

5万余元“冲动消费”买健身服务

徐汇区徐家汇街道调委会背靠背调解化解纠纷

“ □法治报记者 季张颖

原本打算通过运动治疗，让身患精神疾病的儿子有所康复，无奈花了重金办理了健身卡又购买了私教服务后，儿子对健身的抵触心理愈发强烈，父母只得与健身房协商退卡及课程，但双方却因为退卡金额问题产生纠纷。徐汇区徐家汇街道人民调解委员会在介入此案后，背对背展开调解，指出两方在“冲动消费”与“冲动推销”上各自存在的问题，最终促使双方达成协议一致。

”

【案情】
购买健身服务
因故欲退卡

2018年3月，尹某及其妻子为儿子在家附近的一家健身机构花费7100元办理了一张健身卡，后经推销又花费48000元购买了该健身机构的私人教练服务。

据尹某透露，儿子患有精神疾病，在家疗养期间，自己和妻子考虑到运动或有益于病情，于是为儿子办理了这张健身卡。后来，因为儿子在运动上的自主能动性较低，且经过健身房内各教练的反复推销，认为报名一对一的私教课程或许可以帮助儿子进行针对性的健身指导。

然而，在上过一节课后，尹某发现，儿子对健身的抵触心理愈发强烈，身处公共场所更显紧张不安，同时夫妻二人也有意带儿子赴北京休养。经考量，尹某觉得现阶段的情况实在无法继续进行锻炼，故希望退卡以及私人教练课程。

双方当事人初期进行协商时，针对该代理机构提出的退款30%手续费以及私教课程的定价问题僵持不下。

无奈之下，尹某投诉至12345平台，徐汇区市场监督管理局接到派发的消费者投诉记录单后，当即委托徐汇区徐家汇街道人民调解委员会对该起消费争议进行调解，人民调解员在接受委托后立即联系了争议双方当事人（代理人）赴调解



资料图片

室参加调解。

【调解】
“冲动消费”与“冲动推销”
间各退一步

调解过程中，尹某作为当事人代表来参与调解，人民调解员深刻理解其作为父亲的良苦用心与无可奈何，在此事件中，尹某儿子的精神疾病确实无法很快适应公共场合中的健身训练。古有言“爱子心无尽”，尹某及其妻子的“冲动消费”也是在儿子治疗过程的无奈选择，调解员意识到，争议是否可以妥善解决，在于商家对于30%手续费以及课程单价的定价上是否可以有所让步。

调解员在与该健身机构委托代

理人进行单独沟通时，强调了健身房内的私人教练对于此类病患，尤其是精神疾病的患者，在健身引导上其实是不具有专业性的，稍有不慎或将引起病患的强烈反抗情绪，造成难以估计的后果。

另外，考虑到健身机构运营过程中，其他健身会员或将因此受到影响，为避免一切可能造成严重后果的情况，且秉持着人道主义精神，商家也应该妥善处理此事，如果说尹某及其妻子是“冲动消费”的行为，那么在前期推销过程中，健身机构的推销人员在未经考量该健身人员身体及精神素质是否可以承受的前提下销售了多节课，其实也是“冲动推销”的行为。被申请人一方在听取了人民调解员周全且多方面的梳理归纳后，愿意就原

先所争议的内容进行友好协商。

最终，在人民调解员的调解下，被申请人同意申请人对于私人教练课程的退课申请，按照12.5%的手续费予以扣款。

【点评】

本纠纷是典型的消费者与经营者间的消费纠纷。该纠纷能够调解成功结案，与人民调解员的专业素养及调解方法的恰当选择密切相关。

徐家汇（商圈）消费纠纷联合人民调解工作站受委托进行调解的案件中，很大一部分的争议主体是健身机构，因高额退款违约金以及消费者所认为的不合理退款制度使得消费者在诉求退课退款时，经计算后的退款金额已所剩无几，因此争议双方当事人的毫不退让使得此类案件的调解异常困难，而诉诸法院的结果也并不理想。人民调解员深谙其中的难度，于是在每一次案件的调解过程中，根据案件的不同特点因材施教，促使争议双方相向而行。

另外，人民调解员对于消费者的“冲动消费”行为也进行了规劝，望其今后在任何场合消费时都要考虑实际情况进行冷静合理的消费，同时注意格式合同中的相关条款，以免在签订后产生争议而无法有效的维权。同时，对于商家“冲动推销”的行为也进行了指导，勿因过度推销而产生后续更多的矛盾与纠纷。

