

962555

帮忙

小忙  
跑现场

# 健身机构套路深 持卡会员频掉坑

12月6日,本报8版刊发《申请退卡退款却成“续卡”六旬夫妇被威尔仕“深套”》的报道后,引发市民热议。不少消费者又向“新民帮依忙”反映,他们也有类似经历,遭遇了威尔仕健身房“先升级再退款”的营销套路:想退卡退款反而掉进更深的坑,追加付款后“赔了夫人又折兵”。



威尔仕凯德星贸邸门店前台



威尔仕凯德星贸邸门店外景

本报记者夏韵摄

## 付款升级 退卡一场空

市民夏女士告诉记者,2019年,她在威尔仕新天地门店办了一张5年健身卡,支付会费11500元,会籍至2024年6月13日到期。之后,夏女士又在威尔仕玖号会所门店办了一张99个月卡,会籍时长从2024年6月11日到2033年3月23日(含赠送),支付会费17688元。

2023年11月初,夏女士突然接到威尔仕老西门新苑门店一名工作人员的电话,对方称,现在在“双十一”营销活动,付费升级手中的5年卡、99个月卡,就能得到一系列新权益。升级后,门店将帮其寻找下家转让新权益,一旦转让成功,夏女士的5年卡和99个月卡就能全额退款。

“我听了有点心动。因为公司原本在马当路附近,后来搬迁了,新地方那边没有威尔仕健身会所,所以我是想退掉2张卡的。”她说,截至2023年11月初,5年期卡的余额为1362元,99个月卡当时还未开启,不扣手续费,算下来一共能退19050元。

然而,要退款有门槛。双方见面沟通

中,威尔仕老西门新苑门店工作人员提出,升级费要15946元,主要权益包含每次健身可以带一名亲友进场,但是99个月卡使用期限缩短至5年。“感觉有点类似信用卡的副卡。我升级办理一张副卡,门店承诺再帮我转让。对方信誓旦旦地告诉我,待下家付款后,我不仅能收回升级费,还能退两张老卡。”夏女士讲,那名工作人员满嘴的“花好稻好”,说“副卡”的市场行情很好,门店能在1个月内找到下家。由于退卡心切,又想着威尔仕是大品牌,夏女士于2023年11月6日支付了升级费15946元。升级合同显示,会籍有效期从2023年11月6日至2028年11月6日。

如果一直找不到下家呢?夏女士向记者表示,当时她就此咨询门店,工作人员回答,转让失败就“原位恢复”,撤销升级合同,两张老卡照常使用,“就当没升过级,19050元也不退了。”值得注意的是,为了取得夏女士信任,门店马姓工作人员还将“转让不成功可申请撤销合同”这句话手写补充进了升级合同中。

然而,一年多过去了,“退款”杳无音信。“每次都说,正在办理转让,或者在开会,

总之以各种理由推脱。后来我数次去门店交涉,最终发现,老西门新苑门店从来没帮我找过买家,而且会员升级也不能撤回。”

记者来到威尔仕老西门新苑门店。前台工作人员回复,经查询,夏女士在这里办的15946元升级卡不是退款状态,仍可正常使用。而未过期的17688元健身卡现在是否可用,该门店称不掌握情况。12月20日,夏女士收到短信:威尔仕老西门新苑门店暂停营业。目前,夏女士已准备通过法律途径解决此事,要求全额退还第二张老卡和升级费用,总计33634元。

## 退款申请 根本没提交

市民李先生同样掉进了“先升级再退款”的坑。李先生回忆,在威尔仕工作人员一通忽悠下,2023年10月25日,他在威尔仕凯德星贸邸门店签订了一份升级合同,卡种为至尊10年卡(全国通),会籍时长从2023年10月25日至2033年10月25日,支付了33316元。“我要退款,但门店说要先完成升级。升级完,才能退卡退课。”据李先生讲述,此前,自己名下有一张余额为36684元的

