

买了健身卡不再遭遇退卡难？专家称——

“七天退费冷静期”值得推广

近年来，去健身房健身逐渐成为大家追求健康时尚的生活方式。与此同时，以预付费为主要消费模式的健身行业普遍存在“办卡容易退卡难”的消费纠纷。特别是新冠肺炎疫情发生后，商家关门跑路引发的群体性投诉屡见不鲜。为此，上海拟建议健身卡设“七天冷静期”，办卡七天内未使用可全额退款。

示范合同公开征求意见

近日，上海市体育局、上海市市场监督管理局、上海市消费者权益保护委员会、上海市健身健美协会共同制定了《上海市体育健身行业会员服务合同示范文本(征求意见稿)》，并向社会公开征集意见。征求意见稿的一大亮点是特别设置的“七天冷静期退费”条款，明确消费者在签署合同次日起的七日内，在未开卡使用会员服务的情况下，都可以单方面解除合同并获得全额退款。

健身服务会员卡往往具有会籍期限越长价格优惠越多的特点，而冲动型消费者通常在对服务内容、合同条款未详细了解，或者对个人健身需求未充分掌握的情况下，直接签约付款。在冷静期内消费者未开卡可退款能更好地保障这部分消费者的权益，避免一些不法商家的霸王条款，减少相应的投诉纠纷。需要提醒的是，“七天冷静期退费”有“未开卡使用”的前置条件。消费者应重点关注开卡(会员卡启用时间)的时间节点，一旦开卡入场使用将直接起算会籍期限，即使仍在七日内，都不再适用于冷静期退费条款。

“退卡难、退费难”是健身行业预付费消费的两大痛点。对此，《合同(征求意见稿)》对违约责任、合同解除作出了详细的规定，明确了双方的权责关系。在第七条“违约责任”中，明确提出因经营者违约，发生擅自变更会员服务内容、终止营业、搬迁且未履行补偿方案、暂停营业且未履行补偿方案等四种情形，消费者有权单方面解除合同并获得相应退款。同时，《合同(征

求意见稿)》对余额计算、退费期限做了明确约定，规范引导健身服务经营者，也使消费者的会员卡退费有章可循。

针对另一类消费投诉中常见的，会员主动申请解除正常履行的合同，但是对退卡手续费不满意的情况，《合同(征求意见稿)》根据消费者的解约理由将其细分为违约和合同解除两种情况：一是消费者因工作调动、出国等个人原因申请解除合同，视为违约，消费者可能要支付不超过合同金额30%的违约金；二是消费者因病、因伤残在会员卡有效期内都不适合继续健身，并按经营者要求提供医嘱证明或报告的，合同解除后可以退还未使用部分的预付费余额，无须承担手续费。此外，《合同(征求意见稿)》就女性会员怀孕期间免费中止(暂停使用)、消费者付费向第三方转卡等情形约定了收费(免费)细节，为妥善处理消费纠纷提供了依据。

该消息一经公布，“健身卡该不该设冷静期”便迅速冲上了微博热搜。有人双手赞成：很多人头脑一热办了卡，结果没去过几次，甚至一次都没去过，设置冷静期很有必要。也有人觉得七天冷静期没什么用：毕竟大家都是刚办完卡的时候最积极，但后面就不好说了……还有人希望，“冷静期”可以推广到各种预付卡上：什么美容卡、美发卡、舞蹈卡……各种套路的卡都需要安排一下。目前，这份《合同(征求意见稿)》正在征求意见阶段，等你来提意见！ 摘自 上海发布、上观新闻



上海市消保委回应——

减少冲动消费 明确双方权责

据中央广播电视总台中国之声《新闻有观点》报道，11月5日，上海四部门共同制定的《上海市体育健身行业会员服务合同示范文本(征求意见稿)》(以下简称《示范合同》)发布，其第六条对“退费冷静期”做了约定，即从合同签署次日起，消费者享有七天冷静期，在此期间在未开卡使用会员服务的情况下，消费者可以要求健身房方面解除合同，全额退费。

上海市消费者权益保护委员会是《示范合同》的主要制定方之一，其法律理论研究工作部工作人员傅乐杰向中国之声《新闻有观点》做出独家回应。傅乐杰表示，健身是一种健康时尚的生活方式，但因其以预付费为主要消费模式，“办卡容易退卡难”的情况客观存在。疫情冲击下部分商家的“跑路”也引发不少群体性投诉，消费

