

健身房单方面违约 还要消费者“赔款”

投诉人：贺先生

投诉时间：2022 年 3 月

随着生活水平的提高，以及近年来的疫情原因，广大消费者尤其是老年消费者通过健身提高免疫力的需求日益提高，而与之相

对应的投诉也时有发生。

贺先生的老父亲喜欢游泳，在家附近的某健身房办理了一张会员卡，经常去游泳健身。今年年后，贺先生突然接到商家通知，由于此前游泳馆内发生老人滑倒事件，因此健身房主动要求 65 岁以上的会员直接退卡。

但关于退卡的“方案”却很难让消费者满意，贺先生与健身房进行沟通，但对方态度强硬，不仅要求他尽快办理退卡事宜，对于相关的责任却不愿予以承担。贺先生认为商家单方面提出的解约要求极不合理，只好向浦东新区消保委求助。

◆记者连线◆

接到贺先生的投诉后，浦东新区消保委工作人员当即与商家取得联系，商家表示情况确实如此，还提出了三个所谓的“解决方案”：一是双方解除合同，但消费者需承担合同总价 30%的违约金；二是商家继续提供游泳服务，但是消费者须有一人陪同，且陪同人员必须再办一张会员卡；三是消费者自行办理转卡。

消保委工作人员认为，商家单方面的解约行为本质上是经营者对贺先生人身及财产安全的保护义务的规避措施，在没有不可抗力的因素下，属于单方面违约行为，其提出

的所谓“解决方案”完全属于不合法也不合规。

首先，商家自身违约却要求贺先生支付违约金的行为不符法律规定。根据《民法典》第五百七十七条“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”以及第五百七十八条“当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行合同义务的，对方可以在履行期限届满前请求其承担违约责任。”违约责任应由健身房承担而非贺先生承担。其次，商家要求

家人办卡陪同涉嫌强制消费。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条“消费者享有自主选择商品或者服务的权利”，商家以“家人陪同办卡”作为继续履行合约的条件，属于强制消费行为。

经多次协商以及劝说，但商家态度却始终强硬，拒绝协商。贺先生表示，会通过司法途径继续维权。

消保委在此告诫广大商家：经营需规范，法律底线需守牢。消费者如遇到类似情况，应拿起法律武器，及时向有关行政部门投诉举报或者直接通过法律途径维权。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，商家的单方解约行为已构成违约，应当承担违约责任，商家除应向消费者退还合同款项之外，还应向消费者支付违约金或赔偿经济损失。

“就消费者贺老先生的遭遇而言，商家单方强制要求退卡的做法已构成违约，商家所给出的解决方案也侵害了消费者的合法权益。”金玮律师指出，依据《消费者权益保护法》第十六条的规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定

不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

金玮律师还表示，消费者可以通过向法院起诉的方式追究商家的违约责任，从而维护自身的合法权益。

此外，金玮律师提醒广大消费者，建议选购具有良好信誉、口碑的商家服务，切勿选择诚信状况欠佳的商家，以免合法权益受到侵害；同时，金玮律师也呼吁商家，应当诚信经营，保障消费者的合法权益，以免客户流失而“得不偿失”。

记者 金勇



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

一周打假

山东破获特大制售假证章案

近日，山东省沂源县公安局破获一起特大制售假证章案件，打掉造假窝点 2 处，抓获犯罪嫌疑人 3 人，查获各类假证件上万件，假印章 1 万多枚。

2021 年 7 月，沂源警方接到群众举报称，县城某印务社可以制作假证件和假印章。接到举报后，沂源警方高度重视，立即成立专案组，对该案件线索进行核查。

为获取相关证据，专案组民警化身成客户，请托该印务社崔某帮忙办理学历证书，经过多次接触拿到了假学历证书。

由此，警方确认崔某确实存在伪造国家机关公文印章的行为，随即依法对崔某的印务社进行搜查，当场查获国家机关、

企事业单位等各类假印章 52 枚，假身份证、居住证、行驶证等各类假证件 27 份。民警通过对崔某的涉案电脑进行检查，发现其中存储的伪造、变造假证章图文多达 2G，与他人商定伪造变造印章、证明证件的聊天记录多达 1400 多条。自 2019 年以来，崔某通过委托上线或自己制作的方式，伪造各类印章证件卖给他人牟利，前后超过 190 人次。

根据崔某的供述，民警循线追踪，不断深挖，其上线金某夫妇也逐渐浮出水面。据崔某交代，每当有人需要制作假证件或者印章时，他就把模板发给金某，金某制作好后再发来交给客户，崔某从中赚取差价。

2021 年 10 月 22 日，专案组民警远赴山东德州，对金某夫妇实施抓捕。并在其

制假窝点现场扣押制造假证件材料上万件、假印章上万枚，以及塑封机、晒版机、切卡机、打印机、电脑等作案工具。

自 2017 年以来，金某就为网上一个造假证的卖家拉客户，并开始学习造假技术。2019 年，他认为自己的造假技术已经成熟，便购买了相关设备和原材料，通过制作假证件、假印章等非法牟利。

