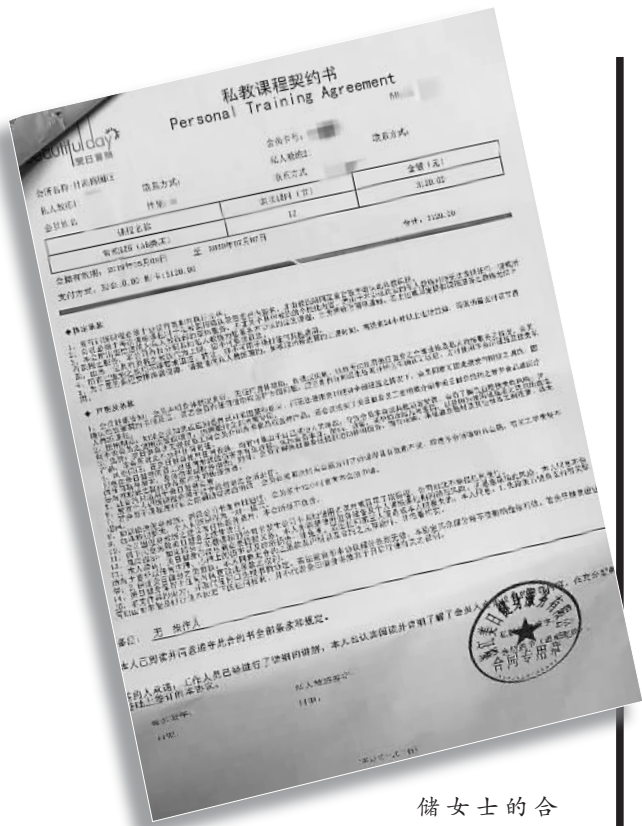
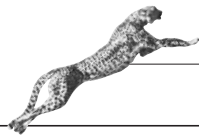




储女士的合约上,本人与教练都没有签字

稀里糊涂

消费者没有签字就成了会员?

“5月8日,我来到美日健身月湖盛园店进行健身体验,接待我的是一位岑姓女教练。在半个小时的体验中,岑教练不停地向我表示,我缺乏运动,需要加强锻炼,健身房是最好的选择。我一心动,就在前台支付了4810元。由于我当时急着去接儿子,其余所有的手续都没办。教练告诉我,钱付好了,其他事情她会搞定。临走前,我还特地问了教练,如果有疑问或不愿意健身了,是否能退款,对方表示没有问题。”之后,储女士匆匆离开健身馆。

接下来的一段时间,储女士因处理搬家事宜,离开市区一段时间,在此期间没有前往美日健身进行锻炼。其间,储女士觉得搬家后离月湖远了,健身也不适合自己。回到市区后,储女士与岑教练取得联系,希望能退还相关费用。

让储女士没想到的是,岑教练以各种理由不同意退款,还表示他们公司没有退款的说法。更令储女士震惊的是,合同没有本人签字,就算完成消费了。

接下来一段时间,储女士数次与美日健身月湖盛园店取得联系,对方都予以理睬。

美日健身:退款要扣20%手续费

6月12日中午,储女士与记者来到美日健身月湖盛园店。前台告知储女士,相关合同暂时无法找到。随后一位不愿意透露姓名的男性教练现身,表明他是该店负责人。对方答复说,月湖盛园店只是分店,无法完成退款等事宜,要退款就去和总店联系。

由于矛盾并没有解决,储女士报警。警察出警后,美日健身月湖盛园店重新打印一份合同协议,并找出储女士支付费用的pos签购单。“今天我第一次见到合同的‘庐山真面目’,协议最下方的会员签字,私人教练签字两栏都是空白的。”

后来,储女士找到位于桑田路的美日健身总店。一位姓李的女士接待了她。“对方告诉我,可以退款,不过我要承担总金额20%的手续费。”当储女士提出,希望看一下这项规定的书面文件时,对方却无法提供。

