

# 健身房突然停业,称无力办退款

## 只同意办理转店手续,江宁区市场监管局已介入

近日,多位南京市民向现代快报反映,他们在位于江宁区天元东路的奇迹健身莱茵店办了健身卡,但该店近期突然关门,会员们遭遇退卡无门。近日,现代快报记者探访该健身房门店,一名工作人员表示,由于资金困难,该店目前已无力为会员办理退卡退款,只能帮助有转店意愿的会员办理转店手续。

现代快报+/ZAKER南京记者  
邱骅悦文/摄



门店里已经看不到健身的顾客 扫码看视频

### 健身房突然关门,会员退卡无门

2019年10月,位于江宁区莱茵之星大厦的奇迹健身莱茵店刚开业,市民王女士便花费三千元,前去办了一张“3+2”健身卡(用满3年后可额外获赠2年)。由于个人时间安排以及疫情影响,王女士持卡消费的次数不多。近日,王女士意外得知,奇迹健身莱茵店将关店,所有会员将转去奇迹健身女人街店。

1月11日,王女士向现代快报记者表示,办健身卡是为了图个方便,位于女人街的奇迹健身门店距离她家太远,去健身非常不方便。她和很多会员都不满意店方的处理方式。他们希望奇迹健身能够退还办理会员卡的费用。1月8日,王女士和多名奇迹健身莱茵店的会员一起,来到奇迹健身莱茵店讨要说法,由于该门店负责人不在,他们又前往奇迹健身女人街店,但这家门店的工作人员反复表示,只能转店,无法退款。

据王女士介绍,为了能够退卡退费,一些会员组建了一个微信群,专门用来登记办卡信息。目前,群内约有200名会员,涉及退卡的金额近100万元。其中,有一名会员花费了35000元,购买了为期3年的亲子卡,但仅用了4个月就遭遇此次停业,其卡内尚余98节私教课未上。

记者注意到,奇迹健身莱茵店在2020年12月10日曾发布《通知》称,“因物业与开发商之间发生争议,未能妥善解决。莱茵之星商业整

体面临将停水停电……受此影响我店无法正常营业。”而“无法正常营业”就意味着,会员要继续锻炼将被转往其他店。

### “租房纠纷”影响经营? 房东回应无此事

1月11日上午,现代快报记者来到莱茵之星大厦。在大厦5楼,记者看到奇迹健身门店仅前台还亮着灯,店内虽留有大量跑步机、划船机等健身器材,但已经看不到健身的人。

该门店一名工作人员向记者证实,目前健身房确已暂停营业,正在向其门店转移会员。他说公司会对会员负责,会向转移到其他门店的会员补偿会员期限。至于退费一事,他表示“总部正在研究”。

该工作人员强调,停业是因为莱茵之星大厦业主与二房东之间存在租房纠纷。他说,此前健身房的房租一直正常缴纳,但因为二房东拖欠业主费用,直接导致健身房被断电,断电让他们萌生了退意。这名工作人员说,为了解决此事,公司正在走法律程序起诉二房东。

据了解,莱茵之星大厦业主为南京莱茵达体育发展有限公司(下称南京莱茵达公司),二房东是南京茵爱商业管理有限公司(下称南京茵爱公司)。11日下午南京茵爱公司负责人张默告诉记者,健身房工作人员“租房纠纷”的说法失实。

张默说,虽然断电一事确实发生过,但此举并非源于他们与南京莱茵达公司的“租房纠纷”,断电是

为了催收大厦内租户未及时缴纳的房租,且只在12月11日当天切断了半个小时。南京莱茵达公司负责人蔡小清也向记者表示,“租房纠纷”并不存在,目前莱茵之星大厦运营正常。

她同时表示,早在断电一事发生前,2020年11月时,大厦安保人员曾发现奇迹健身工作人员在晚上10点向外搬运办公用品,她怀疑奇迹健身早就萌生了退意。

### 健身房称无力退款,市场监管部门介入

针对奇迹健身莱茵店工作人员所说,他们正在走法律程序起诉南京茵爱公司一事,1月12日,南京茵爱公司负责人张默告诉记者,目前公司并未收到奇迹健身的律师函,而所谓的“租房纠纷”则是谣言,这个谣言对茵爱公司及大厦内其他商户的声誉造成了不好的影响,茵爱公司将委托律师按照相关规定处理此事。

