利人康普公司现场认定,上述产品均涉嫌假冒康普公司的厂名、厂址。经清点,共有信息模块、面板、水晶头、配线架等 35 款产品 105755 个,六类和超五类 2 款非屏蔽双绞线共计 82655 米。执法人员依法对上述产品采取扣押强制措施。经调取网店的销售数据,涉案金额已超过 15 万元,超过了法定起刑点,案件已移送公安机关进一步处理。

市质量技监局执法总队
检查足浴按摩器产品

□记者 金勇

本报讯 近日,市质量技监局执法总队根据举报线索,赴上海某大型超市对在售的部分小家电产品开展执法检查。
根据近年来的监督抽查情况,按摩器产品的质量状况虽有稳步提升,但仍然存在良莠不齐的情况。
检查过程中,执法人员会同相关检测技术公司人员对该大型超市内的某款足浴按摩器进行了现场检查与初步检测。经现场初步判断,该款足浴按摩器存在输入功率超标的情况,涉嫌存在严重质量问题。其实际功率大于额定功率超过限定值,容易引发电源进线及用电器具等过载,造成电源线发热、绝缘老化,导致漏电、引起火灾。执法人员立即要求该商场对该款产品做下架处理,对该款产品进行抽样并送检验机构检验。
下一步,执法人员将根据检验结果做进一步调查与处理。

■主笔闲话

外出旅游出事谁买单?



国庆一过,很多人都刚洗下满身的风尘,重新投入按部就班的生活和工作中。但也有些人因旅游中的各种不快憋着一肚子气,甚至还可能在接下来的日子提起诉讼,去维护在旅游中被侵犯的权利。
出门在外,有些事故、变化很难预料,但却可以预防,本期的“专家坐堂”就请来了法官针对在假期旅游中发生的纠纷进行了专业的点评。其中最重要的就是签好合同,这是对双方的制约,同时也是出现纠纷时重要的证据。签合同同时特别要注意的是不要通过第三方签,还要注意其中的“霸王条款”,防止事后维权时出现不必要的麻烦。在保存证据方面,除了合同外,旅游行程表、发票以及其他有效凭证和材料,千万不要用完就随手一扔,以免万一需要时后悔莫及。只要手里有过硬的证据,在旅游时即使出现了不愉快,也就无需大吵大闹,发泄情绪,而是合理地拿起法律武器,让有关方承担起应有的赔偿责任。
同时,维权也有一定的范围。不是说在旅游中发生的所有事件都一定是对方的过错。在陌生的环境,自己一定要小心谨慎,一时大意酿出祸端,也就只能自认倒霉。如果旅行社或景区已经尽到了一定的提醒注意义务,即使心有不甘,怨天尤人也没用。法律不仅保护游客的合法利益,同样也要维护旅行社、景区、商家等的合法权益。
旅游是件开心事,做好足够的准备工作,能减少很多烦恼。真要遇到了啥事,也要注意在法律的框架下去解决,这样才能维持好心情。
金勇