

“不满意退款”成了一纸空文

无照培训机构言而无信，女学员发微博维权

本报记者 秦雪丽 实习生 丰国 通讯员 京双 国亮 达利



由于缺少硬性的行业标准和规范，瑜伽行业目前存在诸多问题，执照不全的瑜伽馆不在少数。近日，市民小孙就遭遇了一家言而无信的瑜伽馆，说好不满意学费可全额退，而在她要求退钱时对方却不认账了，无奈之下，小孙发微博为自己维权，赢得了网民广泛关注。

听信宣传报了班，交钱后发现对方无照经营

孙在一家婚庆礼仪公司上班，平日里工作比较清闲，注重体型爱美的她准备报个瑜伽培训班。经过多次上网搜索，小孙被一家名为禅合瑜伽的培训机构网页所吸引，于是，第二天来到该培训机构咨询。

“培训班的负责人热情的接待

了我，并表示只需缴纳3000元，便可获得一个月左右的培训，并保证学会，而且包分配。”小孙说，当时听着很实惠，不禁有些动心。但为了安全起见，小孙还是与该负责人签订了一张瑜伽导师培训协议书，并在培训书上明确写明：培训机构须兑现承诺（教学不满意全额退款，包学包分配）。

小孙交了钱，索取了相关收据，便开始了培训，但上了第一节课后，小孙发现该瑜伽馆内的消防设施很不齐全，且她对教授的内容也不满意，另外，还发现该培训机构并没有正规的营业资质，于是她找到负责人，要求退款。

“不满意全额退款”成空，小孙发微博求援

尽管培训协议上已明确“不满意全额退款”，但当小孙提到退款时，双方还是发生了争执。小孙讲，培训机构负责人甚至还对她进行了恐吓。“看到此景，我心里真有点害怕，不过为了维护自己的权益，对此我进行了录音。”小孙介绍道，尽管耗了将近一个小时，3000元的退款她还是

没有拿到，最后也只能心有余悸地离开。

回家后，小孙晚上一直睡不着。“感觉心里特别窝囊和委屈，想写点东西。”平日里，小孙就有写微博的习惯，也有不少的粉丝，于是便打开电脑，把自己的遭遇上传到了网上，寻求帮助。

小孙的遭遇受到不少热心网友的关注，当天晚上的点击率就达到六七百，网友们纷纷留言转帖，在各大论坛网站上为小孙出谋划策。有些律师还私底下联系到小孙，给出一些建议。据了解，截至目前，小孙这篇“遭遇”文章，在各大网站论坛的点击率已达数千。根据大家的一些建议，小孙向工商部门投诉了这家培训机构。

工商部门着手调查，3000元学费最终退还

小孙的投诉以及网友的广泛跟帖和评论，引起了工商部门的高度重视。4日，记者跟随烟台市工商局芝罘分局的工作人员来到了烟台市禅和瑜伽馆，发现大门紧闭，楼下的医疗工作人员告诉记者，“瑜伽负责人今天有事，不在烟台。”

记者从工商部门获悉，从登记注册查询情况来看，该瑜伽馆目前并没有办理相应的营业执照，属于

无照经营。“没有经营资质却又以企业的身份在网上大肆宣传，已经触犯了相关法规。”工商部门的一位工作人员介绍，这提醒广大市民，在网上选购消费服务商家时，不要只看网页表面精美的宣传，需要注意商家是否有正规的营业执照、经营资质等。

7日，记者联系到该瑜伽馆的负责人，“从一开始，我就准备把钱退还给她，只是中间产生了

一些误会。”这位负责人解释，并表示自己当时由于生气上火，语言确有不当之处。对于无照经营的问题，该负责人表示由于瑜伽馆刚开不久，相关执照正在办理当中。

随后，记者从工商部门得知，目前商家已把3000元学费退还给小孙，对于小孙提出的身心受到伤害，需要对方道歉的问题，该商家表示会进行考虑。

广告言之凿凿，厂家一无所知

“第一良药研制者”谁都说不清



那些非法医药广告里面的专家、教授是什么来头？知情者透露：大部分是瞎编的。近日，自称“三叉神经痛第一良药”的头痛宁强效贴广告就因为乱编专家名字误导消费者而露了馅。

“第一良药”自己封给自己

在烟台一家报纸3月6日的一篇短短的“治一个好一个”的广告里，广告主不仅大肆宣传自身“疗效”，甚至醒目地标识该强效贴“被誉为专治三叉神经痛第一良药”。

这个“第一良药”是哪里评定的呢？记者查询相关资料了解到，除了这家强效贴，还有一些中西药物，在广告里也自称“治疗三叉神经痛全国第一人”、“第一个能根治三叉神经痛的良药”等等说法。山东齐鲁医院知名专家在接受记者采访时表示，这些广告里的“第一良药”“首选药物”“根治三叉神经痛世界级新药”等说法都是自封的，“没有什么部门会给他们评定这些名头，也不存在这样的药物，只是这些广告主自吹而已。作为大夫来说，绝不会根据这些东西选择用药。”

