

美容健身培训成消费投诉“重灾区”



2003年,上海12315热线受理预付卡消费投诉仅为28件。2013年,这一数字攀升至3425件。十年时间,这一数字翻了整整121倍。7月22日,市十四届人大常委会第十四次会议,对《上海市消费者权益保护条例修正案(草案)》进行了一审。《修正案草案》率先在预付卡管理、消费争议处理程序等方面作出创设性条款。修改后,原条例从62条增至75条。

记者从市消保委了解到,美容美发、健身、教育培训等三大领域,是今年以来沪上预付卡消费的“重灾区”。

陷阱一:美容美发

案例:永琪美容美发连锁店预付卡消费“不连锁”

在今年以来的预付卡消费投诉案例中,不乏知名品牌的连锁门店。记者了解到,消费者江小姐近日向市消保委投诉称,其在永琪美容美发连锁经营管理有限公司长乐路分店办理了一张5折会员卡,并进行了充值便于预付消费。由于搬家,江小姐提出将卡转到永琪剑河路店使用。

5月29日,江小姐到永琪剑河路店美发,却在使用该预付卡时被永琪方面拒绝。永琪剑河路店员工提出,江小姐必须再充值500元后,这张卡才能在剑河路店“开通”,否则就无法使用。连锁美容美发店的预付会员卡却无法“连锁”使用?江小姐感到无法接受,后向市消保委投诉要求协调予以正常使用或要求永琪退还卡内余额。

除永琪这样的知名美容美发连锁门店外,不少连锁美容院也存在类似的预付卡陷阱。美容院在要求消费者预付现金后,却因经营问题几经转手易主,消费者预付卡内的余额也因此无法使用。

记者了解到,消费者吴女士于若干年前在南泉路上的一家“花样年

华”美容院预付2000元办理了一张5折卡。后“花样年华”转手,美容院也随之更名为“舒雨”,当时“舒雨”方面承认吴女士的预付卡继续有效,吴女士也在期间消费数次。谁知未过多久,这家“舒雨”美容院又被再度转手,更名为如今的“一念空间”,转手后“一念空间”曾承诺吴女士可以继续使用该卡,但不予折扣优惠,只算全价消费。吴女士无奈之下妥协。谁知在消费三次后,“一念空间”再度反悔,不允许吴女士使用该卡并要求吴转至“舒雨”其它门店消费,吴女士卡内的1295元余额“打了水漂”。

陷阱二:健身

案例:金仕堡中途装修拒退卡,高级会所瑜伽收钱后不开张

预付卡的消费投诉中,健身类预付卡投诉占据大头。记者注意到,在众多消费投诉中,金仕堡健身的投诉量不在少数。

据消费者刘女士反映,她于2013年6月在金仕堡竹园西路店,购买了一张游泳2年的年卡,金额为6000元,前后共使用过7次。刘女士称,至2013年9月,金仕堡竹园西路店对外贴出装修,至今还未开业。刘女士无奈向工作人员提出退卡,却被告知需要再支付600元的“退卡费”。几经调解,金仕堡方面同意为刘女士的健身卡延长一年半使用时间,刘女士最终也没有实现退卡。

不但知名健身企业预付卡“猫腻多”,深藏在会所里的健身企业,却在预收取高额入会费后迟迟不兑现营业承诺,使得消费者在付费后始终无法消费。记者了解到,2013年7月,沈小姐等几位消费者与上海海仑黄健身休闲公司签订了一份会籍申请表,主要内容是在该公司开设的会所里接受瑜伽加课程训练,协议约定会所内设施

“除SPA等需额外付费项目均可使用”。由于签订申请表时会所未营业,该会所预先收取了沈小姐等人每人6800元的优惠会籍费,会籍有效期为2年,并且提供了收据和会员章程。

沈小姐投诉称,双方签订协议时,该会所的场地还未装修完成,也未正式开始营业。对方承诺了正式营业的时间,但是到了约定的正式营业日期却无法正式营业,消费者多次致电催告经营者却数次未兑现承诺,并且对方的工作人员发生了频繁的离职变动。直至2014年1月13日,消费者再次前往对方的场地,发现瑜伽教室的装修仍未完成,且内部装修味道很大,根本不具备近期营业的条件。沈小姐因此当场提出退卡退费的要求,遭到了经营者的拒绝。

健身机构的“退卡难”现象,实则颇为普遍。今年2月,消费者赵女士在上海锦宏健身有限公司锦宏健身会所办理了一张健身年卡,但是不到一个月,该健身会所就与其他公司合并搬离。由于健身会所新的地址距离赵女士住处较远,往返不方便,她提出了退卡退费的要求,会所方面虽表示同意,却一直拖延并不予办理。

