



海口

花8568元买健身课 课没上完店没了 咋办?

健身房突然闭店搬迁,会员撸铁也得“搬家”

消费者要求退费遭拒,质疑合同属“霸王条款”

近日,海口市民杨女士向《天天3·15》栏目反映,其在KK\$TT FITNESS健身房购买8568元私教课,因门店搬迁无法继续使用,要求退款时遭拒。事件背后,暴露出预付卡消费资金缺乏安全保障等问题。目前,海口市市场监管部门已介入调解。

南国都市报记者 袁玉龙 实习生 刘睿 马康奇



椰海大道KK\$TT FITNESS健身房突然闭店。(受访者供图)

他山之石

江苏:记名预付卡面值不超5000元

预付卡经营模式被广泛应用于运动健身、美容美发、教育培训等领域。而预付卡充值资金缺乏安全保障,一直是消费者投诉的热门问题。

为防范预付资金被挪用、经营者卷款“跑路”,近年来,各地纷纷推出一些举措,加强预付消费监管。山西、深圳等地在相关地方性法规中加强预付式消费者权益保护。比如,去年1月1日起施行的《深圳经济特区消费者权益保护条例》,鼓励运用区块链技术,通过数字人民币支付、第三方支付监管、第三方担保、商业保险等方式,为预收款存储、消费、使用提供保障。

一些地方通过第三方公共服务平台加强对资金的存管保障。

浙江省宁波市去年3月正式上线“放心充”消费服务平台,预付资金的存入和支取都设有技术关卡,消费者实际产生消费并确认核销后,平台存管资金才会划拨给商户。消费者申请退卡时,由平台方确认退款金额并经经营者认可后,存管银行将退款从经营者专户原路划转至消费者账户。

一些省份针对当地预付式消费活动中存在的突出问题,加强了对这一领域的监管。北京下发通知规定,备案经营者接受管理的预收资金为不低于上一季度末预收资金余额的40%。江苏省体育局、市场监管局等联合下发通知要求,体育健身企业发行的不记名预付卡面值不得超过1000元,记名预付卡面值不得超过5000元。

提醒

防止资金“打水漂” 需防范商家三个问题

●用破产清算冲销债务:

有些商家动机不纯,明知经营不善,依然大量出售预付卡,并通过破产清算冲销债务。“如果商家破产倒闭,消费者的预付款可能无法追回。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说,如果企业爆雷、破产清算,机构需优先清偿破产费用和债务,补发职工工资、保险和相关税费。给消费者退钱时,破产清算资金早已所剩无几。

●缩短有效期,剩余资金“概不退还”:

商务部制定的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》规定,记名卡不得设有效期,不记名卡有效期不得少于3年。中国消费者协会此前发布的《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》也指出,很多经营者为其发放的单用途卡设定了一年或两年的有效期,且到期后拒绝为消费者办理延期,违反了相关规定。

●预付款“暗度陈仓”躲避备案:

《2023年预付式消费领域消费者权益保护报告》建议,进一步完善相关立法,通过修改消费者权益保护法或制定专项立法的方

式,全面、系统地规范预付式消费,推动建立预付式消费诉讼中的举证责任倒置制度。

中国政法大学民商经济法学院教授焦海涛说,《单用途商业预付卡管理办法(试行)》虽然有预付卡备案和银行资金存管等规定,但制度仍有一些需要完善的地方。比如,监管范围较窄,一些发卡企业不在监管范围内;资金存管制度适用对象有限,仅对规模发卡企业、集团发卡企业和品牌发卡企业提出要求。

根据消费者权益保护法,商家未如约提供商品或服务,应按消费者要求履约或退回预付款。对外经济贸易大学法学院教授徐海燕说,该条规定以假定商家诚信为前提,若商家唯利是图,拒不履行退款义务,消费者的退卡权仍难以得到保障。“目前一些部门、地方出台的规章、规范性文件立法层级低,而且零碎分散,建议尽快出台全面规制预付式消费模式的专项立法。”徐海燕说。

发卡企业破产时,如何保障消费者享有预付资金取回权?徐海燕说,立法时可考虑规定,在企业破产时,预付卡内余额不纳入破产范围,消费者有权在企业破产清算前足额取回预付资金。

投诉

花8568元买私教课 课没上完店没了,要求退费遭拒

据杨女士描述,其于2024年6月在海口市椰海大道KK\$TT FITNESS健身房购买36节私教课,花费8568元。

今年2月,杨女士发现该店突然闭店并搬迁至距离较远的新址。健身房在未通知会员的情况下突然闭店,闭店第二天就注销了营业执照,随后通知会员前往位于龙昆南四季雅居商铺3楼的分店锻炼。

杨女士称,目前她还剩30节课没有上,希望健身房能够退费,但遭到负责人拒绝。

记者实地探访发现,位于椰海大道碧桂园剑桥郡三期的KK\$TT FITNESS健身房店门紧闭,门上张贴着一张公告,称因合约到期,店铺搬迁升级,客户可前往龙昆南店锻炼。

2月26日,记者与杨女士夫妇以及海口市市场监督管理局龙华分局金字监督管理所的工作人员一同前往位于龙昆南四季雅居商铺3楼的KK\$TT FITNESS健身房,见到了该健身房股东兼管理人员朱德鹏。朱德鹏提出,杨女士可在未使用的课时费基础上,扣除百分之三十的手续费后,剩余款项由健身房分期给予退款。但杨女士及其丈夫不予认同,双方未能就退费一事达成一致。

争议

退费需扣除30%-45%手续费 消费者质疑:属于“霸王条款”

杨女士与该健身房签署的合同条款显示,退费需扣除高达30%-45%的手续费,且规定“会员不得任意主张退卡退费”。杨女士认为此属“霸王条款”。

对此,海南东方国信律师事务所李君律师建议,消费者签署协议时,首先要仔细阅读协议,特别是关于退款、课程作废、责任免除等关键条款;其次,若发现某些条款不公平或不合理,可尝试与健身中心协商修改,如要求延长课程有效期、降低退费手续费比例或增加中止期间的灵活性;最后,要保留所有与协议相关的文件、沟通记录和付款凭证,这些证据在维权时至关重要。

相关规定

企业发行预付卡 需在商务部门备案

根据《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,企业发行预付卡需在商务部门备案,并对服务、退款等内容进行书面约定。从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业法人在境内开展单用途商业预付卡业务适用该办法。该办法规定,发卡企业应在开展单用途卡业务之日起30日内办理备案;发卡企业或售卡企业应依单用途卡章程或协议约定,提供退卡服务;企业应严格按照国家有关规定开具发票。



扫码看视频