

健身房撤深蹲架引会员集体维权 业内人士揭秘圈内“潜规则” 重私教轻会籍 “练家子”不受待见

对不少健身爱好者而言,深蹲是锻炼计划中十分重要的一环。而近日,舒适堡紫荆广场店就因为一款自由深蹲架的去留问题引发了商家与会员的纠纷。究竟是商家的“常规器械调整”,还是损害了消费者的利益,双方各执一词。业内人士透露,该事件实际上正折射了如今大多数健身房“重私教轻会籍”的营销策略,而为了保障私教收益,部分健身房甚至会选择“一刀切”策略,拒绝专业健身者入场。

青年报见习记者 钟雷



舒适堡紫荆广场店。

青年报记者 常鑫 摄

事件

健身房撤走深蹲架引会员集体维权

“舒适堡健身,还我深蹲架。”近日,一段某健身房内会员持扩音喇叭“游行”的视频在网上传开。视频中,十多名会员重复着上述口号,引起不少健身者围观。记者从知情人士处了解到,事发地点为舒适堡紫荆广场店,事发起因是健身房方面未与消费者沟通便将自由深蹲架撤走,引发部分会员的不满。

蔡先生是舒适堡紫荆广场店的会员,健身至今已经一年半,去年他以2330元的价格续费了该店40个月的会员卡,但两周前,他突然发现,店内的自由深蹲架不见了。“一个健身房如果没有深蹲架,还好意思叫自己健身房吗?”蔡先生说,当初自己会选择办会员卡很大程度上也是看中了该健身房有自由深蹲架。“健身圈里有句话叫‘无深蹲,不健身’。深蹲架撤走之后,我没有办法压腿,健身效果肯定会大打折扣。”

更让蔡先生感到气愤的是店方的态度。“问教练教练说不负责这块业务,问销售销售让我们直接去投诉店方。”而对于撤走深蹲架的原因,蔡先生称店方事先也未张贴告示说明。他表示,由于这家健身房离单位很近,为了方便健身他并没有退卡的打算,但未来深蹲只能去别的健身房练。

记者查阅舒适堡紫荆广场店的大众点评页面发现,对于突然撤走自由深蹲架一事,用户呈现出两方意见。部分网友对此颇有微词,认为健身房随意拆搬器械,损害会员的正常利益。“现在撤深蹲架是不是以后其他的自由重量的器械也要撤走了?”“擅自搬走运动器材,无视会员的权益。”11月10日至今,页面上接连出现了多条诸如上述内容的评论。但与此同时,也有部分留言者认为,深蹲架搬走后力量区空间大了很多,感到更安全。

律师

缺乏合同约定 消费者维权难

11月25日,记者前往舒适堡紫荆广场店看到,店内已无自由深蹲架的踪影,不少健身者在一旁进行跑步及简单的力量训练。记者来到前台询问撤走自由深蹲架的原因,一名自称主管的男子告诉记者,由于店内要装一个新设备,场地不够,因此将自由深蹲架搬离。对于此前会员集中到店维权一事,该主管表示自己不知道详情,但听说当天店方已经与部分会员协商解决。

次日,记者通过电话联系该门店,店内工作人员表示,撤走自由深蹲架只是公司内部的器械调整,已经和客人进行了沟通协商,“公司领导也和当天上门维权的会员代表进行了沟通,后续公司还会继续协商。”但对于协商的内容以及是否会退款等内容,该工作人员均表示不方便透露。对方强调,此次器械调整只是把紫荆广场店的自由深蹲架转移到别的店,其他门店内的自由深蹲架没有受到影响。对于店方的说法,蔡先生并不买账。

实际上,类似事件并不新鲜。去年本报曾报道了消费者反映黑骏马健身长宁店以泳池为卖点销售健身

卡,但未按约开放泳池提供游泳服务,并拒绝消费者退卡一事。最终,市消保委依法支持消费者向长宁区人民法院提起集体诉讼,该门店最终退还了消费者相关费用。但区别在于,黑骏马的案例中,健身房与消费者签订的会籍合同中,将游泳放在首要位置,而据蔡先生介绍,其与舒适堡的会籍合同中并未明确列出自由深蹲架这一项或注明有设备不能撤走的规定。