陷阱三:教育培训

案例:“韦哲国际”虹口教学点关张,家长提出退费遭一再拖延

如果说美容美发、健身是预付卡消费高发的“热”点地带,教育培训则是预付卡消费监管的盲点所在。收费高、问题多、退款难,却又常常难解决。

记者从市消保委了解到,消费者周先生为其孩子在韦哲国际创意中心(虹口教学中心)报了2年的课程,还有一大半课时没有完成,该教学中心却在今年5月底“关张歇业”。韦哲国际方面向周先生提出,周可以带着孩子去其他教学点上课或同意退费。

资料显示,韦哲国际创意中心隶属于上海韦哲电子科技有限公司,成立于2005年7月,是一家专业的创意乐高少儿课程培训机构,为2至12岁的儿童提供完整的乐高少儿课程,培养孩子的动手能力、创新思维、团队合作等综合能力。

由于其他教学地点都离家较远,周先生经过考虑后提出退费,但韦哲国际方面却在退费问题上一再拖延,没有明确解决方法。经市消保委调解,韦哲国际才最终于上月同意协商退款,周先生总算收到了6800元的退款。

除知名教学培训机构难退款外,部分语言类培训机构采取电话推销的方式力推其预付型的课程卡,设下“没有时限”的诱饵、当消费者意欲使用和获得教育服务时却告知卡已过期。

如消费者费女士在2012年1月,购买了说宝堂信息科技(上海)有限公司的英语培训服务,时限为2年

半。2012年6月工作人员向费女士电话推销,要求其购买后续课程卡,费女士购买时询问课程卡续约是否有充值时限,说宝堂工作人员称无时限,课程结束后直接充值即可续约,2014年5月下旬,费女士联系说宝堂充值后续课程,对方称费女士购买的课程卡早已过期,无法使用。

声音:预付卡监管不再空白

“将预付卡消费纳入其中,是今年《上海市消费者权益保护条例修正案(草案)》的最大亮点。”市消保委秘书长陶爱莲指出,原先对预付卡消费如何监管、消费者权益如何保障没有明确规定,但这两年来,预付卡消费已经成为服务、通信等行业最普遍的经营模式,几乎覆盖了所有行业。“对预付卡的监管,除1992年国家商务部对单用途预付卡有过相关规定外,再无其它明确规定,监管也属长期空白。”

目前,预付款式消费存在着预付资金安全的保障难题,一旦经营者倒闭,消费者的预付款难以追回。市消保委指出,如“任何情况下,所有预缴费,及入会后会籍费均将不予退还”、“本卡有效期×年,卡内金额过期作废”等“霸王条款”的规定,对消费者作出限制的同时,也使得美容美发领域预付卡消费矛盾突出。而因经营不善导致突然关门或易主,要求消费者加价消费或者拒不承担责任,是健身行业经营者在业务转手时频现的消费陷阱。今年以来,以金仕堡健身的多家门店推迟开业、加价消费、关门易主等引发的相关投诉就多达415件。此外,企业关张停业后,消费者的预付卡内款项常常难以追偿,就如去年引发广泛社会关注的玛花纤体(上海)健身有限公司多家门店相继以装修为名关门停业,致使会员卡无法使用引发的群体性投诉。

“书面合同是经营者和消费者之间的一种契约行为,但因为长期的监管空白,给消费者造成重大损失。特别是经营者突然的关门停业,常常出现‘门一关、钱没了’的尴尬,类似的消费投诉不断、群体性的消费投诉也日渐增多。”陶爱莲指出,根据新的修正草案,首先是要求经营者公示信息、其次是明确要签订合同,并且对经营者资金存管账户实施监管,都是合理帮助和引导消费者关注风险、规避风险。

陶爱莲指出,市工商局曾就美容美发预付卡等领域,先后推出过四个行业的合同示范文本,但仅停留在推荐使用层面。“新的《上海市消费者权益保护条例修正案(草案)》一旦通过公示、明确立法后,书面合同将成为预付卡领域必须执行的强制要求。”陶爱莲说,对经营者突然关张、转让后的责任,都可事先通过合同模式予以提前明确。

信息快报

上海生源外地就读可获助学贷款

2014—2015学年上海生源赴外省市高校就读国家助学贷款集中受理工作近日正式启动。符合条件的学生在大学就读期间,每年可获得由工商银行徐汇支行发放的6000元的国家助学贷款。

申请时间:7月10日至8月28日。

申请方式:登录上海市学生资助信息管理系统(<http://www.loan.edu.sh.cn>),IP地址:<http://202.120.199.40>)进行网上信息注册。注册成功后持报名序号和申请材料于规定受理时间到指定地点办理生源地贷款正式申请手续。

集中受理时间:8月12日9点—17点,8月28日9点—17点。

上海警方发布公民反恐手册

“什么是恐怖活动、恐怖组织、恐怖活动人员”“遇到恐怖袭击怎么办”“紧急情况下如何自救互救”?近日,市公安局、市反恐办在本市南京路步行街、外滩、陆家嘴、五角场、徐家汇等地开展反恐宣传活动,向市民发放《公民防范恐怖袭击手册》,以进一步加强社会面巡控“三张网”中的群防群治防护网建设。

