

315 追踪到底 | 3·15云投诉主题报道

封面新闻“追踪到底”2023数据报告出炉

25881条线索、617篇报道，其中有258篇持续跟进，223篇得到了回应——这是2023年封面新闻“追踪到底”上线以来“追”出的数据。

2023年“3·15”国际消费者权益日前夕，封面新闻、华西都市报推出“追踪到底·315云投诉主题报道”，关注了直播间翡翠陷阱、麻辣烫“刺客”、品牌电动车“店大欺客”等消费乱象，并于3月15日当天发布十大维权案例，为消费者撑腰。

2023年3月15日，“追踪到底云投诉平台”正式上线，从“3·15”的“限时报道”，到365天的常设栏目，我们将目光持续聚焦消费领域的热点话题，畅云上渠道，听民生诉求，聚共治合力，解大小难题。

——我们深度关注“大学生入职遭遇‘整容贷’”现象，细说求职经历，起底涉事公司、医美机构，追问放贷平台……我们深度挖掘各个环节，通过连续5篇报道，帮助求助者退贷。

——我们从2023年6月持续关注APP“摇一摇”跳转广告，通过维权案例解读、个案持续关注以及专家深度对话，探讨现象背后的个人信息合法权益。就在近日，相关消费舆情还被中消协点名。

——我们主动介入消费领域热点事件，持续报道李佳琦直播间和田玉事件，对话消费者、打假人、品牌方、直播团队以及玉石专家，强势跟进事件进展。

2023年，封面新闻“追踪到底”平台共收到25881条线索（包括求助和反馈），发布617篇报道，其中有282篇持续跟进。

预付式消费是近年来的消费投诉热点，2023年，“追踪到底”共发布相关稿件193篇，涉及培训机构、健身房、餐饮等。

旅游消费越来越热，2023年，个个小长假都是“史上最热”，我们提前推出踏青出游投诉专区、“五一”旅游投诉专

区、国庆中秋双节旅游投诉专区等征集线索，对求助线索做到事事回应、及时回应，发布相关稿件115篇。

同时，我们也关注到了一些互联网领域的侵权问题，如《“纸片人”换嗓，买的会员能退吗？》《因“差评”笔记被月子中心起诉索赔》等。

2024年，封面新闻将继续为你追踪到底。春运即将拉开帷幕，春节也即将到来，在返乡路上、在购买年货时、在旅游过程中，你如果遇到了任何不公，欢迎继续通过“追踪到底”的投诉渠道向我们反映，我们将24小时在线，为你追踪到底。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清

【参与方式】

① 扫描二维码即可进入“追踪到底云投诉平台”，点击“我要投诉”或“我要求助”。

② 打开“封面新闻”客户端，点击

进入青蕉页面#云求助-云投诉#话题在线留言互动。

③ 通过封面新闻的官方微博、微信或抖音账号，以及青蕉视频官方微博进行留言，发起求助。

④ 您还可以拨打热线028-86969110，进行求助。

所有求助内容，经编辑审核通过后，即视为发布成功。

封面新闻将24小时实时解答、跟进，并提供相关协助。为保护隐私，相关信息将会保密，请您放心。



扫码进入追踪到底云投诉平台

“健身房品牌第一梯队”

舒适堡成都门店即将全部关停

如今，热爱健身的人越来越多，但在健身房品牌的赛道上，舒适堡作为第一梯队，却用关店交出了2024年开年成绩：1月17日，成都舒适堡悠方店停业；1月22日来福士店将停业，至此舒适堡成都门店将全线关停。

舒适堡成都门店将全面停业

1月16日晚，长期在成都舒适堡悠方店健身的王先生正在洗澡，突然热水停止供应，更衣间里一阵惊呼，当人们冲到前台询问时，正在收拾物品准备离场的工作人员却告知，从17日起该健身房停止营业。

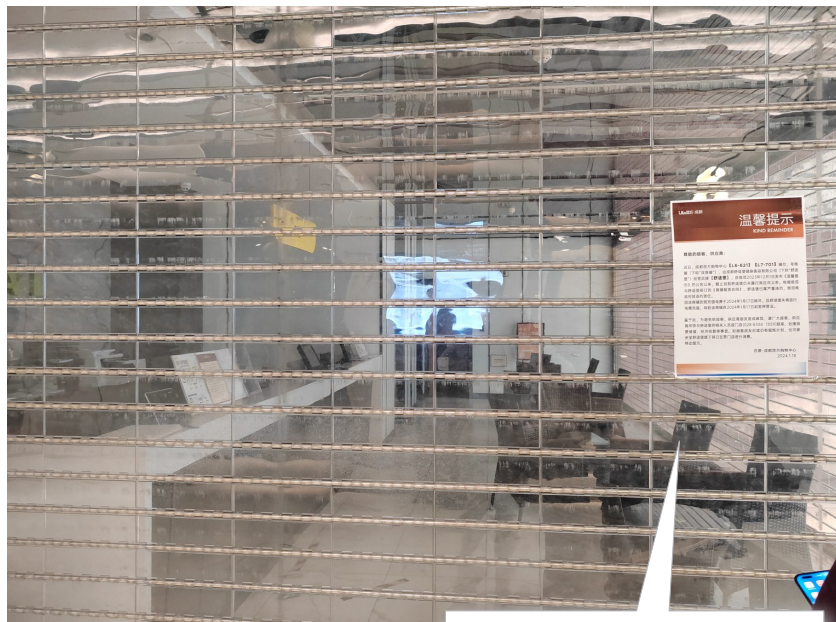
当晚，悠方舒适堡门店里只有少量人在锻炼。王先生称，还有很多人不知道这个消息。随后，记者致电成都舒适堡来福士店，对方告知，1月22日起该店也将停止营业。作为健身房品牌第一梯队的舒适堡至此将在成都市场销声匿迹。

