

□ 记者 章炜

去年 8 月,高先生在一家健身俱乐部充值 4 万元办理会员并当场签订会员协议。第 17 节课之后,健身教练离职,此后,高先生便只能上普通的体能训练课。2024 年 2 月,俱乐部以会员卡到期为由拒绝高先生继续消费。市监部门调解未果,将此纠纷移送至金山区石化街道人民调解委员会进行调解处理。

健身教练离职 要求退款4万元

高先生表示,自己充值 4 万元买了 72 节拳击课,上了还不到四分之一的课程,便被俱乐部以会员卡到期为由清退。自己在会员有效期内本可以上完 72 节拳击课的,但因为自己签约的健身教练离职,俱乐部没有其他合适的健身教练接手,所以导致没能享受完协议约定的服务内容,健身俱乐部违约在先,要求俱乐部退还所有充值费用 4 万元。

俱乐部负责人吴某承认高先生购买的健身卡、私教课以及健身教练郑某离职等情况均属实,但是现在会员卡到期就意味着协议已经终止。另外,健身俱乐部称,高先生购买的私教课价格是按照优惠价计算的,放到现在也就差不多是体能训练课的价格,到期前高先生也一直在上体能训练课,健身俱乐部已经尽最大努力提供了相应的服务。

俱乐部继续提供 55节课不限时服务

调解员在了解了双方诉求之后,发现本次纠纷的最大争议点在于:健身俱乐部是否应退还充值费用。高先生坚称,健身俱乐部违约在先,必须退还全部费用,其他没得商量。而健身俱乐部表示,在郑某离职的时候,俱乐部已经跟高先生表明短期内可能没有拳击课教练接手,但高先生那会并没有提出退费要求,而是一直来俱乐部上体能训练课,俱乐部便默认高先生接受了没有教练的现实。但高先生表示自己以为俱乐部后来会招聘新的教练,所以一直在等,而且自己的私教课还没有上完,心想着就算会员卡过期,也应该是俱乐部给自己重新补办,直到所有课程全部上完为止。

见双方争执不下,调解员根据《民法典》及时进行了相关法律解释。在该起纠纷中,俱乐部没有在合同有效期内履行完所有自己应尽的义务,本身属于违约行为。针对俱乐部提出的高先生过了有效期便不能再提要求的说法,调解员解释,根据《民法典》的相关规定,俱乐部虽然明确表示了短期内可能没有可以接手的拳击课教练,但是这个回复本身是不够明确的,这也

近年来,“预充值消费”在方便支付、刺激消费等方面发挥了积极作用,但是由此引发的纠纷也日益增多。一些消费者反映,预充值消费格式合同中“霸王条款”较多,消费者的权益得不到有效保障,发生纠纷之后,消费者维权困难。对此,上海各级司法机构通过各种创新机制,以情调解,巧妙化解各类预付卡充值纠纷。

花4万元买拳击课 教练离职后被『清退』

经调解,双方各让一步,纠纷得以妥善化解

是导致高先生一直等下去的原因。同时,从相关规定来看,高先生是“可以”在履行期限届满前请求其承担违约责任,但并不是“必须”。也就是说,合同期限届满后,高先生依旧可以要求俱乐部通过恢复课程、退还费用等方式维护自己的合法权益。

经过调解员的解说,健身俱乐部也接受了自己需要承担违约责任的事实,并表示近期马上会招聘到合适的拳击课教练,愿意将高先生的会员卡延期,直到高先生上完剩余的 55 节拳击课,上课时间也不受限制,只是受客观因素,授课教练也只能更换为其他人,希望高先生可以接受。高先生接受了俱乐部的提议。经过调解,双方最终达成以下协议:健身俱乐部继续为高先生提供 55 节拳击课不限时服务,直到课程结束,会员卡便到期;拳击课教练不再明确指定。

【案例点评】

本案能够得以快速妥善解决,不仅得益于双方愿意各退一步,更得益于调解员对相关法律条文的精准掌握和熟练运用。“办卡容易退卡难”等问题已成为制约健身行业健康发展的老大难问题。办卡后,健身会所因为人员流动性不能按照合同约定提供长久稳定的健身服务,一旦遇到纠纷,退卡退款难如登天。因此,消费者在选择投资健身消费的时候,需要提高自我防范意识,遇到不公正待遇后要及时拿起法律武器维护自身合法权益。

