

中消协发布健身消费提示，多地探索信托监管模式——

# 预付式健身消费如何更安心



炎炎夏日，全民健身热情也节节攀升：走进健身房挥洒汗水，跟随私教健身塑形，已成生活新风尚。然而，在“先交钱、后消费”的预付式服务模式下，退款难、服务缩水，甚至商家“关门跑路”等情况，侵害了消费者利益。

如何破解运动健身预付式服务的难题，让百姓消费更安心、健身更舒心？7月6日，中国消费者协会发布健身服务消费提示，呼吁广大消费者理性参与预付式健身消费，同时建议优先选择采用预付资金信托监管的经营机构，为健身消费筑牢第一道安全防线。

**理性消费，不办理“终身卡”“5年卡”等超长期预付卡**

预付卡，本应是商家与消费者之间的“双赢契约”。但在利益驱动下，部分不良商家将预付卡异化为“圈钱工具”。中消协监督部有关负责人提醒，消费者在选择体育健身服务时，务必理性消费、拒绝冲动，不办理“终身卡”“5年卡”等超长期预付卡。若不加甄别、冲动办卡，极易陷入以下3类典型消费陷阱。

**第一类：“李逵”变“李鬼”。**部分健身机构教练员队伍良莠不齐，存在未取得正规从业资格上岗授课现象，这样既保证了健身效果，又存在安全隐患。

**第二类：“套路”式收费。**健身行业准入门槛较低，部分中小机构抗风险能力弱，一旦资金链出现问题，极易出现关门停业甚至卷款跑路的情况，消费者的预付资金往往打了水漂。

**第三类：诱导式办卡。**部分健身机构以夸大的服务承诺、诱人的折扣力度吸引消费者办卡，后续却随意变更服务内容、设置重重退费壁垒，严重侵害消费者的知情权和公平交易权。



朱慧卿作(新华社发)

广东省中山市消费者胡先生购买私教课后，因健身房单方面设定的“半年有效期”过期而被拒绝退款。更令人震惊的是，该健身房长期通过私人微信、支付宝收款，不仅不开发票，还涉嫌偷税漏税。这种不合常理的经营情况，往往意味着商家财务管理的混乱与合规意识的淡薄。消费者在办卡时，对于拒绝开具正规发票、试图将资金转入个人账户的行为，要坚决说“不”。

海南省海口市消费者郝女士被商家“专职教练全程一对一指导、半年至一年内改善体态”的宣传打动，花费2.9万余元购买3个私教课包。不料购课仅半个月、累计上8节课后，门店就要求消费者必须额外购买会员卡方可使用私教课，且实际授课频繁更换教练，当初的服务承诺完全落空。

**筑牢“防火墙”，多地引入信托制度加强预付金监管**

针对预付式消费领域的突出问题，各地市场监管、体育、商务等部门陆续出台预付式消费管理办法，明确发卡备案、资金存管、退费规则等硬性要求，加大对虚假宣传、霸王条款、恶意逃废债等行为的查处力度。同时，各级消协组织通过发布消费提示、曝光典型案例、支持消费者集体维权等方式，畅通维权渠道，凝聚监督合力。

一些商家平台积极推出新产品、新服务、新模式。比如，美团推出“跑路赔”产品，消费者通过美团、大众点评APP购买带有“跑路赔”标签的体育培训团购产品后，可享受“线上购买、门店跑路、平台赔付”的保障。未使用及未核销的资金，如遇机构闭店无法履约，均可按平台退款规则申请退款，有效降低消费者顾虑。

在众多有益探索中，预付类资金服务信托走出了一条市场化、法治化的创新路径。上海、江苏及济南、合肥等地率先将信托制度引入预付式消费监管，为预付资金建起一道安全“防火墙”。所谓预付类资金服务信托，就是将消费者的预付资金存入由银行托管的信托专用账户，由信托公司作为独立第三方负责资金监管。消费者每完成一次健身服务，对应的资金才会从信托账户划转至商家账户；尚未消费的预付资金始终处于独立监管状态，经营者无法随意挪用。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为，这一模式从根源上隔离了预付资金与商家的经营风险。信托账户内的预付资金不属于商家自有财产，即便出现经营者经营异常、闭店停业甚至破产清算等情况，剩余预付资金也不会被用于清偿商家债务，而是由信托公司按规定原路退还消费者。针对近年来出现的“职业闭店人”“背债人协助逃债”等新型逃废债乱象，信托监管模式也能形成有效制约。

从试点成效来看，接入信托监管的健身机构，消费纠纷发生率显著下降，消费者信任度明显提升。对合规经营的商家而言，接入信托监管不仅能降低合规风险，更能凭借资金透明、安全可靠的优势树立品牌信誉，在行业竞争中赢得消费者青睐。

**多方共治、协同发力，维护消费者权益**

当合法权益受到侵害时，消费者该如何应对？

首先，合同凭证是维权过程中的重中之重。消费者王女士在瑜伽馆受伤后维权受阻，很大程度上是因为当初轻信了门店关于“可继续练习”的口头说法，而缺乏书面依据。在办理预付卡时，务必与商家签订书面合同。对于合同中关于使用范围、有效期限、双方权利义务、违约责任等核心条款，要逐字审阅。聊天记录、转账凭证、发票、课程确认单等，都是日后维权的重要证据，必须妥善保存。

其次，理性沟通是解决纠纷的首选。若遇经营者服务缩水、拒绝履行承诺，消费者应首先尝试与商家进行直接、理性的沟通协商，明确指出对方的违约行为，共同寻求解决方案。消费者郝女士因商家频繁更换教练、无法兑现“专职全程一对一”的承诺而要求退费，这就是基于事实的正当诉求。

最后，要敢于维护自身合法权益。若协商不成，消费者可及时向经营者所在地的消协组织投诉，或向有关行政部门举报。对于恶意逃债的经营主体，可通过诉讼途径维权。

体育消费安全关乎群众切身利益。中消协有关负责人表示，规范健身预付消费市场，需要有关部门完善制度、强化监管，经营主体诚信自律、规范服务，广大消费者提升意识、理性选择。多方共治、协同发力，才能织密健身消费安全网，让预付消费更安心。

据《人民日报》