据介绍,手册中涵盖了42个具体问题,以文字和漫画结合的方式,形象具体地介绍了公民反恐防恐的基本常识,具有很高的实用性。

上海洋鸡蛋价格持续上涨

记者近日从本市部分菜市场、农贸市场了解到,近来洋鸡蛋价格连续上涨,其售价已经从5月份的5元左右一斤,涨至目前的最高6元一斤,该售价为今年以来最高点,也是近年来所少有。

记者在宁海东路、人民路、马当路、唐家湾等菜场看到,鸡蛋摊位洋鸡蛋的售价普遍看涨,这些菜场多数摊位洋鸡蛋卖6元一斤。多位菜场摊主介绍,今年洋鸡蛋价格贵的主要原因在于产蛋鸡大量减少,以及入夏后鸡的产蛋率下降。摊主们分析,去年禽流感之后,很多养殖户或减少鸡的养殖量或干脆改做其他行当,使得今年养殖的产蛋鸡明显减少。宁海东路菜场一位摊主对记者说,以往这个时候,每天总要批进120箱左右的洋鸡蛋,但这两天批发市场洋鸡蛋少,所以只能拿到90多箱,求大于供。

业内估计,目前洋鸡蛋的售价已经基本接近峰值,但要价格回落尚需时日,估计要等到高温天过后,鸡的产蛋率上升之后。

外资医院有望落户上海自贸区

近日,德国阿特蒙集团、银山资本与上海外高桥(集团)有限公司下属上海市外高桥保税区三联发展有限公司、外高桥医保中心等就设立中国上海自贸区阿特蒙医院共同签署战略合作框架协议。这标志着中国境内首家外资全资(除港澳台)医院将落户上海自贸试验区。根据协议,阿特蒙医院初定落户于目前自贸区内唯一的医疗用地——外高桥F2—02地块,紧邻外高桥医保中心,项目计划占地面积约1.03万平方米。计划设立7个医疗中心,包括医疗影像、第三方独立诊断、医疗培训等,以及心血管、肌肉、腹腔、肺部疾病等四个住院中心。

杨浦区公益电影流动放映排片表

放映时间	放映地点	影片名称
7月26日	国秀路599弄大草坪	熊出没之夺宝熊兵、激战
7月27日	国顺路400弄8号	冰雪奇缘、扫毒
7月27日	长白一村196号	功夫熊猫2、少年派的奇幻漂流
7月28日9:00	凤城二村19号	神秘群岛
7月28日9:00	政化路257号	扫毒
7月28日14:00	平凉路1730号	神秘群岛
7月28日13:30	国秀路700号	赌城风云
7月28日14:00	内江路476弄4号	007
7月28日	国权北路1088弄	丁丁历险记:疯狂原始人
7月28日	新江湾九龙仓玺园	怪兽大学、冰雪奇缘

注:以上信息由区文化局提供,未注明放映时间的皆为19:00放映。电影放映以当天排片为准。

遗失声明

■上海李冰防水材料有限公司遗失上海市国税通用机打发票陆拾壹份,发票代码131001021351,发票号码

02110051—02110111,特声明作废。

■上海文苑幕墙玻璃销售中心遗失税务登记证正、副本,纳税人识别号:310110133223427,特声明作废。

上海地铁行政执法大队成立

近日,上海地铁行政执法大队正式成立,100名专职执法人员和2300余名兼职执法人员,将覆盖运营全时段。

新成立的上海地铁行政执法大队由100名专职执法队员和2300余名兼职执法队员组成,目前已完成相关的法制培训及考试,并取得了由上海市人民政府颁发的《上海市行政执法证》。今后,每座地铁车站每班将有2名兼职行政执法队员穿着地铁工作服,佩戴执法袖标进行执法。

据介绍,地铁行政执法大队将对本市各条城市轨道交通运营线路,含各地铁列车车厢及车站内的乞讨卖艺、设摊兜售、散发黑广告等“四乱”行为,以及逃票、冒用他人证件、使用伪造各类证件等条例所规定的禁止行为,进行调查、劝

阻、教育、警告、行政处罚,并将不定期在轨交公安等部门的联动支持下,进行联合执法。

据悉,地铁行政执法大队将依据《上海市轨道交通管理条例》的规定开展执法工作。罚款金额为50元,执行行政执法简易程序。首先做好现场勘查取证工作,然后向当事人出示执法证件,告知其违反《上海市轨道交通管理条例》的相关条款,并进行宣传教育,最后在告知相应处罚依据后,填写《当场处罚决定书》进行处罚,并开具统一罚款收据交当事人。罚款金额超过50元,则执行一般程序。执法人员在经过取证、告知、笔录后,填写《行政处罚决定书》,并由当事人自行通过银行转账缴纳罚款。另外,如被处罚者不服,可以进行行政复议,或进行行政诉讼。