

“上了两节课,扣了近1200元” 预付式消费到底该不该收30%“退款服务费”?

新闻调查

购买游泳私教课后,因个人原因无法继续上课,消费者想退款,商家却要收取总费用30%的“退款服务费”。近期,成都市民周女士遇到了这样的烦心事,她感叹:“不只我一个,问政四川平台上很多人都在反映,很多问题都没有解决。”

预付式消费退款,要被收30%“退款服务费”到底该不该?连日来,华西都市报、封面新闻记者对此展开调查。



乾坤乐健健身房郫都区(龙城国际)店。

上两节课后退课 1945元私教课只退761.5元

周女士曾在乾坤乐健·游泳健身(大融城店)报过私教课,今年8月14日,她又续签了合同——12节课,原价3600元,优惠价1945元。

8月24日,在上了两节课后,周女士因个人原因决定不再上课,而健身房给出的退费方案是:在按原价扣除两节课600元的费用后,再收取总费用30%作为退费服务费。“算下来只给我退761.5元,相当于我上了两节课,就收我1183.5元。”

周女士说,虽然她签订的合同中有对退款服务费的约定,但当事情发生后,她依旧觉得收费不合理。

记者看到,在双方签订的合同中,第六条被加黑,其中提到“游泳课在有效期内如因非健身中心的责任导致退课,健身中心将收取课程总费用的30%作为退款服务费。”

同品牌不同店 退费规则“五花八门”

8月28日,记者实地走访了乾坤乐健健身房的郫都区(龙城国际)店、成华区万象城店和金牛区交大路店。走访发现,该品牌不同门店的经营模式、收费标准差异较大。

郫都区店以长期年卡为主,两年

期2880元、五年期3680元,工作人员称该店已运营6年,“大品牌有保障”。但退款统一扣除30%手续费,且明确拒绝次卡消费。

该门店一名销售顾问告诉记者,收取30%的手续费并不算太高,“其实咱们可以协商。如春节期间闭店,或者客户确实有原因无法健身,那么在申请退款的时候,我们可以相应地延长一段时间,或协商以20%或者其他比例来扣款。”

成华区万象城店定位高端,季卡1200元,年卡套餐从2799元到4699元不等,除30%退费扣款外,还增设了500元转卡费、300元转店费及每月50元的停卡费等多种收费项目。

金牛区交大路店则主打“月付”模式,首月体验价99元,月卡268元,签约半年起每月188元,支付宝按月自动扣费。私教课退费同样扣除剩余课程费用的30%,月卡中途解约则收取未履约费用的15%。

走访中,有工作人员强调品牌全部门店直营,“10年只关三家店”,不存在跑路风险。但消费者李女士反映,销售人员口头介绍套餐时对退费违约金、课程时效等关键约束条件未做重点提示,签约后才发现相关限制条款以小字印刷在协议中。她办卡不到一个月想退费,却被要求扣除900元手续费,“没锻炼几天,扣费太不合理”。

相关部门调解 有人手续费降到10%

因为退费问题,周女士和健身房僵持不下。她上网搜索发现,自己的遭遇并非个例。

在问政四川平台,今年2月以来有7条关于该健身房不同门店的投诉,基本都与退费有关。

在投诉下方,各地文体旅局或市场监管部门的回复都提到“高度重视”。根据回复内容,这些部门在收到投诉后,针对商家和消费者进行了调解。

记者注意到,一位消费者投诉后,在相关部门的调解下,健身房同意将手续费降低为总费用的10%。对此,消费者表示满意。

对于未调解成功的情况,相关部门建议消费者收集支付凭证和消费合同等资料,通过司法途径维权。

预付式消费中的退费问题为何难调解?

四川琴台律师事务所律师、四川省保护消费者权益委员会律师顾问团成员王轶表示,对于消费过程中的相关纠纷,一般由商家和消费者先行协商,协商不成,可向相关部门投诉,请求行政调解。调解过程中,一般会就消费双方的利益进行综合考虑,若双方未达成一致,则建议走司法途径。

追问

30%“退款服务费”是否有效? 司法实践考量不止于法条

近年来,预付式消费越来越普遍,几乎覆盖了所有的生活领域。与此同时,预付式消费也成为消费维权的“重灾区”,投诉多集中在退费方面。

针对预付式消费的退费,是否有法律进行约束?记者查询发现,最高人民法院关于适用《中华人民共和国民法典》合同编通则若干问题的解释第六十五条明确:“约定的违约金超过造成损失的百分之三十的,人民法院一般可以认定为过分高于造成的损失。”

周女士等消费者遇到的健身房“收取总费用30%作为退费服务费”的条款是否合理?