威尔仕健身卡,另有100多节的私教课,价值68850元。

在签订升级合同的当天,李先生在凯德星贸邸门店填写了退款单,写明需要把33316元和68850元私教课全额退款。“36684元的老卡当时没想退,想着自己和家人偶尔还会去健身的,所以退款单上没写。”从去年10月至今,李先生多次发送消息催促,始终未收到退款。

记者来到威尔仕凯德星贸邸门店前台咨询。一名工作人员答复,经查询系统,李先生名下的33316元健身卡和许多私教课,均未办理过退款,现在卡和课都能正常使用。“等了这么久,原来我的退款申请压根就没录入提交。去年,门店工作人员还发消息说,在推进中,没有大问题。结果却是这样糊弄消费者,填写退款单等于白填啊!”李先生直言,威尔仕官方客服热线很难拨通,当初对接的工作人员早已联系不上,他感到非常无助和气愤。

采访中,不少市民急盼相关部门及时介入处置,监督机构合法经营,确保消费者的正当权益。对此,“新民帮依忙”仍将继续关注。 本报记者 夏韵

小帮  
民有呼

# 充电桩地锁弹起撞击轿车底盘

## 客服承诺处理却毫无结果

市民唐女士向“新民帮依忙”求助,自己刚买2个月的新能源车在静安区协信广场地面充电时,却遭遇危险一幕:固定在地锁上的地锁突发故障,不断自动弹起落下,多次敲击车辆底盘。事发后,充电桩运营方承诺处置,却迟迟没有结果,这让唐女士很是郁闷。

唐女士告诉记者,当天下午1时17分,她将车驶入静安协信广场的地面停车位,扫码使用充电桩给爱车充电。大约5分钟后,她突然听到车底传来“咚”的一声异响。随后的3分钟里,这样的声响先后传出五六次,这让她彻底慌了神。唐女士赶紧下车查看,发现位于车辆底盘下的地锁正在不断地自动升起,在撞上车底后才降落。她赶紧终止充电,将充电枪复位,才最终解了围。她直言,新车才刚买2个月,“底盘就这样莫名其妙地被撞了这么多次,也不知道会不会对车子造成什么结构性的影响,我实在是心疼……”

记者从她拍摄的照片上看到,这根充电桩为橘红色,上方设有显示屏。据唐女士回忆,她经常来这里充电,也是“小桔充电”的



▲地锁故障,不断弹起敲到轿车底盘  
▶充电桩运营方为“小桔充电” 本报记者 徐驰 摄



老客户。正常的使用流程是,扫码后,处于支起状态的地锁自动降落,车主拔出充电枪,给车辆供电。待充电完成后,放回充电枪,扫描“降地锁”二维码,地锁装置会发出报警声,提醒车主将车挪走后,才会自动下降。待车主将车辆从现场驶离后,地锁才会重新自动升起。

唐女士当场拨打了充电桩运营方的客服热线。对方回称,地锁并不属于企业的管辖范围。“他们说,地锁不是公司安装的,充电桩只负责充电业务,让我去现场找地锁安装公司的电话。”唐女士在现场搜寻一圈,也没有发现任何联系方式。“现场贴了这么多张二维码,扫描

出来的结果,都是小桔的平台,我不找你们帮忙,还能去找谁?!”在唐女士的据理力争之下,平台才承诺,会协助处理。可是,两天过去了,唐女士除了收到一条“投诉满意度”回访短信,其余再无音讯。“不论是充电桩运营方还是地锁安装公司,都没有人给我打过一通电话……”

记者致电充电桩运营方的全国客服热线,一名工作人员接电后表示,已记录下情况,会有相关人员跟进处理。截至发稿,记者也没有收到平台方面任何形式的答复。“我没有要求赔偿,只是希望企业能调查核实后,给我一个满意的答复。只有查清原因,才能让更多车辆免受不必要的伤害。”唐女士如是说。

本报记者  
徐驰



本版编辑/刘靖琳  
视觉设计/奚云阳