

宜阳县市场监督管理局

行政处罚决定书

宜市监罚字（2020）192-1 号

当事人基本情况：洪刚，身份证号：15232219，性别：男，民族：蒙古，出生日期：1992年2月28日，住址：内蒙古通辽市科尔沁左翼中旗努日木镇协达木嘎查048号，现居住地：洛阳市政和路长城花苑11号楼2单元604。当事人于2019年7月开始在洛阳市宜阳县经营宜阳县鑫华健身俱乐部，该单位位于河南省洛阳市宜阳县城关镇红旗中路10号，办理有《营业执照》，名称：宜阳县鑫华健身俱乐部，统一社会信用代码：92410327MA47479Y7A，类型：个体工商户，经营者：洪刚，组成形式：个人经营，注册日期：2019年07月17日，经营场所：河南省洛阳市宜阳县城关镇红旗中路10号，经营范围：健身服务涉及许可经营项目，应取得相关部门许可后方可经营）。

案件来源、调查经过：2020年9月，我局接消费者投诉，称当事人洪刚经营的宜阳县鑫华健身俱乐部收取游泳班预付卡费后，迟迟未建成游泳馆，消费者不能正常消费，涉嫌存在消费欺诈行为，要求我局进行查处。2020年10月21日立案调查。经过询问当事人、收集相关证据，查明了有关违法事实。调查认定的事实：

（一）、当事人接续经营健身房的有关事实。当事人洪刚于2019年5月20日与河南省宜阳县新华书店有限公司签订《房屋租赁合同》，约定承租宜阳县新华书店四楼作为健身俱乐部使用，使用期限为2019年6月6日至2020年6月6日止。当事人洪刚于2019年7月5日与胡达签订《健身房转让协议》，协议内容包括当事人洪刚受让经营地址位于宜阳县红旗中路新华福地四

楼的健身房并继续服务在籍会员，继续提供原办理的未消费完的会员卡及私教课程服务，处理原会员卡顾客纠纷及原“一年挑战卡”返现工作，并于2019年9月6日起承担房租费用等事项。2019年7月当事人洪刚开始经营宜阳县鑫华健身俱乐部并重新办理《营业执照》，开始从事健身服务等经营活动，并于2019年10月张贴装修停业公告，进行停业装修。因新冠肺炎疫情原因，2020年7月当事人洪刚经营的健身房恢复不包括游泳项目在内的健身器材营业，2020年10月因未缴纳房租被河南省宜阳县新华书店有限公司关停。自2019年7月办理《营业执照》开展经营活动至2020年10月因未缴纳房租被迫关门期间，累计进行正常经营活动的时间仅6个月左右。

（二）、当事人预售游泳健身卡的有关事实。当事人洪刚经营的新华健身俱乐部，在2019年12月至2020年8月的期间内，通过与消费者签订“鑫华健身俱乐部会籍申请表”，以“月卡”、“季卡”、“半年卡”、“次卡”、“儿童游泳班”等名义向消费者收取预付费，并聘请专业销售团队宣传销售预售卡。其间，当事人共集中办理包含游泳项目的健身卡373张，合计金额258141元。

2020年7月13日，当事人洪刚与孙念伏签订《新华游泳健身预售合作协议》，约定孙念伏派出活动策划管理团队为当事人洪刚经营的新华健身俱乐部进行预售活动，合作项目为预售期内健身会员卡以及游泳班，合作期限自2020年7月14日起至2020年8月20日止。当事人洪刚于2020年8月5日与李晋阳签订《房屋租赁合同》，约定承租宜阳县红旗大道农机总站办公楼负一楼作为游泳健身场所使用，使用期限为2020年8月5日到2025年8月5日，但截至2020年底该场所并未实际进行任何游泳设施建设。

当事人洪刚自2019年12月起进行广泛宣传并开始持续预售

了各类游泳健身卡，但其承诺建设的游泳馆直到2020年8月才签订《房租租赁协议》预付定金，截至2020年底该游泳场所并未实际建设，导致预付费办卡消费者不能接受相应服务。