13日,记者致电奇迹健身莱茵店,先前接受采访的那名工作人员告诉记者,目前他们正在帮助有退卡意愿的会员办理登记,由于该店是独立经营,且前期投资较大,目前已无力为会员办理退卡退款,只能帮助有转店意愿的会员办理转店手续,后续可能会宣布破产,等待司法拍卖。

奇迹健身的会员王女士也在当天告诉记者,她和其他会员已就奇迹健身不愿退费一事向12315反映。目前,南京市江宁区市场监督管理局已介入此事,将在本周内约谈奇迹健身负责人和消费者代表。

## 市消协发布《2020年南京市投诉分析》 家电售后服务成投诉热点

1月13日,南京市消费者协会发布了《2020年南京市投诉分析》。记者了解到,2020年,南京市各级消协组织共接收消费者来访、来电咨询26万余人次,受理各类消费投诉89985件,分别同比增加15.66%和18.64%。其中,家用电器类投诉占商品类投诉的19.48%。

分析指出,2020年南京市各级消协组织受理的89985件消费投诉中,商品类投诉52150件,服务类投诉37835件,挽回经济损失1.14亿元。从投诉性质来说,营销合同、售后服务、质量问题类投诉最多。从投诉商品或服务类别上说,投诉较为集中的有家用电器、教育培训、通讯产品这三类。

相较于2019年,2020年的热点投诉问题主要集中在五个方面:因“不可抗力”产生的消费纠纷、家用电器售后服务成投诉热点、教育培训问题突出、线上购物纠纷增多、合同纠纷仍是焦点。

**1.因“不可抗力”产生的消费纠纷**。在合同中一直存在却不被消费者关注的“不可抗力”条款,因一场疫情成为消费纠纷焦点,尤其是在遇到旅游、餐饮、住宿等退订退费合同纠纷时,消费者和经营者都觉得自己很冤枉。按照2020年4月20日,最高人民法院公布的《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见(一)》,明确了疫情或者疫情防控措施属于不可抗力的范畴,遇到符合此类情况的消费纠纷时,消费者与经营者可解除合同并退回相关钱款。

**2.家用电器售后服务成投诉热点**。为了抗击疫情,各地采取了限制人员流动等相关措施,一些像空调、热水器、彩电等需要上墙或者专业调试的产品,由于售后服务人员不能上门或复工复产受到影响,产生了较多的投诉。其次,消费者忽略验货环节,商家以

包装已拆、封膜破损等为由,或故意设置退货退款门槛,不履行7天无理由退换等。另外,家电故障维修存在收费不透明不合理、配件以次充好等问题。

**3.教育培训问题突出**。一是部分培训机构夸大宣传培训效果和成绩,明示或暗示的承诺“通过率百分百”“命题人授课”等。二是培训行业准入门槛较低,培训质量参差不齐。三是合同存在不公平条款等。四是疫情对线下教育培训机构影响巨大,复工复产较其他行业滞后,复课后家长、学生担心疫情影响,参与的主动性较低,很多培训机构不能支撑正常运转。

**4.线上购物纠纷增多**。今年疫情使得网购基本实现全覆盖。网上购物带来便利的同时,也产生了一系列问题。一是购物平台种类繁多,在快速发展中存在管理跟不上、自营非自营标准不一等问题。二是一些商家打价格战,以低质低价吸引消费者,或者虚假好评,刷虚假数据。三是物流运输中商品出现损坏、丢失时有发生,随着网购数量激增,因物流运输产生的投诉纠纷也随之增加。四是平台介入处理的时效性和便捷度不够。五是针对7天无理由退换货的投诉较多。

**5.合同纠纷仍是问题焦点**。从以上数据可以看出,各类投诉性质中营销合同占56.25%,超过一半以上。在列出的部分投诉具体情况中,营销合同均是投诉焦点。合同纠纷主要有两个方面问题:一是经营者不按约定履行合同。如商家虚假宣传或承诺不能兑现、经营不善裁撤网点甚至关门跑路等。二是消费者退款难。如单用途预付卡不遵守15日无理由退款规定、合同暗藏霸王条款,收取高额违约金、无故拖延等等。