“研制者”连厂家都否认

在“三叉神经痛，治一个好一个早治早好”的广告里，广告主宣

称，这个强效贴是“治疗三叉神经痛全国第一人奚道贤教授历经20年成果研制出”的，言之凿凿，但这个“治疗三叉神经痛全国第一人”“奚道贤教授”到底是怎么来的？

齐鲁晚报健康工作室负责人奚道贤先生多年从事山东乃至全国医药卫生行业的专题报道，联合山东省各大知名医院的著名专家编写过百姓健康、知名专家送健康等相关书籍多部。对于这个意外重名的“专家”“教授”，奚道贤先生表示，“国内哪有这么个治疗三叉神经痛全国第一人，这个教授名字是胡编的，这事我早就知道，最早是出现在潍坊一家报纸的广告里，现在在烟台又出来了。我曾经就这个名字问题打电话问过广告主，他们一口咬定，‘奚道贤’先生是西安的。真是胡诌！”

既然言之凿凿是“治疗三叉神经痛全国第一人奚道贤教授历经20年成果研制”，那么广告主应当了解这个人。记者拨打广告上留下的咨询电话，询问这个强效贴的来历。一名女士告诉记者，“这是美国比尔先

生多年研制的啊？”“治疗三叉神经痛全国第一人怎么会是美国人？”记者随即问，“不是你们的广告说是奚道贤教授研制出来的吗？”该女子马上意识到说漏了嘴，急忙改口，“是啊，是奚道贤教授研制的，他是河南的。但是你问他的信息，我不了解，这是生产厂家的事情。你可以跟生产厂家联系一下问问。”于是这位女士给了记者一个该贴河南郑州生产厂家的电话。记者根据这个电话打过去，对方徐先生竟然表示，“没有这个人，不知道他是干什么的。”当记者把广告内容念给他听，他肯定地表示，“这是当地做广告的说的。我们是生产厂家，没有这个研制人，广告是当地的人做的，内容我们不知情。你还是问问做广告的人，是怎么回事吧。”

本报健康工作室负责人奚道贤先生得知情况很气愤，“他们从不告诉那人的确切单位和电话，如果真有这么个‘专家’，为什么并不能说？原来曾说他是西安的，现在又说是河南的，一天一个说法。”

本报记者

“全款”买了家电 岂知配件另算

“半成品化”成为家电行业普遍现象

文/片 本报记者 孙芳芳 实习生 李梦瑶

明明花钱买了液晶电视，还得再掏钱买底座或挂壁支架；明明付了购买洗衣机的费用，进水管、排水管还得再掏钱……不少市民在添置新家电时发现，家电买回家安装时常常还需要另购买安装材料和配件，这不禁让消费者有些疑惑，花了那么多钱买回去的家电就只是“半成品”吗？



▲购买电视，消费者往往还需另外支付底座费用。

市民反映>>

4000多元买来电视 没有“腿”

7日上午，家住黄务附近的孙女士告诉记者，一个月前跟老公一起在市区一家家电商场花4000多元买进了一台42英寸的平板液晶电视，“当时说好的是免费送货，免费安装，可是到最后货送到的时候只有一个裸机”。花了4000多块钱买回家竟然只是个“半成品”。因为电视底座还必须花180元购买。

随后，记者走访了苏宁电器、五星电器等市区几家大型电器商场了解到，平板电视底座或者挂壁支架另外收费已经成为一种普遍的现象。

“几乎所有的国产电视品牌都是这样的，底座和挂壁支架可以任选，但都是要另外收费的，像我们品牌的底座是180元，挂壁支架是60元”，7日上午，在五星电器商城，某品牌电视的销售人员告诉记者，虽然有个别品牌承诺底座、支架不收费，但其实也已经把费用摊到电视裸机当中了，“只是换个说法而已，让消费者认为自己捡了个大便宜，心理上比较好接受一些。”

记者调查>>

“半成品”成家电业普遍现象

记者在随后的采访中了解到，厂商在承诺免费安装之外收取配件费用的做法不仅仅存在彩

电行业，在热水器、空调、洗衣机等家电行业也已经成为惯例。

“这款热水器是60L的，在市场上卖得特别好，免费送货和安装。”7日上午，一家品牌热水器的工作人员正向记者推荐一款市面上比较畅销的热水器。“免费送货安装是不是就不收其它的材料费了？”，在记者的追问下，这位工作人员向记者说明了实情，“所说的免费安装就是不收人工费，材料费还是要收的。”记者了解到，促销员在进行促销时往往强调免费送货和安装，而不会主动向消费者说明材料费另外收取的规定。

消协回应>>

收费项目须明确 告知消费者

那么商家这种将家电产品“肢解”，另外收取材料费的做法到底合不合理呢？记者从市消协了解到，目前的相关法规并没有禁止商家将产品零配件分拆销售的明确条款，但是，我国《消费者权益保护法》明确规定企业要尊重消费者的知情权。所以，商家在促销时应事先告知消费者购买或安装家电产品可能产生的费用，公开材料价目表，使消费者能够明明白白消费。同时市消协工作人员提醒，消费者在购买家电产品时，也应事先了解所购产品配件的种类和数量、是否需要另外付费等，以免造成纠纷。