王轶认为,这是经营者单方拟定、未与消费者协商的格式条款。“根据《民法典》第四百九十七条,不合理加重消费者责任、限制消费者主要权利的格式条款无效。《预付式消费纠纷解

释》第九条进一步明确,排除消费者解除合同或请求返还预付款权利的格式条款,人民法院应认定无效。”

记者在中国裁判文书网上搜索到,在某合同纠纷中,某公司主张消费者应承担30%违约责任,但该合同约定系属于限制消费者解约、转嫁商业风险的条款,一审法院确认该条款无效。

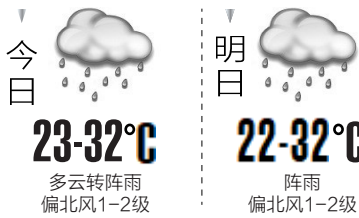
不过,在司法实践过程中,还有更多的考虑。有法院在二审审理一起瑜伽馆合同纠纷中提到,一审法院认定事实显示,消费者与某乙瑜伽馆签订会员合同,合同约定有一条,会员因个人原因解除本合同,视为违约,须按照课程/卡项总金额的30%支付违约金。所有已消费均按非会员价格计算,年卡扣除违约金6980元/年(不足壹年按壹年计算)后退还乙方剩余费用。

判决书显示,该案二审争议焦点为消费者是否应向某乙瑜伽馆承担应退款项20%的补偿责任。判决书写道,根据《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十五条第二款规定,“预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力,当事人依照民法典第一百五十七条、第五百六十六条等规定请求赔偿其支付的合理费用等损失的,人民法院应予支持,但当事人因不可抗力或者情势变更解除合同的除外。”一审法院结合合同解除原因、预期可得利益损失等案件事实,酌定消费者向某乙瑜伽馆承担应退款项20%的补偿责任,并未超出合理范围,亦符合公平原则。

华西都市报·封面新闻记者 吴冰清 戴竺芯 宋潇 见习记者 王云嘉 曾帅东 摄影报道

知冷暖

成都市区天气情况



省内主要城市今明两日天气

马尔康	多云转阵雨	12-30℃	阵雨	12-31℃
康定	多云转阴	14-23℃	多云转阵雨	13-20℃
西昌	晴转多云	20-33℃	多云转阵雨	20-33℃
攀枝花	雷阵雨转阵雨	21-34℃	阵雨	21-34℃
广元	多云转阵雨	23-33℃	阵雨	20-31℃
绵阳	阴	25-32℃	多云转阵雨	21-32℃
遂宁	多云转晴	26-36℃	晴转阵雨	25-37℃
德阳	阴转阵雨	23-31℃	阵雨	21-32℃
雅安	阵雨	23-33℃	中雨转暴雨	21-31℃
乐山	多云转阵雨	24-35℃	阵雨转中雨	24-31℃
眉山	晴转阵雨	24-35℃	阵雨	22-30℃
资阳	晴转阵雨	25-35℃	雷阵雨转阵雨	24-35℃
内江	晴转多云	25-36℃	晴转阵雨	25-36℃
自贡	晴转多云	26-36℃	晴	25-35℃
宜宾	晴转阴	26-36℃	阵雨	24-35℃
泸州	多云	25-36℃	晴	26-34℃
南充	多云转晴	26-39℃	多云转晴	25-37℃
广安	多云转晴	26-36℃	多云转晴	26-37℃
巴中	多云转阴	26-34℃	雷阵雨转多云	23-36℃
达州	晴	27-37℃	晴	27-39℃

同呼吸

6日空气质量

成都(18时)

AQI 指数 38 空气质量:优

7日空气质量预报

成都主城区

AQI 指数 85—115

空气质量等级:良至轻度污染

成都平原部分城市为良至轻度污染;
川南部分及川东北部分城市为良至轻度污染;
盆地其余城市为优或良;
攀西地区和川西高原大部城市为优或良;
全省首要污染物以PM2.5为主。
(数据来源:各地生态环境部门官网)

9月1日至12月29日 成都至宁波火车停运

华西都市报讯(记者 曹菲)近日,有细心的网友发现,在铁路12306上搜索不到成都西至宁波的K424/K421次列车了,而这是两座城市之间唯一一趟直达火车。9月5日,国铁上海局12306客服回复,这趟车因为宁波站施工改造,从9月1日至12月29日停运,至于后续是否恢复尚无法确定。

记者了解到,成都西至宁波K424/K421次和宁波至成都西K422/K423次列车是两座城市之间开行的普速列车,也是唯一一对直达火车,一旦停运无其他替代方案,因此受到旅客关注。

5日上午,记者致电国铁上海局12306客服电话,工作人员回复,这趟列车因为宁波站施工改造,从9月1日至12月29日停运。被问到后续还会不会恢复开行,该工作人员说:“目前收到的通知是这样的,您多关注相关消息。”

可能已经有网友发现,成都西至宁波明明是一趟列车,为何有K424/K421两个车次?那是因为铁路的上下行规则,方向改变,车次编号必须跟着变。所谓上行,是指靠近北京开行,车次为双数;下行是指远离北京开行,车次为单数。