

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。



健身中心濫收會員 人滿為患投訴急升

做運動除了可以強身健體之外，亦成為現今年青人的潮流。年輕偶像一身結實的肌肉，享負盛名的健身教練，廉宜的月費計劃，均吸引眾多消費者加入健身中心成為會員。

由09年1月至9月，本會接獲有關健身中心的投訴共400宗，比去年同期370宗上升了8.1%。看來選擇健身中心得格外留心，以免一腔熱誠做運動，卻換來一肚子氣。下列幾宗個案希望能為消費者帶來一點提示。

投訴個案

個案1

人滿為患 設施不敷應用

劉先生成為某健身中心的會員多年，對中心的設施及服務都滿意。當中心推行永久會員計劃期間，劉先生便申請成為永久會員。申請成為永久會員除了需要繳付\$15,000至\$25,000的費用外，每月還要繳付月費。劉先生表示中心透過永久會員計劃吸納了舊會員後，便推出優惠計劃吸納新客，以\$500低價玩六個月作為宣傳，由於宣傳計劃生效令會員人數急升，

中心各分店於繁忙時段每晚擠得水洩不通，處處人龍可見，場地設施嚴重不足，體操器械設施、衛生間、儲物櫃等設施全都大排長龍。

劉先生認為中心新措施令一群永久會員於付款後無法享用原先預期可享用的設施及課堂，感到不公平及對中心非常失望。

個案2

環境變差 個人空間狹小

李小姐也是上述健身中心的會員，交

了一年會費，每月費用平均約\$200多。

李小姐表示自從中心推出優惠計劃招攬新會員後，中心經常「爆棚」，在繁忙時間上課，個人空間狹小到連手腳也伸展不開，房間空氣亦因為過於悶焗而出現異味。

李小姐表示：「交了會費卻得不到一個正常的環境做運動，實在十分氣憤！」

李小姐向本會投訴，本會亦向該中心反映她的不滿。

上述個案一及個案二都反映出會員對健身中心所提供的服務有期望。無論普通會員或永久會員，願意預繳一筆費用給

健身中心，無非基於對健身中心的服務感到滿意，因而選擇繼續使用或永久使用。倘若公司不斷招攬新會員，會員增加了，設施及服務卻不相應調整以保持一貫水平，自然會激起不滿情緒。

跟進：本會曾去信有關健身中心並約見其管理人員，指出本會於今年頭九個月接獲110宗投訴該中心的個案，反映了消費者對其服務的不滿。健身中心管理人員承諾會監察中心的人數密度及未來將擴充營業加建設施。

醒目提示：留意服務的質素

會員人數與健身中心的生意息息相關。會員是否續期，很大程度上取決於中心在合約期內提供的服務質素是否令會員滿意。本會發現有健身中心本末倒置，出盡法寶招攬新會員，殊不知此舉令原有的服務質素大打折扣，會員大表不滿。若健身中心因會員人數大增而導致管理上混亂不堪，會對中心的商譽帶來嚴重的影響，甚至引致會員不斷流失。

個案3

合約期滿被自動續約兩個月

余小姐經健身中心職員介紹，買了一個為期14個月的會籍（包括免費使用2個月），職員告之要用信用卡付款，若分期繳付，合約到期時，中心如沒有收到通知便會自動為她續約，且會收回標準月費\$350。若余小姐選擇一次過繳付全部月費，合約到期時便會自動終止會籍。余小姐為求方便，選擇了後者。

至合約期滿，余小姐發覺信用卡戶口被中心扣除了\$700。余小姐致電中心查詢，中心解釋合約中有附帶條文規定會員如要終止服務合約，須在一個月以前以書面通知或親身到中心填寫表格，才算正式生效。余小姐沒有以書面通知中心，亦沒有親身到中心辦理，因此中心為其繼續提供服務，收回每月標準價\$350，因為月費是每2個月收

取一次，所以扣除了\$700。

余小姐認為簽了14個月合約，亦繳付了全部費用，合約期滿便應當終止論。余小姐要求本會協助討回\$700。

跟進：本會就投訴與健身中心跟進，最後中心願意提供2個月的免費會籍給余小姐，本會將有關結果知會余小姐，余小姐亦無異議。

醒目提示：終止服務時要以書面通知

消費者應留意合約期滿時需要採取的相應步驟，不要單單聽信推銷員的推介，以免被誤導。據本會瞭解，健身中心的合約條文一般都要求會員在約滿前一個月通知中心終止服務，否則便當作繼續使用。消費者應細閱合約條款所訂明的終止合約方式及續約條款，不要以為合約期滿並已繳交所有款項，便算完成合約。

有些健身中心合約附帶自動續期的條文，令消費者未有察覺需要正式辦理終止合約的手續。若是使用信用卡做自動轉帳而又沒有留意月結單的話，可能被扣了多個月費用後才發覺！因此，為保障自己，消費者還是按照合約條文，在指定時限內，以書面通知或填寫中心表格，通知中心取消服務或終止合約。若對終止合約有不明白的地方，應在簽約前主動向中心提出，如合約包括自動續約，必須記下合約到期日，以便提醒自己是否繼續續約。

場地的監管

除了關注服務質素外，本會亦留意到人身安全的問題，在人多密集的房間做器械體操，是否需要有人活動空間的規範？如發生意外，中心是否有足夠防火設備作緊急疏散，以免引起嚴重傷亡事故？這些都是公眾要考慮的事項。

至於服務水平方面，現時本港仍未有任何特定條例監管健身中心的場地設施，因此極需要業內人士的自律，營商者可參照一些先進國家的專業機構意見，例如美

國運動醫學學院（AMERICAN COLLEGE OF SPORTS MEDICINE，簡稱ACSM）的健身設施標準與指引等。

優良健身室的一些參考資料

1. 每一位使用者應最少佔有20至25平方呎的活動空間，以免做器械活動時互相碰撞而產生意外。
2. 溫度應維持在20℃至23℃之間。
3. 室內濕度應維持在百分之60或以下。
4. 室內空氣循環頻率約為每小時8-12轉。
5. 室內噪音最理想是保持在70分貝以下，不宜超越90分貝。

選擇健身中心的要點

1. 健身器械室、健康舞室或其他大型群體活動的場地，應有足夠的空間，以免用者過多時造成擠逼，影響安全。
2. 健身中心應提供舒適的運動環境，包括保持室內空氣流通、適當的溫度、濕度及光線等，也要注意電動器材的電線或器械是否妥善安放或收藏、地板是否保持完好等。
3. 健身中心的導師是否持有有效的專業證書。
4. 在繳付一些預繳消費項目例如年費或永久年費時，切記三思。消費者應避免預繳大量金錢，以防止中心倒閉或服務質素下降而招致無謂損失。

結語

誠如本會所倡議，良好的營商行為可加強消費者對市場機制的信心，有助買賣雙方建立互利的關係。若單靠失實及誤導的陳述、不合情理的合約條文等等營運手法，營商者最終仍會被消費者摒棄於市場門外。健身中心應改善經營手法，提高服務水平，增加競爭能力，才是長遠的營運策略。

