

□记者 章炜

今年年初，小王在租住地附近充值2万元办健身卡，却因工作调动用卡不便，剩余16540元退款遭健身房以“合同约定概不退款”拒绝。近日，上海市奉贤区金汇镇人民调解委员会（以下简称“调委会”）受理了这起与预付卡有关的消费纠纷。面对双方对立僵局，调解员以“背对背”调解与普法析理破局，让这起消费纠纷得以化解。

卡内有1万多元未消费

2025年1月30日，小王为满足日常健身需求，在奉贤区金汇镇一家连锁健身房办理了一张充值2万元的健身卡。半年后，小王因工作调整，需要调换居住区域，尽管该区也有健身房的连锁店，但是距离该健身房的路程比较远，不太方便。此时，小王查询健身卡余额发现，卡内仍有16540元未消费。

小王第一时间向健身房提出退款请求，希望能拿回剩余款项。然而，让他没想到的是，健身房对其退款申请始终采取拖延态度，既不明确答复能否退款，也不给出具体解决方案。多次沟通无果后，小王再次主动联系健身房负责人，得到的却是强硬拒绝：“根据当时签订的合同约定，充值卡‘一经充值概不退款’，你只能选择换区域继续消费，退款是不可能的。”

小王对健身房的答复表示不满。他回忆，办理充值时，销售员只是匆匆让他在合同下方签名，并未明确提醒合同中存在“一经充值概不退款”的条款。自己当时因有事着急，也没有仔细阅读合同内容，只确认了充值金额无误便签了字。双方就退款问题各执一词，争执不下，矛盾逐渐升级。无奈之下，双方共同向调委会提出调解申请，希望通过人民调解化解纠纷。

合同明确约定“不退款”

调委会接到调解申请后，第一时间作出响应，将该纠纷列为重点调解案件，迅速组织经验丰富的调解员汤燕负责处理。调解工作正式启动后，调解员首先与小王和健身房负责人进行单独沟通，耐心倾听双方的陈述和诉求，全面了解纠纷的来龙去脉。

在与小王的沟通中，他情绪激动地向调解员倾诉：“我不是无理取闹，实在是没办法继续使用健身卡了，钱都是辛苦挣来的。他们办卡时不提醒关键条款，现在又以合同为由拒绝退款，这太不合理了！如果坚持不给我退款，我会继续进行投诉举报。”

而健身房负责人则态度坚决，向调解员表示：“合同是双方自愿签订的，具有法律效力，‘一经充值概不退款’是合同中的明确约定，我们必须按照合同执行。如果每个人办卡后都随意退款，会给公司经营带来很大压力，我们无法接受这样的要求。”双方立场对立，情绪都较为激动，调解工作刚一开始便陷入了僵局。

调解员：“概不退款”属于霸王条款

面对这一情况，调解员意识

想退卡遭健身房拒绝 充值两万后工作调动

调解员：“一经充值概不退款”应属无效

《消费者权益保护法》的相关规定，这样的格式条款应属无效条款，不能作为拒绝退款的合法依据。

同时，调解员强调，经营者在提供商品或者服务时，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。办理健身卡时，销售员未向小王明确提示“一经充值概不退款”这一关键格式条款，也未对该条款进行充分说明，损害了消费者的知情权与选择权。

在调解员的耐心普法和细致劝说下，健身房负责人的态度逐渐松动。他坦言，并非有意刁难消费者，只是公司目前确实面临经营困难，资金周转压力较大，一次性全额退款存在一定难度。了解到健身房的实际经营困境后，调解员立即与小王进行沟通，将健身房的实际情况如实告知，并耐心劝说，希望小王体谅商家的经营难处。小王听了调解员的话后，情绪渐渐平复。他表示，自己的核心诉求是拿回剩余款项，并非要故意为难健身房。考虑到当前市场环境下商家经营不易，经过冷静思考，小王最终同意接受分期退款的解决方案。

