

销售的话和合同的字,该认哪个

有市民反映与游泳馆产生办卡纠纷,晨报记者展开调查

晨报记者 黄晶晶

“和销售在微信上聊过,对方表示可以协商开卡时间,而且退卡需扣除手续费也没跟我说。”近日,市民李女士在厦门恩泉体育高新学校游泳综合馆购卡后,因受伤无法按期使用,提出转次卡或延期的请求遭拒。她决定退卡,商家表示按照合同需扣除手续费。双方协商陷入了僵局。李女士向“晨报帮办”线上报料平台求助。到底是怎么回事呢?晨报记者进行了调查。

消费者: 前台表示可延期或转次卡

6月初,李女士在恩泉体育高新学校游泳综合馆以1960元购买了一张半年游泳卡。李女士称,办卡前,她特别向销售人员咨询了开卡方面的要求。“当时销售表示一般是6月15日自动激活,如果有特殊情况,可以在合同上备注开卡时间。”李女士说。

因身体受伤,李女士两次尝试与销售人员协商延期一周开卡,首次获准,第二次遭拒,因伤情未明,她同意开卡。

然而,开卡一个月后,李女士说,她又意外二次受伤。她明确告知游泳馆数月内无法游泳,且开卡首月没有任何使用记录,她提出将半年卡转为次卡或延期使用。

面对李女士的诉求,销售人员表示自己不在本地,建议其直接联系游泳馆前台处理。李女士表示,前台的工作人员告诉她,经查询发现,她的游泳卡确实没有使用记录,可以延期或转为次卡,但需通过销售人员向总部申请。



涉事的厦门恩泉体育高新学校游泳综合馆。

“我第一时间就联系了销售人员,但是对方说不在厦门,说会让同事帮我办理。结果等了整整一个月都没收到回复。”李女士说,一个月后,她再去询问,代办工作人员却告诉她无法转次卡。李女士表示想要退卡,被告知要交手续费。

“工作人员这两天才告诉我退卡要交手续费。”李女士表示她在付定金时,销售人员并没有告知她相关规定。

那么,李女士与游泳馆签订的合同上是如何约定的呢?李女士表示,她手头的合同已经弄丢了,而合同为一式两份,李女士到游泳馆拍摄了另一份合同。通过照片,记者看到,合同背面印有“如坚持退卡,本场馆将收取卡价的25%手续费”的条款。对此,李女士强调,她在签署合同时未在

背面专门签字确认。“为这样一张未使用过的卡承担无谓的损失,我觉得不合理。”她说。

商家: 出具正式医疗证明可协商

昨日下午,记者致电恩泉体育高新学校游泳综合馆前台了解情况,前台表示,销售方面的内容不归他们管。

记者又致电销售部门相关负责人李先生。李先生表示,办卡时签署的合同上明确写着有效期。针对李女士因伤要求延期或转卡,且与前台以及销售协商一事,李先生强调,需李女士提供正式医疗证明作为延期依据。他还否认了微信协商中提及的转次卡可能性,并质疑聊天记录的法律效力。“聊天记录?他们说话都不讲道理的,受伤了要拿医院证明

来对不对?”李先生说。

昨日18时40分左右,李女士前往该游泳馆进行当面协商,但未能达成一致。李女士称,游泳馆方面提出了两个解决方案:其一,要求她提供医疗证明作为申请延期服务的依据;其二,若选择退款,则需依据合同条款扣除一定比例的手续费。

李女士表示难以接受,她认为此前在申请游泳卡延期时,游泳馆方面并未告知需要医疗证明,且随着时间推移,相关医疗证明难以获取。

需注意的是,就在本月初,另有一名该游泳馆的消费者向晨报记者反映了类似的办卡纠纷(详见本报8月1日A8、8月5日A5)。该消费者在游泳馆的协调下转让了游泳卡,收到了全额退款。

律师: 签合同务必详尽审阅条款

北京观韬中茂(厦门)律师事务所律师王子龙律师表示,双方合同中确实存在关于退卡需支付25%手续费的明确约定。然而,消费者李女士一方提出质疑,认为此条款在订立时可能未得到足够的注意与理解,因此要求退还全款而不该扣除手续费。

双方争议的焦点在于退卡手续费条款是否构成格式条款,关键在于评估条款的公平性、透明度及是否充分保障了消费者的知情权和选择权。民法典第四百九十六条明确界定了格式条款的法律属性,即预先拟定、未与对方协商的重复性条款。在合同订立时,提供方有义务遵循公平原则,并以合理方式提醒对方注意涉及重大利害关系的免责或减责条款,必要时应予以解释说明。若未尽此义务,对方有权主张该条款不纳入合同范畴。

王子龙表示,这一争议点的解决往往需要依赖于法院的审理与裁决,法院将依据法律规定及案件事实,判断该条款是否有效,以及是否应支持消费者的退费请求。

他特别提醒广大消费者,在签订任何合同之前,务必保持警惕,不要仅仅依赖销售人员的口头承诺,更要认真审阅合同条款,确保自己的知情权和选择权得到充分保障。对于有任何疑问或不明白的条款,应及时向销售人员或法律专业人士咨询,以避免日后产生不必要的纠纷与损失。

未按“限时令”停车 引发道路拥堵

交警部门第一时间出动执法,豆仔尾路恢复顺畅

晨报讯(记者 陈嘉汶)“便民停车位变成免费停车位?”近日,市民吕先生拨打海西晨报热线8080000反馈,思明区豆仔尾路一处限时便民停车位被占用,违法停车现象多发。8月27日,记者赶赴现场进行了实地走访。

这处限时便民停车位旁立着标识牌,上面有“工作日19:00-7:00,非工作日19:00-9:00”的字样,明确了可停车时段。然而,27日16:30左右,记者看到,这处停车位竟已“满座”。附近居民黄女士告诉记者,这里经常整天都停满了车。

记者观察发现,豆仔尾路较窄,且存在施工情况,因此在道路两侧都停满车辆的早晚高峰,交会车十分困难,常造成道路拥堵。

晨报视频号随即对此进行了报道。昨日下午,思明交警出动执法,对非可停车时段内停放的机动车开出罚单,对部分还未停入车位的车主进行劝阻。执法后,豆仔尾路畅行无阻。交警部门表示,接下来会加大对该处便民停车位的监管力度,并对附近商铺、居民进行宣传劝导。



交警部门对豆仔尾路违法停车行为进行整治。记者 王世伟 摄

晨报帮办
为您解忧



如果您在生活中遇到一些烦心事,欢迎到“晨报帮办”线上报料平台进行报料,或致电晨报热线8080000进行反映,记者将会帮您“追问”,为您解忧。