

诉讼 实录

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：章 炜

消息树

违法收集个人信息 兴业太古汇被约谈

根据网民举报，“兴业太古汇”商场在消费者停车缴费服务中存在违法收集个人信息的情况。经核实，该商场停车场未提供“纯净版”停车码等便捷缴费方式，同时存在缴费入口设置隐蔽、诱导用户关注商场公众号，以及隐私政策需要消费者提供“身份证号码”等个人信息授权同意（但技术检测并没有实际收集）等问题。

12 月 18 日下午，上海市网信办会同静安区网信办依法约谈“兴业太古汇”运营企业冠丰（上海）房地产发展有限公司，要求企业立即整改，切实维护消费者的合法权益。

约谈中，企业参加人员未得到充分授权，整改态度不积极。约谈明确指出，若企业拒不改正，网信部门将依据《个人信息保护法》严肃查处。

今年 3 月，上海市消保委在发布奶茶店和快餐店扫码点餐暗访结果的时候，大量消费者反映在商场停车场扫码缴费时，同样需要先关注公众号或提供手机号才能完成缴费。上海市消保委随即开展了覆盖全市主要商圈的停车场扫码支付停车费的社会监督，发现近半数的商场停车场在扫码支付停车费过程中存在问题，比如强制消费者加入会员并强行索要消费者个人信息、强制要求消费者关注公众号或采用不当手法诱导消费者关注公众号、强制消费者提供微信或支付宝昵称、头像等个人信息。

今年 8 月 1 日，在市网信办和市市场监管局的支持下，上海市消保委制定发布了《上海市商场停车场扫码缴费服务合规指引》，明确规定商场停车场应当向消费者提供可以直接进入缴费页面的二维码，并用显著方式标注“直接扫码付停车费”等字样，二维码应当以显著方式张贴在场内主要通道、墙柱、进出口等明显位置，缴费页面应当简洁清晰，方便消费者获取、操作和缴费。商场向消费者提供注册会员或者公众号二维码时，不应出现“停车缴费”类似误导性提示。如果商场以停车费优惠名义张贴会员或公众号二维码，须在旁同时张贴“直接扫码付停车费”二维码。全市超过 1700 个商场、宾馆、医院等停车场运营者先后完成自查整改，并推出“纯净版”停车缴费码标识，但仍有个别商场置若罔闻、心存侥幸，拒绝履行个人信息保护义务。

（来源：网信上海）

开健身卡后一次未去 退卡要支付高额手续费

□记者 章炜

2022 年 8 月，周女士花费 2680 元在上海弘怡健身管理有限公司办了张健身卡。周女士诉称，由于搬家等原因，自从 2022 年 9 月 1 日开卡之后一次都未去过，与对方多次沟通退全款未果，遂起诉至法院。不久前，上海市嘉定区人民法院对该案作出判决，“弘怡健身”退还周女士合同价款的 70%即 1876 元。

健身卡开卡之后一次未去 退卡却要支付高额手续费

2022 年 8 月 16 日，经推销员介绍，周女士支付 2680 元，购买了一年期亲子健身卡，包含一年个人卡和儿童一年游泳卡。当时，健身房未告知退卡要收取违约金。

几天后，双方签订了《会员协议》，会籍卡名称为“一年个人卡”，合同总金额为 2680 元，协议有效期自 2022 年 9 月 1 日至 2023 年 9 月 1 日。周女士诉称，在签订协议时，没有就开卡日期、退卡及违约金等重要事项向她进行提示说明，周女士一直以为开卡日期由健身房另行指定并通知被告，且退卡不需要支付手续费或违约金。

2022 年 9 月中旬，由于儿子读书的原因，周女士一家搬迁至普陀区居住。她诉称，由于健身房在嘉定，距离较远，从 2022 年 9 月 1 日至今未去过该健身房进行游泳、健身。

2022 年 9 月 17 日，健身教练打电话给周女士通知上课，周女士才知道其会员卡已经开通，于是第一时间联系健身教练要求停止开卡，对方称卡已开通，但可以延长一个月的会籍时间。

曝光台

安德玛再次因 质量问题被罚

据《北京商报》报道，根据上海市市场监督管理局官网发布的信息，安德玛品牌关联公司安德阿模贸易（上海）有限公司因“生产、销售以不合格产品冒充合格产品”，被罚款 30 万余元、没收违法所得 7 万余元。

