

Keep 奖牌生意背后：投诉不断！

“不退钱也不给奖牌”被指霸王条款

文/图 羊城晚报记者 吴珊 胡彦 董鹏程 黄颖琳

巨大的财务窟窿

证照信息显示,Keep 主体为北京卡路里科技有限公司。招股书显示,Keep 创立于2014年,创始人王宁。根据灼识咨询报告,2021年Keep 平均月活跃用户达3440万,已成为中国最大的线上健身平台。

Keep 在2022年2月25日正式向港交所递交招股书,冲击“运动科技第一股”,后因6个月内未通过聆讯,IPO 申请状态转为“失效”。2022年9月6日,Keep 再次更新招股书。最新招股书显示,Keep 于2019年、2020年、2021年和2022年一季度,净亏损分别达到7.35亿元、22.44亿元、29.08亿元和2.52亿元,累计亏损超过61亿元。截至2022年上半年,Keep 的平均月活跃用户数已突破3768万。

对于Keep 而言,奖牌比赛确实是一门好生意。尽管“卖奖牌就卖了5个亿”的说法目前尚难直接验证,但也可见Keep 对这一项目的期待。在招股书中,Keep 奖牌活动被归

为“虚拟体育赛事和知名IP 合作创意主题活动”,并称“有助于提高会员渗透率及订阅会员的消费额”。成功案例包括:Keep 与某著名国际卡通IP 合作,于2021年10月至2022年5月推出三期在线主题跑步活动,参与活动的付费用户人数超过110万人,活动登记费产生的商品交易总量超过5000万元;于2022年3月至5月推出另一期在线主题跑步活动。参与活动的付费用户人数超过70万人,而活动登记费产生的商品交易总量超过4000万元。

Keep 还显示了做大奖牌比赛的决心。“于2021年第四季度,我们见证了在线付费内容收入的快速增长,尤其是虚拟体育赛事收入,同比增长超过500%。未来我们将与更多IP 合作,并推出更多类似活动,以帮助扩大用户群并提高盈利能力。”

不过,在迅速“吸金”的同时,Keep 也是时候停下来,听一听消费者的投诉。

说法 律师:Keep 存在霸王条款

针对近日消费者对Keep 的投诉,羊城晚报记者采访了广东国鼎律师事务所高级合伙人廖建勋。他表示,《中华人民共和国电子商务法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)等法律规定,对一些影响消费者重要权益的条款,商家应当以显著方式告知消费者。把这些条款放在不起眼的地方,以及在比赛结束前不以短信的方式通知消费者,都是没有尽到合理告知义务的,侵犯了消费者的知情权。

廖建勋表示,《消法》第二十六条规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出减轻或者免除经营者责任等对消费者不公平、不合理的规定。而Keep 限制退款时效“未竞赛不发放竞赛奖品”,正是这种不符合规定的霸王条款,是无效的条款。对这些侵犯消费者权益的行为,当事人可以向市场监督管理部门提起行政投诉。涉及非广告赔偿协商的问题,也可以向消费者权益保护委员会提起调解申请。

中欧基金刘金辉: 专注硬核科技产业研究 看好两条主线

近期,人工智能新宠儿ChatGPT 火遍全球。ChatGPT 相关概念股热度飙升,信创、TMT 板块重新焕发活力。中欧基金刘金辉是一位专注TMT “硬核”科技产业研究的基金经理,擅长捕捉行业内优质企业成长的阿尔法收益机会。其管

理的中欧电子信息产业是一只偏TMT 主题的产品,组合主要包括通信、传媒、互联网及其他科技子板块投资,在沪深港三大市场挖掘优质科技成长企业。对于TMT 行业未来的投资重点,刘金辉着重看好两条主线:云计算和软件。(杨广)

开栏语

推动消费市场高质量发展,才能不断实现人民对美好生活的向往。《消费探照灯》是羊城晚报推出的一档调查消费领域问题、解决消费投诉纠纷的全新栏目。本栏目将不断寻找百姓生活与消费的结合点,扫描消费雷区,引导消费新潮流,呵护消费新场景,让高质量消费带来高品质生活。(吴江)

消费探照灯

“和Keep 的朋友聊,真没想到啊,试了这么多变现模式都不太行,结果靠着卖奖牌就卖了5个亿。”一位前网员工、快手运营总监在微博发出感叹。让人更想不到的是,正是Keep 的这门“奖牌”好生意,却让很多消费者投诉无门。其中,不乏在校的中学生。近日,羊城晚报记者收到多条投诉,直指国内最大的线上健身平台Keep 存在消费陷阱——不退钱也不给奖牌。

你被“吞钱”了吗?

