



民生关注

减重路上 如何识破陷阱

本报记者 王雨婷 陶涛

近几年,伴随肥胖人口数量的不断增长,减肥机构的市场规模迅速扩张。连日来,记者调查发现,这个“看上去很美”的减肥市场,实则乱象丛生,消费者一不留神就会踩坑:与减肥机构签订合同,事后发现条款模糊,维权困难;高价购买号称“立竿见影”“7天减3斤”的减肥产品,不但没有功效,还对身体造成了损伤……

今年全国两会上,国家卫生健康委员会表示将持续推进“体重管理年”行动。在此背景下,减肥机构乱象整治势在必行。

4月19日上午,记者来到石嘴山市恒大绿洲小区附近的某“健康美体中心”门前,店内传出阵阵艾草燃烧的气味。见到记者驻足,接待人员立即迎上来攀谈:“你的体脂率测过吗?现在正是减肥黄金期,我们可以免费测量体脂率,还给你提减肥建议。”

在不足10平方米的接待室里,这位自称“体重管理师”的员工用体测仪对记者的身体扫描后,面色凝重地告诉记者:“你的体重看起来没什么问题,但内脏脂肪的指标已经达到临界值,再不干预可能会诱发代谢性疾病,今天有新客优惠,你可以现场体验一款局部减脂塑形产品。”

此类制造健康焦虑的营销话术并非个例。中国营养学会发布的相关数据显示,我国成年人超重率达34.3%,肥胖率达16.4%,如此庞大的需求催生出规模过亿元的减肥市场,也滋生了诸多营销乱象。近年来,我区市场监管部门收到的涉减肥服务投诉量激增,其中“承诺不兑现”“合同陷阱”成为主要投诉焦点。

记者探访银川市某连锁减肥机构时,体验了商家精心设计的营销闭环。在免费体质检测、固定话术渲染焦虑情绪、量身定制解决方案等一系列流程后,店内的“健康顾问”拿出合同:“只要配合我们的产品和疗程,一个月肯定能减重20斤,两年内反弹则免费重新定制减肥方案。”当记者追问“如何定义体重反弹”时,该“顾问”却含糊其辞:“就是体重明显回升嘛。”

这种模糊承诺正成为减肥机构的行业潜规则。在银川市金凤区某“瘦身吧”内,店主向记者展示的合同中标注:“顾客在保持合理作息及饮食结构前提下,如出现体重回升≥5%可申请免费服务”。上海弘毅(银川)律师事务所律师李静指出:“合理作息及饮食结构”等表述缺乏量化标准,相当于给商家预留了免责空间。一旦消费者产生维权需求,很可能因其中的文字游戏而陷入被动。

记者调查发现,商家规避责任的套路远比表面复杂。在某减肥机构的电子合同中,“产品问题导致反弹”的条款被折叠在三级菜单内,需要点击5次才能查看完整定义。更隐蔽的是,部分机构将服务拆分为“减肥疗程”和“体重管理”两个合同,前者承诺减重效果,后者却规定“需持续使用辅助产品维持”。

“这些合同本质上是将单方义务转嫁给消费者。”李静分析,根据《消费者权益保护法》,经营者不得以格式条款、通知、声明等方式作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。她建议消费者谨慎签约,在明确合同内容时注意3点:要求商家书面写清“不反弹”等规定的具体标准、留存所有宣传资料、对口头承诺进行录音取证。

新闻热线

《全屋定制交了全款 货未收到商家竟“跑路”》后续

社区联动多部门 化解消费者烦心事

本报记者 陈思

今年1月9日,本报以《全屋定制交了全款 货未收到商家竟“跑路”》为题,采写报道了银川市兴庆区月星家居广场“金牌橱柜”店铺经销商失联,40多名消费者维权难的问题。该报道一经刊发后,受到社会各界广泛关注。4月21日,购买了“金牌橱柜”的消费者白女士拨打本报新闻热线18909599991反映。

