

【板橋榮家消費者保護教育宣導篇】

行政院消保處積極協處全真瑜珈消費爭議案，並已要求相關
主管機關採取保護消費者作為

日期：114-10-22

因應全真概念健康事業股份有限公司（即「全真瑜珈健身」，下稱全真公司）公告停止營業案，行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）已於本（114）年10月8日召集相關主管機關運動部、金融監督管理委員會（下稱金管會）、數位發展部、銀行、地方政府消保官開會研商，請金管會協調各金融機構，針對消費者申請履約保障信託專戶款項及信用卡爭議款，採取便利且有利於消費者之方式，從優、從寬認定及盡量為一致性之處理，並提供消費者諮詢窗口，以利消費者洽詢相關事宜；另請本案之中央主管機關運動部，與地方政府協力妥處本案消費爭議。

針對本案消費爭議，行政院消保處及相關機關已採取因應作為，有關會籍期間未到期或教練服務契約期限屆滿前尚有剩餘堂數之消費者，可採取以下管道維護自身權益：

- 一、符合履約保障條件之消費者，得申請信託款項退款：依「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」之應記載事項第22點規定，全真公司將履約保證金交付予陽信商業銀行開立信託專戶。符合履約保障條件之會員，可依陽信銀行公告之信託專戶受益人退款相關程序及應備具之文件（<https://www.sunnybank.com.tw/net/Prg/NewsInfosView/967>）申請給付信託專戶內之款項。如有相關疑問，可向陽信銀行信託部諮詢專線洽詢（聯絡電話：02-66188166分機9116、9112、9121、9108）。
- 二、採信用卡刷卡之消費者，建議儘速提出信用卡爭議款，處理原則如下：
 - （一）持卡人（消費者）提出爭議帳款期限：依國際卡組織規定，信用卡爭議款退費申請有期限限制，持卡消費者需自業者停止提供服務日起120個日曆天內，「且」需在

交易清算日起540個日曆天內，就未接受的服務範圍內，檢附具體事證向發卡機構申請爭議帳款。

(二) 持卡人(消費者)申請爭議帳款應檢附文件：

1. 與全真公司簽訂之會員合約書影本及會員簽署之個資運用同意書。
2. 如購買課程堂數，須檢附「課程確認書」及「最近一次之上課紀錄表」。
3. 發卡機構之爭議帳款聲明書。

(三) 金管會已洽請各信用卡發卡機構於官網首頁公告持卡人諮詢專線及申請爭議帳款應備文件等資訊，亦請中華民國銀行商業同業公會全國聯合會將各發卡機構諮詢專線置於其官網(網址 <https://www.ba.org.tw/PublicInformation/Detail/5539?enctype=ConsumerType&type=CreditInfo>)，以利消費者查詢及洽詢。消費者如有相關疑問，可向發卡機構之諮詢專線洽詢。

三、團體訴訟：行政院消保處積極協調優良消保團體對本案提起團體訴訟，目前社團法人台灣消費者保護協會已表示有意願承接本案團體訴訟。

四、建置專區：行政院消保處已於本院消費者保護會網頁建置「全真瑜珈健身停止營業案資訊專區」(網址 <https://cpc.ey.gov.tw/Page/4166EDEC1682E352>)，消費者可上網查詢相關資訊。

行政院消保處將與各主管機關及地方政府消保官保持密切聯繫，持續追蹤後續處理情形，以維護消費者權益。