目前,储女士已投诉到市场监管部门。接下来,她会根据实际情况,求助相关部门与律师,不排除寻求法律途径解决此事。



扫一扫
看图文报道



维权热线
66111111

为何总是解决不了 美日健身投诉多 没签协议就成会员,退款要扣20%费用

喜欢健身的市民张先生,给自己和儿子都办了一张“美日健身”预付卡。当初协议写明“可享受无限次转卡服务”,可最近他想把儿子的卡转给妻子,却被客服卡牢了。

而市民储女士则向记者说了一件令她感到愤怒的事情。在消费了4810元后,没有本人签字且未拿到会员卡,她就成了美日健身的会员。当她提出退款申请,对方却表示要收20%手续费。

记者采访发现,市民向12345热线以及消保委等部门,投诉美日健身预付卡问题很多。昨天,记者对此进行采访调查。

□记者 陈善君 朱立奇 文/摄

无独有偶

把健身卡转给妻子 结果被卡牢

2017年2月,市民张先生的儿子需要长跑考试,于是他在美日健身天一店给儿子办了张健身卡,费用为1898元,2019年9月13日到期。

到了2017年8月,张先生接到美日健身的客服电话,对方表示,最近搞活动,再加1500元,升级到“至尊会籍卡”,可延期使用至2024年7月。“当时协议明确写着可无限次转卡,并且现场易拉宝广告宣传上也写明,至尊会籍卡可享受‘一卡在手,全家享用’的服务。”张先生说,该业务是在美日健身波特曼店办的,他把儿子的卡升级为“至尊会籍卡”。

儿子中考结束,考虑到住校后没办法去美日健身,张先生就想把儿子的卡转给妻子使用。2019年6月6日,他和妻子带上相关材料,来到美日健身波特曼店,结果客服人员表示要向总部申请,要张先生等7天,之后便没了回音。

最近张先生向12345热线反映后,昨天接到美日健身总部的客服电话,对方没有按协议约定转卡,而是提出,将其至尊会籍卡降级打折为一年卡或单店卡,方给予转卡。对此张先生不愿接受。

昨天,记者来到美日健身波特曼店。一说起这件事,一名姓江的负责人表示,他们已经将这个问题向总部进行了报告。

对于约定的“可无限次转卡服务”,江先生表示,虽然公司内部管理有调整,但此前与客户签定的协议是有效的。但转卡要总部同意,需要一定时间。他表示“这个星期应该可以转好。”

■记者调查

预付卡不能全额退款似乎已成常态

近些年,对于美日健身的投诉报道,真可谓铺天盖地。《宁波美日健身问题多多,半年竟被投诉88起》《两个多月120多起投诉!》等相关新闻更是屡见不鲜。

记者采访中发现,美日健身预付卡问题的投诉并非少数,许多市民向12345热线以及消保委进行投诉反映。在最近一两年时间里投诉量都是居高不下。

与储女士投诉案例相类似的也不在少数。例如市民陈先生、王先生都是在未体验健身的前提下,提出退款,美日健身方面先表示要扣除25%的手续费,经过协调,消费者还是被收取20%的费用。美日健身的预付卡不能全额退款似乎已经成为一种常态。

记者通过天眼查了解到,2018年初全国直营连锁的“金吉鸟健身”全资收购宁波“美日健身”俱乐部。目前,宁波“美日健身”全市有门店数量超过20家。

■商务部门

投诉确实很多,得具体问题具体看

对于美日健身预付卡的问题投诉。宁波市商务局负责预付卡相关工作人员表示,现在健身行业是比较乱的,美日健身作为服务行业,投诉多这一事实是存在的。因为美日健身在全市网店比较多,顾客也多,可能因为这个原因,所以出现的投诉也比较多。

宁波市商务局相关负责人表示:“对于顾客反映投诉的问题,有不同情况,有些老百姓提出的诉求是合理的,我们会帮他们解决的,但有些老百姓提出的诉求也不一定合理。对于这个问题,我们要花时间去进行协调,主要看投诉合不合理,也不是所有的诉求都要帮他们解决。”

这么多顾客都不约而同地反映同样的问题,投诉居高不下,是正常情况,还是哪里出了问题?本报将继续关注。

美日健身月湖盛园店