

健身房依旧退卡难 7天冷静期成摆设

健身房办卡容易退卡难,7天冷静期依旧难以让消费者顺利退卡。近日,北京商报记者走访调查多家健身房发现,可以停卡转卡唯独不能退卡,健身房并不会主动告知会员“7天冷静期”。乐刻健身、宝德龙游泳健身会所、威尔仕健身等均有类似情况出现。

专业人士称,消费者与经营者在地位上是不平等的,消费过程中形成的格式合同关系,往往限制了消费者的权利、排除了经营者的责任、加剧了双方不对等的利益关系。健身房办卡“7天冷静期”推行已有4个月,消费者与健身房之间的矛盾并未得到明显改善。

办卡容易退卡难

健身卡一旦开卡,难退卡成了消费者的心病。丰台区从事IT行业的李先生称,在北京乐刻健身办卡不仅不支持退卡,转卡也是不可以的事情。“会员卡绑定个人手机号,除非另一个人用我的手机号登录乐刻App,且始终保持登录状态,否则就会退出,操作起来很麻烦。”

北京商报记者从乐刻会员卡协议的内容看到,会员卡仅供本人使用(体验卡除外),一经售出,原则上不予退款。记者致电乐刻健身太阳宫店询问退卡事宜,该店店员称,本店不支持退卡退费。

“乐刻健身基本上都是月付制,月付制的会员可以随时停止付费。”乐刻相关负责人杨先生称,但是年卡等不存在退卡的情况,可以停卡,也可以转卡。”上述负责人表示会再了解退卡情况,给出更多的反馈信息。

办卡容易退卡难的情况,李先生并非个例。消费者熊先生向北京商报记者反映,今年7月16日,在宝德龙游泳健身会所花1800元办了一张年卡。由于工作调动,熊先生需要退卡,直到这时,熊先生才发现与健身房签订的合同规定“不退不换”。

宝德龙游泳健身会所告诉熊先生,会所要求不能退卡,只能转卡。不过,熊先生的转卡也并不顺利,转卡的半个月期间内,没有相关人负责,卡也没有转出去”。熊先生强调,

当初与销售协商,对方曾口头承诺可以帮忙转卡。

北京市京师律师事务所律师王江波认为,健身房不退卡不退费的行为,是不合理的。顾客交纳费用办理健身会员卡,顾客和健身房之间形成了健身服务合同关系,双方理应按照合同的约定全面履行各自义务。

王江波进一步解释称,但是在健身房提供的格式合同中往往会有单方面规定“会员卡一经出售,不得退卡、转卡”,该条款系健身房预设反复使用的格式合同中的格式条款。

“该条款如若没有采取合理方式提请消费者注意并进行明确强调和告知,就属于未经双方协商,免除己方责任,加重对方责任,排除消费者权益的无效条款。”王江波称,消费者亦可以根据《中华人民共和国民法典》第四百九十六条之规定,主张该条款不属于合同的内容。

7天冷静期成了一纸空文

退卡难仅仅是消费者躲不掉的坑之一,原本保护消费者权益的“7天冷静期”对于大多数健身房来讲,是一纸空文。

北京商报记者向乐刻健身相关销售人员询问“7天冷静期”时,该销售人员直接表示,“没有接到相关通知,没有7天冷静期”。在问及消费者交了钱不开卡的情况下,是否可以无理由解除合同,乐刻健身相关人员告诉记者,可以转卡,但不支持无理由退卡。



乐刻会员卡协议显示,会员卡仅供本人使用(体验卡除外),一经售出,原则上不予退款。

杨先生则表示乐刻健身一直都是执行7天冷静期,核实会员是否开过卡,是否来过门店,如若没有则会退款“我们本身是月付制,不是年付,已经给了消费者考虑的时间。”

今年4月1日,北京市体育局、北京市市场监督管理局发布通知,要求推行北京市体育健身行业预付服务合同示范文本。示范文本规定,为了预防和减少因冲动消费引发的纠纷,为消费者设置了7天冷静期。

4月8日,北京市体育局对《北京市体育健身行业预付服务合同》示范文本解读。其中,甲方自签署本合同的次日起,有7天冷静期,冷静期期间,在未开卡使用健身服务的情况下,有权无条件解除本合同,乙方对甲方退费申请确认后,于15个工作日内一次性退还全部预付款。

杨先生认为,7天内没有开卡,基本是可以全额退的。如果体验2、3天,消费者再要求退卡,很难衡量如何退款“如果这种情况下仍要求退款,可能会造成市场的混乱,可能会

有一些争议。”

在调查过程中,北京商报记者发现,北京大多数健身房并没有履行“7天冷静期”的规定。GT健身、壮健身、威尔仕健身等都没有“7天冷静期”的条款。

在北京朝阳区开健身房的吴先生告诉北京商报记者,在自己的健身房,只要不是会员提出“7天冷静期”,健身房在签合同前不会主动告知会员“7天冷静期”。疫情期间,健身房的经济已经受到了一定程度的影响,所以健身房并不是很愿意接受“7天冷静期”,对收益有一定的影响。