据调查,月星家居广场“金牌橱柜”消费纠纷涉及47名消费者,涉案金额超过179万元。4月初,兴庆区银古路街道云和社区启动“社区吹哨”机制,协调兴庆区政法委、公安、市场监管、银古路街道办事处等多部门组成联合工作小组,介入处理该消费纠纷。联合工作小组通过走访消费者、查阅相关资料、与商场管理方沟通等方式,了解事件的来龙去脉。并组织消费者、商场管理方现场协商。

社区启动“社区吹哨”机制,协调兴庆区政法委、公安、市场监管、银古路街道办事处等多部门组成联合工作小组,介入处理该消费纠纷。联合工作小组通过走访消费者、查阅相关资料、与商场管理方沟通等方式,了解事件的来龙去脉。并组织消费者、商场管理方现场协商。

“在多部门的共同努力下,联合工作小组、‘金牌橱柜’总代理与部分消费者签订了三方协议,对愿意继续履行合同的消费者,‘金牌橱柜’总店负责设计安装,并于3个月内安装完毕,目前,已完成协议的签署以及款项申请流程。”云和社区有关负责人告诉记者。

衣服被洗坏商家拒赔 消费者起诉维权

本报记者 智慧 张适清

“衣服被洗坏了,干洗店却不认账,拒绝赔偿。市场监管部门也没办法协调解决,太闹心了!”近日,银川市民王女士拨打宁夏日报热线18909599991反映。

王女士说,3月26日,她把一件拼水貂真丝鹅绒服送到一家干洗店干洗。“4月4日,我到干洗店取衣服时,发现衣服上的貂绒领子和口袋上的皮面等多处缩水、变形。衣服无法再穿,我让干洗店赔偿,负责人不仅不赔偿,态度还非常不好。”王女士说,她一气之下拨打12345投诉。

4月16日,银川市市场监督管理局兴庆

区分局丽景街市场监督管理所收到王女士的投诉后,组织双方进行调解。但商家明确表示,拒绝接受执法人员调解。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》,投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解,或者被投诉人明确拒绝调解的,终止调解。对此,执法人员终止调解,并建议王女士走司法程序。

4月17日,记者来到被投诉的干洗店了解情况。该店负责人张女士认为,洗衣店没有过错,不应赔偿。“王女士送来的衣服价值超过1000元,这种类型的衣服一般都是干

洗,而且收到衣服时,我特意询问王女士是否要干洗,她回复说要干洗。我们是严格按照干洗标准进行清洗。”张女士说,“王女士认为衣服洗涤后,毛领处的毛流和原来不一样,是我们洗坏了,但是毛的流向本身是可变的,就算折叠也会发生变化。如果认为责任在我们,可以找专业机构进行鉴定,鉴定结论如果明确责任在我们,那我们赔偿。”

几番协商不成,王女士向银川市兴庆区人民法院提起诉讼,“虽然诉讼过程复杂,时间长成本高,但我要讨个说法。”

“起诉是最直接的维权方式,王女士有权提起诉讼,但根据‘谁主张、谁举证’原则,她需承担相应的举证责任,如果无法提供证据,也需承担败诉的风险。”北京天驰君泰(银川)律师事务所律师朱涛说,王女士需要准备购物小票、洗衣凭证、支付记录、衣服送洗前后照片等证据,证明衣服送洗前后的状态及洗涤行为和衣服变化存在因果关系。如果现有证据无法证明衣物情况,也可找专业评估机构对衣物是否受损及原因进行评估,并出具评估报告。



互动方式

18909599990
18909599991

nxrbdzlx@163.com

扫码进入宁夏日报
读者来信微信公众号

这儿帮您问了

早产儿能否享受医保报销

银川市西夏区市民丁女士询问:早产儿住院费用能否享受医保报销?

