



# 维权近半年，健身房的预付款仍未退

## 机构“跑路”，数百名会员退款无门 专家支招：维权有5种常见途径

“我还没填表，还能补吗？”“据说四月份会退还我所交款项的70%。”近日，一份“星燃未退金额统计表”被传到了由400人组成的“星燃健身-维权1群”微信群中。群名中以数字“1”标记，意味着这部分人是长沙星燃健身“跑路”后最先“抱团”维权的会员。

然而，3月13日，三湘都市报记者了解到，群内大部分会员仍然处于未被退款状态，他们对追回自己并未实际消费完的“预付款”依然有着强烈诉求。 ■记者 叶竹

### 回顾

#### 健身房一夜倒闭 有人蒙受数万元损失

2019年10月19日，网友向三湘都市报反映，位于长沙河西大学城附近的星燃奥体健身运动中心一夜之间人去楼空，提前缴纳了少则几千多则十几万元会员费的人籍会员蒙受损失，其中大部分为中南大学、湖南师大的学生和教师。在发现健身房跑路后，不少星燃会员报警，公安机关介入调查。

星燃健身在长沙设有麓山店、银盆店、长海店共3家门店。在三湘都市报记者采访中，该健身房多名会员反映，他们参与了该健身房自2018年起以健身返现的名义推出的“你健身，我买单”活动。星燃健身会员“小鱼儿”提供的一份维权登记名单截图显示，会员因星燃闭店蒙受损失金额自1000元至58000元不等，“有的参加了返现活动，投入上万。”

记者注意到，星燃健身微信公众号上，三家门店的健身课表都停留在去年10月，之后再未更新。

### 回访 | 大部分会员预交费用仍未退还

今年1月份时，会员“小雪”在星燃维权群中表示，“退款成功，祝大家顺利退款，我退群了。”对此，三湘都市报记者询问了其他几位会员相关退款情况，都表示并未退款。

三湘都市报记者看到，近日微信群内所转发的“星燃未退金额统计”表，涉及星燃健身三家门店，需要会员填写“原本应退金额”、“选择退款方案”。李夏告诉记者，“我只知道我都填了两次未退金额表了，未消费完的7240元还没退。”

记者了解到，去年11月，长

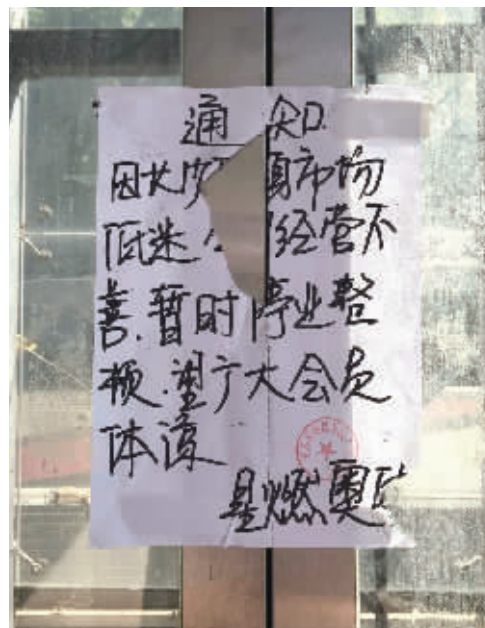
沙市市场监督管理局曾回复网友“圆圆”有关“星燃跑路”的投诉，“经调查核实，长沙星燃健康服务有限公司未在核准经营地址从事经营活动，联系不上该公司负责人。2019年10月23日，芙蓉区市场监督管理局依法将该公司列入异常名录。被列入异常名录的企业在移出异常名录前不能注销或变更公司新业务，法定代表人不能重新注册新公司或在其他公司担任要职。”同时，芙蓉区市场监督管理局建议该网友通过司法机关维权。

### 说法 | 消费者应保留证据，必要时用法律维权

湖南省消费者委员会秘书长吴卫提醒消费者，在进行预付式消费时，首先要了解经营者的这个品牌实力和经营者个人信息或者经营状况，包括商业信誉。第二，要仔细阅读经营者与消费者之间的合同，对合同细节，特别是对消费者利益可能会造成潜在威胁或者损害的这些条款要认真查看，详细地跟经营者约定他的商品质量、服务项目、价格、期限、次数、退卡、转卡方式以及经济赔偿和违约金责任等条款。同时，也要签订书面的合同。第三，消费者要完整、准确和及时地保留相关证据，比如发票、合同、聊天记录和付款截图等。“以便日后发生消费纠纷时，能够把这些证据收集整理用来维护自身的权益。”

除了与经营者协商和解、请求各级消费者委员会调解、向有关行政部门投诉，消费者还可根据与经营者签订达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁，此外，还可向人民法院提起诉讼。在提供了五种常见解决方法之后，吴卫建议，消费者还可以去行业协会，请求他们帮助维权。“消费者自身也要提高消费维权的能力，储备相关的维权知识和法律法规，在预付式消费发生的事前、事中、事后，都要有个相关的维权知识来支撑维权。”

同时，吴卫也提醒经营者要严守国家相关法律规定，特别是消费者权益保护法对经营方面的相关要求，要遵守经营者应该遵守的法律义务。



2019年10月20日，记者在星燃健身麓山店看到《通知》，告知会员该健身房停业整顿。记者 叶竹 摄

### 提醒

#### 尽量规避风险 避免冲运型消费

健身房消费，从消费者层面来讲，是预付式消费，从经营角度来说，是预收款消费。吴卫认为，为了尽量规避消费风险，消费者应当树立正确的消费理念，避免冲动消费。“就我们的调查分析，79.2%的消费者在办理预付卡消费的时候，都是因为预付卡消费的优惠折扣力度大才办理的。这样的数据反映出消费者冲动消费的这种倾向非常明显。”



联通你我 让爱生长

# 把一切“看在眼里” 守住防疫第一线

## 湖南联通智能监控“沃家神眼”时刻在线 重点小区人员合理化管理，保障疫情防控工作

- 双向语音即时通话
- 移动侦测自动警告
- 手机电脑随时查看
- 一对多实时监控
- 云存储7天回看
- 上门服务安装无忧