□ 记者 章炜

今年 2 月,宝山区大场镇人民调解委员会(以下简称“调委会”)收到一起调解申请,在校大学生小丁反映,在一家美容美发公司充值 1000 元,因为毕业搬家,不再住在学校,多次与店家协商退款均遭到拒绝,因此求助调委会。

毕业生搬家想退款遭拒 大学生理发充值千元

调解员引导双方互谅互让,把握时机促成调解

按店内原价进行计算后再退还,只能退 400 元。

美发店退消费者700元

针对店家的说辞,调解员分析利弊:其一,公司的理发师曾承诺可以为消费者随时退款,小丁也出示了和该理发师的聊天记录,虽然该理发师已经离职,但是该员工的职务行为一定程度误导了消费者,逃避与消费者的沟通只会影响公司的商业信誉。就算通过诉讼途径解决纠纷,诉讼是一个长期的过程,无论是否胜诉,对公司声誉都会产生不利的影响,而如果以调解的方式解决问题,对双方而言是双赢。

小丁读书的几年一直在店内消费,他虽然离校了,但是还有许多同学、学弟学妹是店里的消费者和潜在的消费者,如果问题处理不好,店里也是得不偿失。小丁是在校大学生,刚刚准备参加工作,马上就要开始在外租房,经济负担的确很重,几百块钱对他而言是不小的数目,希望门店能够设身处地、换位思考,尽量退还剩余的费用。

最终,门店代表表示公司并非没有解决问题的诚意,但是单凭小丁和理发师的聊天记录,自己也很难跟公司交代。调解员立即主动提出由自己再联系理发师,由该理发师、小丁和美发店三方在场,再次对承诺随时退款的情况进行了证实,由此美发店也就没有其他理由推脱。双方当事人达成协议:美发店退小丁 700 元,当天支付完毕,这场纠纷得到了圆满化解。

【案例点评】

本案纠纷的解决,主要得益于以下三点:一是调解员秉持“调解为民”的初心理念,面对被申请人最初拒绝调解的坚决态度,能够积极寻求有效途径联系被申请人的总公司,引导当事人面对面沟通;二是调解员具备法律上的专业优势,在当事人对解除合同和变更合同存在异议的情况下,根据《中华人民共和国民法典》第三编合同编的相关规定,向双方当事人释明了变更、解除合同的法律条款,通过普法让当事人认识到各自在合同中享有的权利、应当承担的义务,通过准确适用法律规定,协助双方商定解决办法;三是调解员坚持以情调解,申请人是即将毕业的大学生,被申请人是小微企业,调解员引导双方互谅互让,把握时机趁热打铁迅速促成调解,避免了事态的扩大。

承诺退款的理发师离职

小丁说,当时销售充值卡的理发师承诺可以随时退余额,他是出于对该理发师的业务支持才选择充值。但美发店称,该理发师已经离职,公司并不知晓他的个人承诺,没有正当理由无法同意小丁退余额的申请。

调解员对小丁解释,其一,虽然理发师在微信聊天中承认了当初说过可以随时退款,但是双方订立的合同里面没有相关条款,小丁不能证明现在发生了约定可以解除合同的事由;其二,小丁搬家居住较远不方便,不属于不可抗力,不能以不可抗力要求解除合同;其三,只有店家根本违约致使合同目的无法实现的,才能适用《民法典》合同编中的规定,店家没有根本违约,小丁无权单方解除合同。如果通过诉讼解决,申请人需要对存在以上情形承担举证责任,目前而言存在困难。

因此,本起纠纷最佳的解决方式是通过协商一致变更合同内容或者解除合同取回剩余的充值费。

门店方面提出,小丁购买服务时,是公司特别提供的优惠价格,现在其要求退还余额,违背了公司设定优惠的初衷,因此即使同意退款,也不应再以优惠价格计算小丁享受的服务,而需要