工伤还是老伤 当事双方吵不休

杨浦区新江湾城司法所助农民工依法获得赔偿,化解纠纷

“ □法治报记者 夏天

来沪农民工胡某在一次吊顶作业时，不幸摔成十级伤残。但项目方在承担部分责任并赔偿部分医疗费后，对胡某的另一处伤情不予承认，认为这是胡某的老伤。为此，在杨浦区新江湾城司法所调解员和法治专员的努力下，胡某与项目方成功达成一致，赶在今年农历春节前拿到了经济赔偿。

”

【事件起因】

去年6月，来沪打工的农民工胡某经同乡介绍，在包工头吴某的施工队从事室内装潢工作。6月14日上午，胡某在进行吊顶作业时，因扶梯侧翻，从高空跌落，全身多处骨折，颅脑损伤，共花费医疗费近4万元。夫妻俩失去了经济来源，面对高昂的医疗费，生活窘迫。

包工头吴某通过微信，向胡某支付了1万9千元后，便不再理睬。胡某家人多次联系吴某和施工地户主，均未果。同时在事发后半年里，胡某还前往事发地多个相关部门反映，因缺失劳动关系证明，仅凭医疗单据，相关部门表示爱莫能助。

农历春节前，连回老家车费都拿不出的胡某一家，抱着试试看的心态走进了新江湾城司法所。司法所工作人员热情接待了胡某夫妇。

【调解经过】

胡某夫妇简要介绍了案件的经过后，提出了约7万元赔偿金额的诉求。调解员会同法治专员对案件来龙去脉进行了认真分析，认为胡某夫妇提出的赔偿金额诉求过低，同时该案件通过劳动争议仲裁认定事实劳动关系程序较为复杂。

但要切实维护农民工合法权益



资料图片

益，实现尽快解决，当务之急是联络到项目承包方了解情况。经过锲而不舍的联络，法治专员多方辗转后终于找到了项目负责人，并确定由包工头吴某负责后续接洽。法治专员在听取了吴某对该事件的叙述后，耐心地陈述了其中的利害关系，希望吴某能到司法所与胡某面对面调解。

双方来到司法所，调解员让胡某和吴某在面对面的情况下，再次对这起纠纷分别作了表述。在朝着求同存异方向引导过程中，双方分歧点也逐步明朗——伤者胡某就其在工作遭受损害并构成伤残，对吴某提出了赔偿要求。吴某表示，

知晓胡某在工作中受伤，但在赔偿问题上，认为已承担胡某的骨折医疗费，至于其脑部创伤，吴某坚持认为是胡某的老伤。双方陷入僵局，调解只能按下“暂停键”。

在经过反复核实和沟通后，为把纠纷双方再次拉回到谈判桌，调解员采取“背靠背”的方式单独约谈了吴某。调解员耐心负责地告知，参照人身损害赔偿标准，胡某已达到十级伤残，赔偿金额应在10万元左右（包含近4万元医疗费），按照法律规定，即便是没有书面劳动合同，但在双方构成事实劳动关系的情况下，对工伤造成的人身损害进行经济赔偿也是必须

的。通过调解解决该纠纷省时省力，如果由法院进行裁决，需要付出的经济代价会更大。调解员在客观陈述的同时也表达了会负责到底的态度。

不偏不倚的说法、说理、说情，终于打消了吴某的疑虑，在权衡利弊后，双方达成和解，除工资外，以8.9万元的经济赔偿一次性了结此事。

【调解心得】

调解员表示，党中央始终关心农民工群体的权益保障问题，2014年就印发了《关于进一步做好为农民工服务工作的意见》，之后又对拖欠农民工工资、农民工参加工伤保险等问题下发现规范性文件。农民工权益保障工作不仅关系到社会和谐稳定，也关系到发展和改革。

与此同时，对企业的保护和监督力度也在逐步强化，今年施行的《优化营商环境条例》也再次体现出国家层面对发展、壮大有经济、非公有制经济的高度重视，依法依规助力企业走上良性发展道路也是提升政府职能的重要内容。

本案中，伤者没有漫天要价，雇佣方也没有逃避责任，只是由于一些细节问题，让双方暂时难以达成一致。这时就需要人民调解发挥作用，秉承公平、公正的法治理念，居中调和。