格式条款扩张滥用

健身房办卡多为预付款消费,消费者办理的每张卡均与健身房销售员薪资挂钩,甚至关乎着健身房是否盈利,此举也导致经常出现“销售员办卡积极、退卡躲闪”的现象。“会员退卡退费会对乐刻健身店长的薪

资产生影响。”北京商报记者在北京乐刻加盟商李女士处了解到,乐刻店里一般只有一个店长,店长负责会员增长、店面打理等工作事宜。加盟商可以选择店长,店长的工资由底薪+提成组成,提成包括业绩的完成情况和会员卡的收入,退卡退费会对店长的薪资产生影响。

据三体云动数据中心统计,2020年受疫情影响,主流城市健身俱乐部月均收入仅43.5万元,较2019年下滑18.8%。从营业时间来看,2020年比2019年整体少了2-3个月的营业时间。2020年主流城市健身工作室单店月均收入9.63万元,整体下滑13.3%。目前北京地区健身房退卡退费问题情况复杂,存在部分健身房不退费的情况。

2019年底,北京市便出台了《关于加强预付式消费市场管理的意见(征求意见稿)》,规定“原则上不应发售有效期超过3个月、面额(预付款)超过3000元的预付健身产品”。显然,各方对体育健身行业方面的监管力度依旧在不断加大。

王江波称,格式条款的扩张滥用,不仅扰乱了市场经济秩序,也损害了消费者的合法权益。经营者利用格式条款使自己处于无论其提供的服务是否符合约定,其均可获得全部报酬的有利地位。消费过程中形成的格式合同关系,往往限制了消费者的权利、排除了经营者的责任、加剧了双方不对等的利益关系。

“体育行业需要用产业的思维而不是企业的思维经营。”北京体育大学管理学院教授耿志伟称,目前体育行业在服务上存在同质化的问题,不同的消费者实际的需求是不一样的。产品的服务需要多样化,除了健身场景,还需要培训服务、指导服务和饮食规划等。耿志伟举例称,比如健身房除了健身的场馆服务外,需要增加一些其他资源上的种类。有时候,体育行业需要和其他的企业合作来完成整个项目,从而吸引更多的人群来参与。

北京商报记者 赵述评
实习记者 刘俊群/文并摄

“阿里女员工被侵害”案还有什么未解

8月14日晚,济南警方对“阿里女员工周某被侵害”案进行通报。通报称,阿里巴巴集团王某文和济南华联超市张某两人对周某强制猥亵,并无证据表明强奸,案件正在进一步侦办中。

通报介绍,2021年7月26日,阿里巴巴集团王某文、胡某敏来济出差,入住市中区大观园亚朵酒店。27日,阿里巴巴集团周某(女)来济出差,入住槐荫区济南西站亚朵轻居酒店。同日,王某文入住天桥区维也纳酒店。下午,一行4人到济南华联超市洽谈业务并成功签约。当晚,4人在市中区中海环宇城渔家灯火饭店宴请济南华联超市王某文等4人。饭后,周某返回槐荫区济南西站亚朵轻居酒店。7月28日上午,周某认为自己可能在醉酒状态下被人侵害,与丈夫通话后于中午报警。

通报涉及几个关键问题

▶ 周某是否被迫出差

经证实,2021年4月,阿里巴巴集团某部与济南华联超市达成合作意向后,单位确定周某负责后续对接。7月15日双方网签,约定7月27日现场盖章签约。通过大量证人证言及调取阿里公司出差报备系统信息、相关电子数据等证据,未发现周某被迫出差情况。

▶ 周某是否被“灌酒”

经证实,7月27日下午双方签约结束后,王某文提议共同庆祝签约成功,周某预订了饭店并通知济南华联超市参加人员就餐的时间、地点。当晚,共8人就餐(6男2女),1位女士未饮酒,1人饮用2瓶啤酒,王某文、周某等6人饮用近5瓶白酒。经就餐人员、饭店服务人员证实,就餐期间无人强迫饮酒,周某饮用白酒约350毫升。

▶ 王某文涉嫌强制猥亵犯罪

经查证,2021年7月27日凌晨至28日凌晨,王某文先后四次进入周某房间。第二次进入房间,是23时16分,王某文返回酒店前台,持周某及本人身份证,经前台电话联系征得周某同意后,办理了周某房间的房卡,于23时23分进入周某房间。在房间内,王某文对周某实施了强制猥亵行为。

▶ 张某涉嫌强制猥亵犯罪

经查证,7月27日宴请期间,21时29分,周某因饮酒过多欲呕吐时,张某陪其一起走出包间。周某出包间后一路呕吐至饭店大厅吧台垃圾桶处。随后,返回包间途中张某对周某实施了强制猥亵行为。22时许,宴请结束。7月28日7时14分,周某与王某文联系,告知房间号码,王某文从家中携带一盒未开封的避孕套,于7时59分到达槐荫区济南西站亚朵轻居酒店,敲门进入周某房间后,对周某实施了强制猥亵行为。