经查，从 2019 年至今，金某夫妇以制售假证件、假印章为业，其间二人分工明确，彭某负责联系客户，金某则负责制作假证章，其下线多为中间商，还涉及湖南、广东等地，涉案 60 多人。

警方查封金某等人伪造的证件、印章、成品、半成品以及原材料等摆了大半 个球场。目前金某等 3 名犯罪嫌疑人已被依法批准逮捕，案件正在进一步调查中。

主笔闲话



记得电影《疯狂的石头》尾声部分，一记多角度的“开门杀”将整部电影的黑色幽默诠释得淋漓尽致，而这种“开门杀”一旦发生在现实生活，那就一点都不幽默了。本期“基层调解”就讲述了一起因“开门杀”伤人后引发的赔偿纠纷。

路边开门下车要注意观察四周，这是每一个乘车人都应该注意的常识。然而总

让“开门杀”远离现实生活

有人不以为意，因此引发的“祸事”屡见报端。《道路交通安全法实施条例》第七十七条规定，在机动车道上不得从机动车左侧上下车，开关车门不得妨碍其他车辆和行人通行。而《民法典》第一千一百六十五条规定，行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任。法律的规定非常明确，“开门杀”造成的交通事故纠纷，开门者一定负有相应的法律责任。

其实，“开门杀”是一种完全可以避

免的交通事故，唯一需要的就是乘车人仔细一些，小心一些。同时，司机一定不要违法停车，并叮嘱乘车人下车时多看看车外环境，就能最大程度减少事故的发生。

现实生活中发生的大多数交通事故，一旦追根溯源，就会发现责任方或多或少都有违规的情形。可见，要想减少交通事故，最重要的还是要遵守相关的交通法规，在规则范围内行事，是减少事故和悲剧发生的最有效手段。

金勇

简讯

全市社工队伍

以专业支持社区防疫

□记者 夏天

本报讯 在时下防疫严峻时刻，全市社工机构与相关社会组织，积极发挥专业优势，参与社区疫情防控，通过筹措物资、参与一线防疫、提供专业支持等，勇担服务社会的光荣使命，用实际行动践行社工人的初心与担当。

在松江区，一名社区矫正对象王某的公司开设在外地，作为经营者的她每天有许多事务需要处理，故在入矫后申请了经常性外出。可近期受疫情影响，其只能居家办公，无法前往公司。眼见工作事务每日积压，她的情绪也产生了波动，焦虑情绪持续上升，在个别访谈期间她主动表达了自己的想法，希望能够早日恢复出行。

为了缓解王某的情绪状态，日前上海茸城社区平安服务社社工为她进行了心理疏导服务。首先，社工表达了对王某所处困境的理解，能够体会其当前经营的难处。但社工同时从另一个“视角”出发告诉王某：“此时也是锻炼公司管理人才的最好时机，企业过度依靠负责人，对于公司的可持续发展会是一种阻碍。”对此王某表示了认同。

社工重申，疫情防控人人有责，以王某本人为例，如果其本人感染新冠肺炎，与其接触的相关人员都将进行隔离，届时整个公司都将面临停摆，这也是其不愿意看到的。在社工耐心的疏导下，王某的情绪逐渐稳定，虽然心中仍放心不下公司，但也愿意继续居家办公配合疫情管控，对于社工的疏导，她表达了内心的感谢：“作为一名矫正对象自己在碰到难处时有人劝解宽慰，感到十分温暖。”

“无人送餐车”

为隔离酒店“送餐”

□记者 季张颖 通讯员 覃丛丛

本报讯 近日，每到饭点，江川路街道两家隔离酒店门口，都会准时出现一位特殊的外卖送餐员，为大家及时送上热气腾腾的餐食。这位不辞辛苦的“外卖员”就是——行深智能“无人送餐车”。

据了解，为缓解日益增加的防疫配餐压力，保障送餐安全，“无人送餐车”每天从江川路街道“香樟小厨”社区长者食堂出发，配送到周边两个隔离酒店，一次最多可配送 200 份餐食。

“近期防疫形式严峻，我们社区食堂不仅要为周边有需求的老年人提供送餐服务，还承担了 8 家隔离酒店的送餐任务，人手严重不足。正好这边我们有一辆准备调试后投入使用的无人送餐车，紧急情况下就让它临时上岗担当防疫‘送餐员’，解决配送人手不足的大难题。”“香樟小厨”社区长者食堂负责人告诉记者。

据介绍，为进一步确保用餐配送的食品安全，无人车专用运输容器每日定期消杀，车内安装平整的餐架，每日一般配送早餐 2 次，中餐 3 次，晚餐 2 次，能很好地满足两家隔离酒店人员的就餐需求。

社区食堂管理方面表示，使用无人车送餐其实他们之前一直有这个设想，尤其是冬天配送老年餐的时候比较保温，使用比较方便，每次配送的量也比较大。