银川市西夏区医疗保障局回复:新生儿出生183天内参保可享医保待遇,早产儿住院费用可按规定报销。具体政策如下:新生儿出生后183天内(含早产儿)办理城乡居民医保参保并缴费,即可享受出生当年医保待遇,无缴费限制。已落户新生儿持户口本,未落户的持父母户口本+出生医学证明,通过户籍地政务(民生)服务中心或“我的宁夏”App线上办理。参保登记后,可通过黄河农村商业银行柜台、手机银行、“我的宁夏”App、支付宝等渠道缴费。完成参保缴费后,此次住院费用在出院时可直接持社保卡结算报销。

(跑腿记者 周昕)

遭遇培训机构“退费难”怎么办

银川市民李先生询问:我在某培训机构报名参加职业技能培训,缴纳了5000元学费。课程进行到一半时,发现培训内容与宣传差异较大,老师授课水平也不尽人意,便提出退费,但培训机构却以各种理由推脱,该如何维权?

宁夏大远律师事务所律师张瑞回复:当消费者在教育培训中遇到退费难题时,首先,要收集证据,比如培训合同,它详细规定了双方的权利和义务,包括退费条款;付款凭证,例如转账记录等,能证明消费者缴纳学费的事实。其次,可以主动与培训机构沟通,清晰、冷静地表达自己退费的诉求和原因。协商时要注意保留好沟通记录,包括通话录音、聊天截图等。如果协商成功,要签订书面的退费协议,明确退费金额、时间等方式。如果协商不成,可向当地教育主管部门、市场监管部门投诉。若投诉后问题仍未解决,向法院提起诉讼,要求培训机构退还学费并承担相应的违约责任。

(跑腿记者 马忠)

以案说法

赡养义务不可免除

本报记者 马忠

当亲情碰上赡养难题,当家庭因责任划分产生矛盾,该如何破局?近日,吴忠市红寺堡区司法局柳泉司法所组织人民调解委员会成功化解一起因赡养、遗产分配模糊而引发的矛盾纠纷。

李某的公公去世多年,婆婆也在3年前瘫痪。起初婆婆由其4个子女轮流照顾,结果到了李某家后,其他3个子女再没有接过老人,只是时常到李某家看望老人。李某与哥嫂、小姑多次发生争吵。其间李某一度将婆婆抬至其大儿子家门口,瘫痪的老人陷入无人愿意照料的尴尬处境。经调查发现矛盾主要集中在3个方面:经济负担不均、推诿护理责任、遗产继承分歧。

“民法典第1067条以及《老年人权益保障法》第14条规定,赡养义务不可免除,子女对父母有赡养扶助的法定义务,不能以性别、财产分配等理由拒绝履行。遗产分配与赡养脱钩,老人可以通过遗嘱自主决定遗产归属,子女不能以放弃继承权为由逃避赡养责任。若赡养纠纷升级至诉讼,不仅要承担法律责任,还可能因‘不孝’记录,对子女的就业、参军等造成影响。”针对矛盾焦点,柳泉司法所长周小燕抽丝剥茧,逐个击破。

周小燕通过“法律刚性约束+情感柔性修复”的调解模式提出合理合法矛盾解决方案:老人由李某和丈夫继续照料,其他3个子女每月支付老人300元赡养费,看病治疗费用由4个子女平摊,老人表示愿意将名下宅基地过户给长期照料她的李某夫妻,其他子女自愿放弃继承权。老人有了安心的归宿,家庭关系也得以修复,亲情逐渐回归。

图说百象



“叠罗汉”式载货,危险!

4月18日16时许,在海原收费站,中卫交警支队高速公路四大队民警看到一辆货车以“叠罗汉”方式运载同样车型的货车。驾驶员称,此种运输方式可以节省运费。民警介绍,“叠罗汉”式运载,驾驶员稍不注意就会失去重心导致翻车,或者车辆坠落,极易引发交通事故。

(宁夏日报记者 陈思 摄)