这场“跑路”并不突然，早在去年年底，成都IFS、悠方等就对舒适堡顾客发出了“温馨提示”，称舒适堡已出现租赁合同违约情况，提醒大众谨慎办卡。告示显示，舒适堡严重拖欠租金、物业费，金额已高达数百万元。即使法院介入调解，舒适堡也未执行，故停止了相关服务。

舒适堡“不辞而别”的不仅是成都。据悉，上海、广州、重庆等多家舒适堡门店也接连停业，一些仍在运营的门店部分功能已暂停使用。记者致电舒适堡上海总部，相关工作人员承认多个城市相关门店已全部关闭。

顾客、员工维权无门

“明知经营不善，去年年底营销还让我们办两年的卡。”王先生说，舒适堡不少门店在倒闭前不久，还在群里发布



▲1月18日，成都舒适堡悠方店已大门紧闭，停止营业。

广告信息，推荐会员继续充值办卡。至于此前商场物业的提示，王先生称，舒适堡在话术上一直保证“双方只是沟通上的问题”。

关于退款问题，一会员反映，“就是拖，反正我也不指望了。说已在走流程，但什么时候能拿到钱无法确定。”

一位内部人士向记者透露，舒适堡光拖欠员工工资就已达上百万元，会员费当下想讨回的可能性不大。

在与舒适堡上海总部工作人员的通话中，当记者提出会员费退款相关问题时，该工作人员立即挂断了电话。

“当下我们只能做退款登记，其他的帮不了你。”成都舒适堡来福士店店员小张说，他的工资同样讨要无门，行政、教练等已被拖欠很久工资了。

在成都舒适堡工作多年的健身教练小维说，他上万元的工资不知道找谁要。“门店关得太突然了，所有员工之前都不知道！”小维说，去年12月就只发了2000元工资，还发了一个《告员工书》。

小维所说的《告员工书》显示，舒适堡方面称健身行业发展遇到较大危机，叠加各种突发的客观困难，给公司的正常运营造成了巨大压力，几个月未能正常发放工资，公司决定于2023年12月11日先行统一向每位员工发放2000元。目前小维和小张身边的同事已准备劳动仲裁或直接起诉。

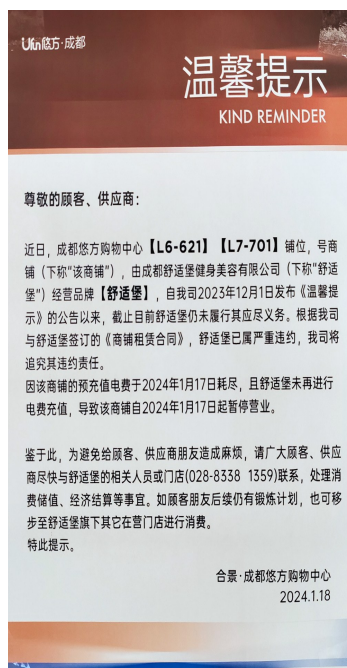
！知道多一点！

上海舒适堡已成“失信被执行人”

公开资料显示，1986年在香港成立的舒适堡健身美容集团公司是香港规模最大、最有特色的健身美容中心之一。该公司随后进驻了澳门、上海、大连、广州、成都等地。

天眼查APP显示，舒适堡健身房关联公司上海舒适堡健身美容中心有限公司成立于1993年，由舒适堡(上海)美容健美有限公司全资持股，法定代表人徐九进。分支机构信息显示，该公司拥有40家分支机构，其中15家已注销。风险信息显示，该公司涉及上百条法律诉讼信息，案由大多为服务合同纠纷。此外，该公司还多次被强制执行，累计被执行总金额超45万元。目前，上海舒适堡健身美容中心有限公司及关联对象徐九进已被列为“失信被执行人”，限制高消费。

华西都市报-封面新闻记者 姚瑞鹏 摄影报道



大门处张贴着“温馨提示”。