处罚公告显示，安德阿模贸易（上海）有限公司分三批从 Under Armour B.V. 订购 1113 件男士羽绒服。经核查，涉案批次不合格产品共计 305 件，因涉案批次不合格产品购进价格为每件 597.76 元，吊牌价即零售价为每件 1999 元，销售金额共

周女士表示，10 月 7 日，由于无法停卡，周女士向健身房提出退卡，对方称退卡要收取高额手续费。周女士认为，《会员协议》中载明的违约条款属于格式条款，健身房的行为损害了其作为消费者的权益。为维护自身的合法权益，周女士向相关机构进行投诉，并起诉至法院。

健身房： 退卡有可能要“赔钱”

庭审中，“弘怡健身”表示，同意周女士的退卡要求，但应当按照《会员协议》第三十六条的规定处理。根据《会员协议》计算，周女士可能还需要向健身房“赔钱”。另外，在双方进行协商的过程中，“弘怡健身”对会籍卡原到期期限的基础上也进行了延期（延期至 2023 年 10 月 31 日）。

此前，双方签订的《会员协议》第三十六条中明确：因会员原因无法继续履行本协议而要求退款的，须经本中心事先书面同意，存在赠送产品的先扣除产品等价金额后并按照如下规定扣除实际使用金额及违约金：会籍产品实际使用金额=实际使用的会籍时间（生效之日起解除之日止）所对应的产品价格（举例：会员购买的 5 年卡，实际使用 13 个月，实际使用金额=一年卡价格+月卡价格），违约金按照协议总金额的 30%收取。

法院： 健身房退还合同价款70%

法院认为，当事人对自己的主张有责任提供证据。原告主张被告没有告知开卡时间，因开卡时间在《会员协议》上已经明确载明开卡日期，法院对于原告该项主张难以采信。被告主张

计约为 27.181 万元，（含 13% 税，296 件），获利约为 7.7194 万元，故违法所得约为 7.7194 万元。

上海市监局认为，当事人构成了生产销售不合格产品冒充合格产品的行为。没收违法所得 7.7194 万元；罚款约为 30.48 万元。值得一提的是，两个月之前安德玛才因为产品质量不合格被处罚。10 月 20 日，上海市监局官网披露信息，安德玛因生产、销售以不合格产品冒充合格产品被罚款 47.9 万余元、没收违法所得 30.6 万余元。

使用未经检测压力管道 海口鲁能希尔顿酒店被罚

据《中国消费者报》报道，海南海口鲁能希尔顿酒店因擅自使用未经

原告已经使用《会员协议》约定的服务，因原告否认且被告提供的证据不足以证明其主张，本院认定原告未使用《会员协议》约定的服务。

被告主张应当按照《会员协议》第三十六条所规定的方法进行退款，原告主张被告未对原告进行特别提醒和说明，法院认为该条款在《会员协议》的背面且该页面没有原告的签名；再者，《会员协议》的正面有原告的签名，此后有“本人已拜读完并完全介绍本协议（正反面）的各项条款，并在上面签名确认”的条款，被告对于合同文本是否履行提示或者说明义务值得商榷；故法院采信原告的说法即《会员协议》第三十六条的规定，由于被告未对原告履行提示或者说明义务，该条款不成为合同的内容。

原、被告达成的服务合同依法成立，对双方具有约束力。原告主张双方合同于 2022 年 10 月 7 日解除，由于没有法定规定的或者合同双方约定的解除的情形，法院对于原告该项主张难以采信。原告由于自身的原因要求退款因此与被告产生纠纷，且本案合同不适宜强制履行，双方之间的合同应予解除，法院酌情确定被告返还合同价款的 70%即 1876 元。据此，法院判决上海弘怡健身管理有限公司退还原告价款 1876 元；驳回原告的其他诉讼请求。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

检测合格的特种设备，近日被海南省海口市市场监管局美兰分局罚款 9 万元。

9 月 15 日，美兰分局执法人员在检查中发现该酒店使用 2 条压力管道连接锅炉输送热气。该酒店现场未能提供检测合格、维护保养记录。经查，该酒店使用的压力管道主要用于提供熨烫等。这 2 条压力管道于 2012 年报建，竣工日期为 2014 年 9 月 21 日，2014 年 12 月份投入使用。一直以来，该酒店没有依法申报登记及报检，也未安排专人维保及对特种设备检查、记录。美兰分局认为，海口鲁能希尔顿酒店擅自使用未经检测合格特种设备的行为，违反了《特种设备安全法》的相关规定，12 月 11 日，美兰分局责令该酒店停止使用有关特种设备，并罚款 9 万元。