矛盾进一步激化，因而《示范合同》的制定有其缓解矛盾，提升健身行业服务规范的目的。

傅乐杰介绍称，健身行业的部分投诉集中于“冲动消费”。不少商家的会员卡采用消费期越长，价格越优惠的模式，“冲动型”消费后，消费者“可能回去发现无法长期坚持健身”，因而想要退卡或投诉，“退费冷静期”的七天规定着眼于减少相应的纠纷。“七天”的冷静期时长，傅乐杰称，来源于《消费者权益保护法》针对网购商品规定的“七天无理由退货”，它已经“深入消费者人心了”，傅乐杰说。

除了广为关注的“退费冷静期”外，《示范合同》还有很多其他可圈可点之处。“《示范合同》对违约责任合同解除作出了详细的规定，明确了双方的权责关系。”傅乐杰说，“它提出了因

经营者违约发生擅自变更会员服务内容、终止营业、搬迁，且未履行补偿方案，暂停营业且未履行补偿方案等四种情形，消费者都有权单方面解除合同，并获得相应的退款。”此外，《示范合同》还对余额计算方式、退费期限、女性会员孕期、消费者转卡等作了明确规定。

傅乐杰介绍，《示范合同》不具有强制性，但它针对违约责任、权利和义务做的明确约定，为双方妥善处理纠纷提供了依据，在傅乐杰看来，“可能大量的商家也会比较支持。”四部门在前期也走访了大量商家，听取了相关意见，目前《示范合同》仍在意见征求期。傅乐杰也建议称，这一模式或可在其他预付费的行业进行推广，解决难点，促进行业健康发展。

公开征求意见时间

《示范合同(征求意见稿)》公开征求意见日期为即日起至2020年11月20日。

公开征求意见方式

社会公众可通过电子邮件等方式，将意见反馈至市体育局、市市场监管局、市消保委、市健身健美协会。(电子邮箱:shtyfg@126.com)

中国政法大学副教授朱巍表示合同没有法律问题——

商家应该依靠口碑去赢得市场

法律专家朱巍：《示范合同》属格式文本，解除合同依约进行，在法律上没有任何问题。

中国政法大学副教授朱巍向中国之声《新闻有观点》介绍称，《示范合同》是一个类似定型化契约的“格式文本”，即通过合同的方式，明晰了权力和义务的关系。双方签合同的同时，单方的解除合同的条款就已写入合同，因而解除合同就不是依法，而是依约，“在法律上没有任何问题”。

对于网络上“《示范合同》对商家不公平、让其生意难做”的评论，朱巍表示了反对意见。“很多时候消费者是被一时忽悠或自身冲动，并非真实意愿，消费者都有后悔的权利。”朱巍说，“商家不能通过虚假宣传来吸引消费者，更不能用所谓合同约定约束消费者。”优质的服务是商家吸引的根源，商家应该依靠口碑去赢得市场。

朱巍呼吁消费者在面对合同时，需要擦亮双眼，对关键的条款，消费者应多加注意。最后，消费者需要保存一份，以便退费时照。

首都体育学院教授、世界休闲体育协会主席李相如在接受中国之声《新闻有观点》采访时，对《示范合同》的发布表示了赞许。“中国健身服务行业在国际上发展速度慢。”李相如说，《示范合同》说明我们健身服务行业越来越规范化发展了，迎合了国家市场发展的需求，迎合了消费者自身权益的保护。”

但李相如同时认为，这些保障条款和措施对消费者的保护而言，还不太完备，“消费者的冲动还不是最大的问题。”李相如建议，在“退费冷静期”

的基础上，需加强对健身行业的监管，他建议将健身行业与保险业结合，消费者在购买健身服务的同时，同时购买保险。

消费者如何避免“冲动”后的后悔，找到持续锻炼的动力？李相如分享了三条建议。第一，保持期待，无论是对强壮的期待，还是对美丽的期待，抑或是对健康的期待，“一定要搞清楚自己的诉求”。第二，要学会健身的方式和方法，掌握一两项健身技能，培养兴趣和信心，让自己“在器械面前有一种自豪感”。第三，要选择良好的健身环境，对健身房做出甄别：“温馨的服务，优美的环境，健身怎么可能不持续？”

摘自 央广网



“退费冷静期”的七天规定着眼于减少纠纷