经我局执法人员对宜阳县鑫华健身俱乐部收费所开具的373张收据进行清查，发现在2019年该俱乐部办理健身卡消费者98人，办卡金额合计69970元；因洪刚经营的宜阳县鑫华健身俱乐部2020年度有六个月时间处于营业状态，考虑其健身项目属已有服务项目，存在相应营运成本，执法人员考虑其2019年办理健身卡收取的69970元年卡健身费用应扣除六个月运营成本，即69970元其中34985元属于其服务健身卡消费者合法收入，其余34985元属收取消费者但未提供服务的费用。根据上述情况，计算洪刚在本案中涉嫌骗取消费者费用而不提供服务违法所得为258141减去六个月运营成本34985元，共计违法所得223156元整。

（三）、当事人洪刚故意拖延未履行退款责任，未向消费者退还办卡费用。2020年10月20日，当事人洪刚与消费者代表签订《退款协议》约定通过分期退款的方式到2021年1月25日，退还消费者预付费费用，但截至2021年1月25日协议期满，当事人洪刚未履行分期退款承诺。

2020年11月起办案人员多次致电要求当事人洪刚到我局接受调查并与消费者处理相关退款事宜，当事人电话均无人接听或接通后拒不到场。

2021年2月5日，我局执法人员通过电话与部分消费者代表联系，询问是否收到洪刚退还办卡费用，消费者代表表示截止当日，未收到洪刚经营的鑫华健身俱乐部退还其费用。

2023年1月10日，我局执法人员再次与部分办卡消费者电话联系，办卡消费者仍未收到洪刚退款。证明当事人洪刚一直故意拖延未履行退款责任，未向消费者退还办卡费用。

以上事实，主要有以下证据证明：

1、经由河南市场监管综合业务管理系统查询到的当事人《基本注册信息》、经营者信息，当事人提供的身份证和《营业执照》照片，证明当事人具备经营的主体资格。

2、2020年10月消费者提供的收据、会籍申请表、维权人员名单等投诉举报材料，证明当事人以提供游泳健身服务为名义收取消费者预付费用的事实。

3、当事人提供的《房屋租赁合同》（健身）、《健身房转让协议》，证明当事人洪刚于2019年7月开始进行经营活动的事实。

当事人提供的《房屋租赁合同》（游泳）、《鑫华游泳健身预售合作协议》，证明当事人先进行游泳健身预售活动后签订租房协议的事实。

4、2020年10月13日、20日，执法人员对当事人进行询问的《询问笔录》两份，证明当事人骗取消费者费用但不提供服务的事实。

5、2020年10月20日对宜阳县鑫华健身俱乐部提取的收款收据共24本总计258141元及汇总表，证明当事人涉嫌违法经营的时间、具体数量及涉案金额。

6、执法人员汇总鑫华健身俱乐部2019年开卡人员名单，证明鑫华健身俱乐部为购买健身卡的消费者，提供了一定时间的健身服务。

7、2020年10月20日在宜阳县市场监督管理局组织当事人与消费者代表签订的《退款协议》等材料，证明当事人在执法人员的调解下承诺退款但拖延至今未履行的事实。

8、2021年2月5日，我局执法人员与办卡消费者代表电话联系录音，证明当事人洪刚一直拖延未履行退款责任，未向消费者退还其虚构事实骗取的办卡费用。

9、2023年1月10日，我局执法人员再次与部分办卡消费者电话联系，办卡消费者仍未收到洪刚退款。证明 当事人洪刚一直拖延未履行退款责任，未向消费者退还办卡费用。

2023年1月28日，我局通过EMS邮寄送达当事人行政处罚听证告知书，并于2023年2月8日在宜阳县人民政府网站上进行公告送达行政处罚听证告知书，当事人在法定期限内未提出陈述申辩、未提出行政处罚听证等意见。

案件性质：（一）、当事人洪刚及其经营的宜阳县鑫华健身俱乐部，涉嫌骗取消费者费用而不按照约定提供服务的行为，违法所得223156元，属于欺诈消费者行为。该行为涉嫌违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条【经营者提供商品或者服务不得有下列行为：（十）骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务。】，依据该办法第十六条【经营者有本办法第五条第（七）项至第（十）项、第六条和第十三条规定行为之一的，属于欺诈行为。】之规定。