通讯员 市消宣  
现代快报+/ZAKER南京记者 江楠

## 功德园生态葬又出新品

# 不到万元的小型生态墓受欢迎

两位80多岁的老人一起到雨花功德园看墓,想为自己准备身后事,在看到今年新推出来的小型生态墓时,他们毫不犹豫地付款成交。“小型生态墓节俭又环保的墓葬方式,满足了老人的心愿”,功德园的工作人员表示。据了解,近几个月来,小型生态墓受市场欢迎。

通讯员 胡静  
现代快报+/ZAKER南京记者 徐苏宁

### 不到万元,享品质服务

不久前,王阿姨跟老伴到雨花功德园选墓穴时,刚开始内心十分忐忑,“一直听说功德园的墓很贵,根本买不起”。很快,王阿姨的顾虑便被打消。在得知小型生态墓还不到1万元,且包含功德园一条龙服务,王阿姨当场买了一个双穴的小型生态

墓,花费不到万元便办完身后事,“省心省力更省钱,我太满意了!”

王阿姨说,功德园给人的感觉一点也不像墓园,绿树成荫、繁花盛开、喷泉优美,“我对这里的环境特别满意”。原来,王阿姨和老伴都是大学老师,在他们的理念里,“生态葬”是最好的选择。而功德园有别于一般的墓园,这里有得天独厚的人文气息,先后安葬了百余位开国将军和老红军、文化大家,以及在科学技术、文化教育等领域有特殊贡献的著名人士……因此,“与英烈为伴,与大师为邻”,成为王阿姨选择的重要原因,也成为越来越多的老人安葬于此的理由。

近几年来,功德园的生态葬已经被越来越多的市民接受。“很多人说功德园价格高,那是一种误解。我们新推的小型生态墓都不足万元”,功德园相关负责人说。他同时表示,不管什么样的价格,服务都是相同的,低价位一样可以享受到高品质

的服务。

### 新型观念,更节地环保

生态葬是雨花功德园近年来一直追求的方向,他们希望通过自己的努力,引领市民的殡葬观念。为此,功德园在生态葬上再次下足功夫,推出了全新的小型生态墓。这种小型生态墓是由整块的石头精心雕琢而成,相对独立。和其他生态葬相比,这样的墓更容易被老年人接受,因为满足了老人保留骨灰、入土为安的传统思想,同时美观又节约用地,“这是不少市民选择在功德园购买小型生态墓的主要原因”,该相关负责人表示。

从树葬、墙壁葬、3D云葬,到如今的小型生态墓,功德园的生态葬越来越被市民所认可,“目前每天都能卖出两三个小型生态墓,这在生态葬刚推出初期根本不敢想”。这一切,源于功德园用精细的服务,将殡葬文化、生态葬文化展示在了众人



功德园小型生态墓

面前,让市民在认可服务的同时,渐渐改变了传统殡葬观念。

### 精细服务,获市民称赞

功德园人士说,近年来,越来越多的市民了解到生态葬的好处,“小型生态墓成为更多客户的首选”。自功德园公布了24小时咨询服务电话(025-52431893、18951664444),吸引不少市民致电咨询。

除了生态葬,功德园的“百年生命礼仪服务”也赢得了众多客户的口碑。功德园的负责人告诉记者,墓园想要持续发展,必须从资源型转为服务型,这个过程需要不断创新、不断尝试,“墓地有卖完的一天,但

服务却可以无限延展”。为此,在南京市殡葬管理处的全力支持下,从2012年起,功德园正式向全社会推出“雨花功德园——您身边值得信赖的百年生命礼仪服务专家”的全程一条龙品牌服务。连续5年,他们在电话回访客户时,客户的满意率都达到99%以上。

江苏省殡葬协会会长丁盛清表示,在当今土地资源相当珍贵,的情况下,雨花功德园推出的生态壁葬,将公墓立体发展,不但节省了土地,也满足了群众的需求。同时,作为南京市的主流公墓,雨花功德园引导了公墓业的发展方向,给出了公墓经营者一种全新的思考。