在调解员的积极推动下，双方终于愿意坐下来协商具体的退款方案。经过一番友好沟通，健身房与消费者达成和解协议，约定分两期退还健身卡剩余款项16540元，既维护了消费者合法权益，又缓解了商家经营压力，实现了矛盾纠纷的“案结事了人和”。

【案件心得】

此次消费纠纷的成功调解，不仅维护了消费者的合法权益，也促进了健身房和消费者之间的和谐关系。此次调解提醒广大消费者，在办理健身卡等大额消费时，应仔细阅读合同条款，了解自身权益和义务，避免产生不必要的纠纷。在处理消费纠纷时，应积极发挥人民调解作用，及时化解矛盾。同时，呼吁广大商家诚信经营，保障消费者的合法权益，共同营造一个和谐、稳定的消费环境。

流浪狗撞电瓶车致人伤，投喂人要担责吗

调解员明确责任边界，圆满化解矛盾

□记者 章炜

“真没想到喂只流浪狗还会惹上官司，也多亏了调解员，既讲法理又顾人情。”近日，在松江区新桥镇人民调解委员会（以下简称“调委会”）的调解下，一起因流浪狗引发的侵权纠纷圆满化解，双方握手言和，对调解结果均表示满意。

2025年10月，家住松江区一小区的顾先生骑着电瓶车前往小区附近的超市购物，当行驶至小区门口时，一只突然窜出的流浪狗与电瓶车相撞，顾先生瞬间失去平衡摔倒在地。事故造成顾先生面部擦伤、头部软组织挫伤，电瓶车也不同程度受损。

据了解，这只流浪狗是该小区的“常客”，陆阿姨长期坚持投喂。

久而久之，这只流浪狗对陆阿姨产生了依赖，形成了“只要陆阿姨出现，便会主动跟随”的默契。

顾先生在医院接受治疗后，认为陆阿姨长期投喂流浪狗，与狗形成了事实上的管理关系，理应承担赔偿责任，于是找到陆阿姨协商索赔事宜。

然而，双方的协商过程并不顺利。陆阿姨倍感委屈，辩解道：“我只是出于好心和同情才喂食这只流浪狗，并没有收养它，也不是它的主人，为什么要我承担责任？而且你骑车的时候没有佩戴头盔，自身也存在过错。”

“这狗天天跟着你，对你言听计从，你怎么能说不是它的主人？”顾先生对此反驳，双方各执一词，争执不下，矛盾逐渐升级。

调解现场，调解员首先从法理

层面进行释法明理。“根据《民法典》相关规定，饲养的动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任。虽然你没有正式收养这只流浪狗，但长期固定的投喂行为，已经使你对这只流浪狗形成了事实上的管理和控制关系，应当认定为动物的实际管理人，需要承担相应的侵权责任。”调解员也指出，顾先生在骑行电瓶车时未按规定佩戴安全头盔，对自身损害结果的发生也存在一定的过失，按照法律规定，应当自行承担部分责任。

法理明晰后，调解员又从邻里情角度进行劝解。“远亲不如近邻，大家在同一个小区生活多年，抬头不见低头见，为了这点小事伤了和气实在不值得。”温情的话语渐渐融化了双方的对抗情绪，陆阿姨逐渐认识到自己的善举背后也需要承担相应的责

任，顾先生也反思了自己在安全防护方面的疏忽。

最终，在调解员的耐心调解下，双方达成一致。陆阿姨赔偿顾先生医药费、误工费等，并承诺将这只流浪狗带回乡下妥善收养；顾先生对陆阿姨的赔偿表示接受，承诺不再就此事追究陆阿姨的其他责任，并表示以后骑行电瓶车时一定会按规定佩戴安全头盔。

至此，这起因流浪狗投喂引发的邻里纠纷得到圆满解决，不仅维护了当事人的合法权益，更修复了邻里之间的和谐关系。调解员提醒，善意需要有边界和责任感。对流浪动物的关爱如果形成了固定的喂养关系，喂养者就可能成为动物的实际管理人，需要承担起相应的管理责任，因此要避免因爱心而引发不必要的纠纷和法律风险。