

今天是一年一度的“3·15”国际消费者权益日,随着杭州亚运会的临近和全民健身理念深入人心,体育消费市场逐渐回暖,越来越多人参与体育健身。但消费者遇到合法权益受到侵害的现象仍然屡见不鲜。

理性购买拒绝被『卡』

体育消费市场迎来春天

本报记者 孔乐佳 潘笑坤

健身机构人去楼空 消费者遭遇“退费难”

2月下旬,经营20余年的知名瑜伽连锁机构“梵音瑜伽”突然关门。截至目前,梵音瑜伽在杭州的6家门店均已关闭,全国82家门店都处于停业状态,存在消费者无法退费、拖欠员工薪水等问题。

记者陪同两位消费者来到位于华润大厦的梵音瑜伽钱江新城店,只见店门紧锁,门上还张贴着催款通知书和解除通知书,店里一片漆黑,仍保留着部分设施设备。

去年12月,因为想训练身体的柔韧性,边先生在网上看到评价高分的梵音瑜伽,在销售顾问的热情推销下,花了1万元购买了100节课。“一开始销售顾问的服务态度非常好,后来在群里约课,回复消息特别慢、效率也很低。”边先生告诉记者,2月16日他约了课,结果开课前一小时被临时通知教练有事,课程取消。结合此前的种种体验,他有些无奈决定退费,得到的回应却是“退费必须扣除20%的手续费”。在等待店家回复的漫长过程

中,却等来了梵音瑜伽跑路的消息。

另一位顾客周女士表示,最初在梵音上课收获了优质的体验,但现在想来,过年那段时间,梵音的危机就有了苗头。“年后上课的老师明显少了,排课也少了。梵音跑路是在网上得知的,销售顾问在群里都没有告知过我们,卡里还剩9000多元。”

2月26日,梵音瑜伽创始人饶秋玉发文表示,受融资失败影响,现阶段停业整顿,会用不同的方式偿还欠款,但对于上千名员工的生计并没有任何交代。3月5日起,梵音瑜伽微信公众号陆续开启线上互动小班课。对于这样“打感情牌”的回应和线下转线上的处理方式,大部分消费者都不买单,纷纷在网上发声、维权。

截至发稿前,记者仍未联系上商家及销售顾问。浙江一墨律师事务所合伙人、副主任方云涛分析认为,梵音瑜伽关店跑路的行为已构成根本性违

进行高风险运动消费 商家和个人各有“责任”

随着人们生活水平的提高和健身意识的提升,全民健身正在不断“分众化”,滑雪、攀岩、潜水等户外运动逐渐“出圈”,但这些运动的风险系数也较高。近年来,运动损伤及人身安全也成为体育消费中维权较多的案例。

去年年底,还是初学者的徐女士到某滑雪场体验了高级道,最终因为没有做好运动准备导致摔倒并受伤,由此产生了医疗费、误工费、鉴定费等合计数万元。徐女士与滑雪场因责任承担问题产生了纠纷,最终将滑雪场诉至法院。

方云涛律师认为,滑雪属于高危危险性体育项目,从事高危危险性体育项目的经营场所应符合《经营高危危险性

体育项目许可管理办法》的相关规定并取得相应许可。根据《民法典》第一千一百九十八条、《消费者权益保护法》第十八条等相关规定,此类运动场馆作为娱乐运动的经营场所是具有安全保障义务的,当发生人身损害时,主要从事前提示(比如是否对消费者进行了安全提示和安全指导、是否设置了安全警示标识)、事中管理(比如是否提供安全保障措施等)、事后处理(比如是否对受伤的消费者及时进行救治、是否配备救护人员等)三个维度来考量其应当承担的责任。

另外,很多运动场馆会在服务合同中加入“免责声明”条款,但根据《民法典》第四百九十七条、第五百零六条、《消费者权益保护法》第十八条、第

约,消费者可以通过向相关部门投诉举报来寻求解决问题。

依据《消费者权益保护法》第五十三条的规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

方云涛律师建议,消费者可以选择求助于消费者协会或市场监督管理局,由他们出面协调,解决消费者和经营者之间的纠纷;若无法解决,消费者可以凭合同、支付凭证等相关证据向法院提起诉讼,要求解除双方的服务合同,并要求经营者退款、赔偿损失。

二十六条等规定,此种免责声明条款属于减轻经营者责任、对消费者不公平且不合理的条款,并且因这种免责条款与消费者的人身损害问题息息相关,在法律上会被认定为无效。

就消费者而言,仍要树立起“风险自担”的意识。在进行体育活动的过程中,应当认识到此运动固有的风险,对自身的身体情况和运动能力有清醒的认知,避免冒进,并按照运动场馆或教练告知的动作要领和安全防范措施进行体育活动。如消费者自身对事故发生存在过错,例如在运营者进行充分风险提示后,存在明知自身状况不符合条件仍坚持参加,或未按照动作规范参加项目等情况,也需承担相应的责任。

预付式消费陷阱多 “避坑”指南请牢记

根据杭州市体育休闲行业协会受理体育健身场所消费投诉情况统计(信息源自于市长热线转办件、市市场监管局及杭州市体育休闲信用在线小程序等),2022年1月份至今,该组织共受理各类体育健身服务业消费纠纷投诉案例1502条,涉及金额共计769万元。其中,退卡退费投诉及合同问题是引发投诉的主要原因,占

投诉总量的76.9%,体育健身机构关门跑路投诉占比15.8%,场地安全投诉35件,占比2.4%;其他投诉73件,占比4.9%。

不难发现,预付式消费逐渐成为一种普遍的消费方式,常见于健身、体育培训行业等。在消费前,消费者需要注意哪些陷阱呢?

“建议消费者理性消费。”杭州市体育休闲行业协会副秘书长吕振华表示,以下几种情况需要消费者在消费前引起重视:第一,当商家出现大幅度降价或促销的情况,可能会存在一些隐患;第二,不建议消费者购买超过两年期的健身卡或单张不记名预付凭证超过5000元;第三,商家自营业执照核准登记之日起六个月后,方可发放单用途商业预付凭证。第四,消费者可以观察场馆内是否证照上墙,产品价格是否清晰。

过去一年,在政府职能部门、行业协会及法律顾问队伍共同协商和努力下,共解决957件消费纠纷投诉,间接为消费者挽回经济损失约472万元。

春天已经到来,回暖的不仅是气温,更是消费市场的活力。吕振华相信,能够熬过疫情“寒冬”的体育健身机构会逐渐步入正轨,“阳康”后的消费者也会更加重视身体健康,通过体育运动增强体质,再加上杭州以亚运为契机,大力建设嵌入式体育设施,打造全民健身的“金角银边”,未来健身人口的增长将会成为发展趋势,体育消费也将迎来春天。

接下来,杭州市体育休闲行业协会将继续加强行业监管,规范企业的诚信经营,倡导商家通过提升服务促进消费,同时呼吁消费者理性消费,避免“踩雷”。