（二）、当事人约定退还消费者服务费而至今未退还服务费的行为属于故意拖延或者无正当理由拒绝消费者的合法要求的行为。该行为涉嫌违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第八条【经营者提供商品或者服务，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任，不得故意拖延或者无理拒绝消费者的合法要求。经营者有下列情形之一的，视为故意拖延或者无理拒绝：（二）自国家规定、当事人约定期满之日起或者不符合质量要求的自消费者提出要求之日起，无正当理由拒不履行修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务的。】之规定。

自由裁量理由等其他需要说明的事项：参照《河南省市场监督管理行政处罚自由裁量权基准2020版》，《中华人民共和国

消费者权益保护法》第五十六条【经营者有下列情形之一的，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：（一）提供的商品或者服务不符合保障人身、财产安全要求的；（二）在商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的；（三）生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；（四）伪造商品的产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，篡改生产日期，伪造或者冒用认证标志等质量标志的；（五）销售的商品应当检验、检疫而未检验、检疫或者伪造检验、检疫结果的；（六）对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的；（七）拒绝或者拖延有关行政部门责令对缺陷商品或者服务采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施的；（八）对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的；（九）侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的；（十）法律、法规规定的对损害消费者权益应当予以处罚的其他情形。经营者有前款规定情形的，除依照法律、法规规定予以处罚外，处罚机关应当记入信用档案，向社会公布。】的裁量标准，（一）当事人洪刚经营的宜阳县鑫华健身俱乐部，涉嫌骗取消费者费用而不按照约定提供服务的行为，该行为违法所得 223156 元，违法处罚裁量阶次为：一般；行政处罚标准：处以警告，没收违法所得，可并处违法所得 3 倍以上 7 倍以下的罚款；没有违法所得的，可并处 10 万元以上 30 万元以下的罚款。（二）当事人约定

退还消费者服务费而至今未退还服务费的行为属于故意拖延或者无正当理由拒绝消费者的合法要求的行为，拖延时间超过 120 天。对拖延或拒绝 120 日以上的，属情节较严重：处以警告，没收非法所得，可并处非法所得以 7 倍以上 10 倍以下的罚款；没有违法所得的，可并处 30 万元以上 50 万元以下的罚款。鉴于当事人涉嫌骗取消费者费用而不按照约定提供服务，并且在签订《退款协议》后至今未履行还款承诺，且在本案调查过程中不能积极配合；结合当事人上述的违法时间、事实、情节、性质等因素，办案机构认定，当事人的违法行为属于较严重的违法行为。

处理意见及依据：依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十四条：“经营者有本办法第五条至第十一条规定的情形之一，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由市场监督管理部门依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条予以处罚。”；依据《消费者权益保护法》第五十六条：“经营者有下列情形之一的，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照，【（八）对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的；（十）法律、法规规定的对损害消费者权益应当予以处罚的其他情形。经营者有前款规定情形的，除依照法律、法规规定予以处罚外，处罚机关应当记入信用档案，向社会公布。】的规定。参照《河南省市场监督管理行政处罚自由裁量权基准 2020 版》标准，在责令当事人改正的同时，作出如下行政处罚：

1、警告；

2、没收违法所得人民币贰拾贰万叁仟壹佰伍拾陆元（¥223156 元）；

3、并处违法所得的 7 倍罚款，罚款人民币壹佰伍拾陆万贰仟零玖拾贰元整（¥1562092 元）；

上述罚没款合计人民币壹佰柒拾捌万伍仟贰佰肆拾捌元整（¥1785248 元）。

你应当自收到本决定书之日起 15 日内将罚款缴至河南宜阳农村商业银行股份有限公司（户名：宜阳县国库支付中心；账号：00000009765506610012-0104）。到期不缴纳罚款的，根据《中华人民共和国行政处罚法》第五十一条第（一）项的规定，每日按罚款数额的 3%加处罚款。

你如不服本决定，可以自收到本决定书之日起六十日内向宜阳县人民政府申请行政复议，也可以自收到本决定书之日起六个月内依法直接向宜阳县人民法院提起行政诉讼。逾期不申请行政复议，也不提起行政诉讼，又不履行本处罚决定的，我局将依法申请人民法院强制执行。



市场监督管理部门将依法向社会公示本行政处罚决定信息