声音

如何界定强制猥亵和强奸未遂

山东博睿(淄博)律师事务所高发星律师曾在一条普法视频中表示,我国刑法第236条和第237条分别规定了强奸罪和强制猥亵、侮辱罪。对于其区别主要在于行为方式及危害程度的不同。针对妇女实施的强制猥亵、侮辱行为,是不包含狭义的性交行为的。强奸罪必须具有奸淫的目的,即其行为的意图是与之发生性关系,并在此目的的支配下实施了有关行为。未实行性交的行为有的是因意志以外的原因未能得逞,构成未遂;有的则因为同情受害人而自动放弃奸淫行为,从而成立中止;后罪则无奸淫的目的,其是通过除性交以外的有关下流、淫秽的行为以兴奋、满足自己的畸形变态的性欲,或者通过侮辱妇女来寻找刺激,填补精神空虚。即使没有意志以外的原因阻碍,其也不会也不想与被猥亵者发生性关系。

法律规定——

根据《中华人民共和国刑法》第二百三十七条,以暴力、胁迫或者其他方法强制猥亵他人或者侮辱妇女的,处五年以下有期徒刑或者拘役。聚众或者在公共场所当众犯前款罪的,或者有其他恶劣情节的,处五年以上有期徒刑。

以暴力、胁迫或者其他手段强奸妇女的,处三年以上十年以下有期徒刑。如果有情节恶劣、致使被害人重伤/死亡或造成其他严重后果等情况的,处十年以上有期徒刑、无期徒刑或者死刑。

疑点

对于通报内容涉及的细节网友仍提出了几点疑问:

■ 已经下楼将要离开的王某文,为什么还会持有周某的身份证?之前还醉酒无法确认自己房号的周某,如何确认同意前台为周某办理其房间房卡?

■ 王某文第二次进入周某房间,实施猥亵,并购买了避孕套后,为何在避孕套送达时(28日0时)准备离开酒店却没有带走?又为何28日上午再次前往酒店取走避孕套并丢弃?

■ 周某28日早上为何要联系27日就曾在饭店对自己实施猥亵的王某文,并告知其房间号码?

■ 28日早上,王某文在周某房间超过一个半小时,王某文对周某实施猥亵后为何只带走了周某一条内裤,却将自己带到酒店的避孕套(未开封)留在酒店?

■ 周某为何要先退房后报警,且当时只对王某文进行指控,而未提及王某文?

■ 8月4日,周某再次报警称王某文猥亵,中间几天又发生了什么?

截至目前,各方面对这些问题仍没有明确回应。

北京商报综合报道



2021北京餐饮品牌大会 将亮相服贸会

北京商报讯(记者 赵述评 郭缤璐)美食是城市的烟火气,将北京打造为美食之都,已成为向“国际消费中心城市”迈进的应有之义。9月5日,以“数字新驱动餐饮新变局”为主题的2021北京餐饮品牌大会即将在2021年中国国际服务贸易交易会(以下简称“服贸会”)上举行。

“北京餐饮品牌大会”由北京市商务局指导,北京烹饪协会、北京商报社主办。作为首都餐饮界的知名IP,北京餐饮品牌大会一直以来秉持公益、公众的办会宗旨,自2010年启动,经过11年的积淀,已成为北京餐饮行业参与度最高、影响力最大的品牌活动,被誉为北京餐饮行业的“奥斯卡”。

据活动主办方透露,大会今年在内容设置上将更加贴近餐饮业需求。紧跟餐饮业数字化变局、数字人民币应用等热点话题,大会将邀请专业机构进行现场解读和高峰论坛;围绕北京打造国际消费中心城市,会邀请“一带一路”相关国家大使,共同探讨北京餐饮国际化发展的可为之处。此外,大会还将继续基于协会、媒体的研究资源,发布《2021北京餐饮业趋势发展报告》,对北京餐饮行业经历新冠疫情后呈现的新变化进行深度剖析,并且从中挖掘北京餐饮市场正在呈现出的新趋势和新变局。值得关注的是,北京市商务主管部门还将独家发布北京下半年提振餐饮消费新举措。

与此同时,为推动区域消费,充分发挥协会与媒体作用,大会将搭建京津冀三地餐饮领域合作交流平台,进一步推动京津冀三地协同发展。

作为北京餐饮品牌大会的重头戏之一,大会还将正式发布2020年度北京餐饮优秀案例,通过对北京餐饮市场有着良好发展势头的品牌进行遴选,引导餐饮业品牌化发展。2021北京餐饮品牌大会企业报名已接近尾声,随着投票通道火热开启,谁将是餐饮品牌C位我们拭目以待。