上海明庭律师事务所律师周铭表示,该健身房是否涉嫌违约,要看其与会员间的协议中是否有涉及到保证或必须有特定健身设施的约定,及或前述特定健身器械的调整需要通知或经过会员的许可的相关约定,如果没有书面协议或相关针对该特定健身器械的约定,那么会员维权的话,将缺少相关依据。周铭指出,调整设备是健身房内部的事宜,如果针对单个健身器械有额外收费的,那么调整需要协商。如果没有相关针对单个健身器械或健身项目签订相关协议,健身房进行调整的话,没有相应的合同约定。“换句话说,他们没有违反合同约定,因为没有约定。”

业内人士

事件折射健身房“重私教轻会籍”现象

舒适堡紫荆广场店撤走深蹲架一事在健身圈也引起了不小的讨论。在部分资深健身爱好者眼中,该门店的行为或许是在商业模式上进行取舍。

“的确,自由深蹲架相对危险性大些,现在的健身房都是属于商业性的,他们的前提肯定是要对会员的安全负责,深蹲架固然对健身效果很好,但是有利有弊,作为健身房的这方考虑,肯定是不愿发生这种事的。”资深健身教练周教练认为,健身房可能是出于安全角度考虑撤走自由深蹲架。

而在有多年从业经验的陈教练看来,店方的行为主要是为了吸引更多“小白”客户。“出于安全性角度有点站不住脚,健身房比深蹲架危险的器械多得是。”他表示,健身房的抗阻器械分为固定器械和自由力量器械,自由力量中的深蹲架属于进阶者的训练项目,在他看来,作为一个专业的健身房,这样的设备必不可少。

“固定器械低难度低风险,自由力量器械难度高一点,主要也是供进阶的健身者使用。”陈教练指出,突然将深蹲架撤走,对于相对专业的健身者所造成的困扰非常大。

一位业内人士向记者透露,目前健身房的主要收入来源为会籍和私教两部分,而部分健身房采取的策略是通过低价的会籍收费来扩大会员基数,从而为私教业务拓展客户,舒适堡的策略便是如此。“像有些会员办卡的时候40个月收2000多元,按照行业均价私教课一节就要400元。仅仅靠办会员卡健身房是不可能盈利的,主要的盈利点还是在私教上。”该业内人士表示,基数增大后多数客户只是去健身房跑跑步,做一些有氧运动,对他们来说,器械区的设备可有可无。在他看来,类似撤走深蹲架这样的举动正代表着商家主动站到“初级健身者”一边,是一种主动筛选客户的行为。

潜规则

为保障私教收益 婉拒“练家子”入场

自由深蹲架的去留激起了众多健身爱好者热议,而在健身房运营者的眼中,这样的行为虽然“吃相”不太好看,但也属无奈之举。经营健身房多年的陆先生告诉记者,在健身圈中,严禁“黑私教”是众所周知的。“黑私教”指的以会员身份进入健身房,但在健身房内有偿指导他人健身的人群,对于健身房来说,这部分人无疑会影响自己私教课程的售卖。

然而,在实际操作中,由于取证较难,往往很难区分哪些会员是无偿指点朋友,哪些是有偿指导。陆先生透露,为了打击黑私教,部分健身房有时会采取一刀切的方式,甚至会干脆拒绝专业级健身者入场。“社会上有许多健身爱好者比一般的健身房私教还专业,让他们大量入场势必会断掉健身房私教的财路。”在陆先生看来,像撤掉自由深蹲架这样的做法即是在想办法一刀切地赶走潜在的“黑私教”。

记者从多位健身爱好者处也证实了这一情况,市民马先生称,自己就曾遇到过朋友在健身房内指导自己练习,结果被退卡的经历,“当时健身房态度还可以,我朋友已经练了半年,结果健身房退了会员卡全款,估计就是希望他别来了。”不久前也有网友爆料称自己在徐汇某健身房内因为指导朋友锻炼而与健身房教练发生冲突。

“一般健身房会在合同中注明不能以经营形式带黑教,比较客气的话,健身房会派人口头警告,对方不听的话可能帮其办理退卡手续。还有态度恶劣一点的话会直接告诉会员‘你练得太好了,我们不欢迎你’,直接把对方卡停掉。”陆先生表示,这些都是健身圈里不成文的规定。“这些做法其实也比较常见,但是像撤设备这样吃相太难看了,如果他本身是把设备放在私教区或者干脆一开始不设深蹲架,现在的反响也不会这么激烈。”