网名“对面有多远”的消费者告诉记者,她是Keep 的老用户,已经使用了三年多,特别是疫情期间,更是增加了线上健身打卡的频次。她说:“以前我只是跟着平台上的视频练习健身操、瑜伽等,从来没有花过钱。有一次,在朋友圈看到有人晒外形精美的卡通奖牌,才知道是从Keep 上得到的。”

“对面有多远”说,正是“攀比”心理作祟,她决定也要从Keep 上弄一枚奖牌。她向朋友打听奖牌的获得过程。“参加Keep 的奖牌比赛,交钱,然后就会寄来一枚奖牌。”朋友还告诉她,不用担心比赛,没有人现场监督,甚至可以“作弊”,只要交了钱就会有奖牌。“对面有多远”说,她觉得这更像是一场交易而不是比赛。

抱着试试看的心态,她在去年12月花了49元报名参加了一场跑步类的线上奖牌比赛。“报名后没多久,我就报了,休息了很长一段时间。等我可以运动时,发现比赛已经结束。”“对面有多远”说,活动临近结束前,没有收到任何来自Keep 的提醒。现在,她想申请退款,但被拒绝了。Keep 客服的理由是:奖牌是活动竞赛的奖励,我们按照玩法设定,是需要完赛后才发放奖励的。

“钱花了,比赛没有参加,奖牌也没得到,我的钱就这样白白被Keep 吞掉了。”该消费者质疑Keep 做法不合理。

通过网络搜索发现,投诉Keep 奖牌比赛“吞钱”的消费者不在少数。在黑猫投诉平台上,有关Keep 的投诉有两万多条,早在去年7月,就已有消费者进行过类似投诉,今年1月底以来,该类投诉数量快速上升。

消费者还质疑Keep 存在私自更改相关奖牌发放规则的问题。“我可以确定,之前Keep 奖牌比赛,不竞赛也会发放。”中学生小陈(化名)表示,她报名参加了Keep 去年1月份举办的“开年萌动线上跑”活动,当时没有完成比赛,赛后仍然收到了相应奖牌。但去年12月报名的“温暖圣诞奖牌”活动,她因身体原因以及课业负担未能及时完成比赛,结果被吞了39元。

消费者赵女士称,她曾多次报名参加该平台的赛事,下单购买奖牌等礼品,无论完赛与否,Keep 都有将礼品寄到,但去年11月底报名的活动,也遇到了跟其他消费者相同的情况。“不知从何时起,Keep 修改了规则,需要完成比赛才能获得奖牌。修改后,并未明确告知用户。该规则显得很‘霸王’。”赵女士说,她多次与客服协商未果,目前那一笔订单显示已关闭。



记者参加的Keep 奖牌比赛的报名页面



Keep 平台上的奖牌比赛活动页面,多项比赛正在招募

“隐身”的关键条款

幕往下拉,而客服提到的奖牌发放规则就藏在下拉屏幕里。在小陈的指点下,记者终于看到了藏在下一屏里的小字:“活动结束后未竞赛不发放奖品”。小陈说,关于“比赛结束不退款”的条款则更加隐蔽。在点击“马上报名”后,会跳转到下一个页面,也要通过下拉,才能在底部找到小字“服务条款”。而“比赛结束不退款”的约定,就藏在2000多字的“服务条款”详情中。经过仔细阅读,记者终于找到了Keep 客服一直宣称“不退款”的依据:“如果该场比赛赛事结束或您已完成该场比赛,则该场比赛的报名费不支持退还。”

陷入争议的费用

主决定比赛时间,中途还可以暂停休息。更重要的是,这样的运动形式完全可以通过Keep 自带的免费“跑步”功能实现,运动完毕后,Keep 会免费发放奖牌徽章,只不过是虚拟的,甚至还可以得到其他跑友的互动鼓励等。“我们之所以愿意交钱,看重的就是那块实体奖牌,更多的

是买卖关系。如果为了运动而参加所谓的比赛,直接参加免费的不好吗?”消费者朱先生质疑Keep 用“比赛”做包装,为不退钱找借口。虽然Keep 客服坚称这笔钱就是报名费,但是从Keep 的招股书看,对这笔钱的性质描述也有些模棱两可——“活动登记费产生的商品交易”。

分别中得150万余元和170万余元 汕尾现两位胜负彩大奖幸运儿

羊城晚报记者 胡彦 通讯员 粤体彩 插图 采采

狮王争霸、庙会开锣 广东体彩支持多彩非遗闹元宵

舞狮、逛庙会、猜灯谜……喜逢元宵佳节,广东体彩都会助力各地开展极具岭南特色的民俗盛宴,让市民群众切身感受“体彩+文化”。近日,肇庆体彩支持当地举办元宵狮王争霸赛和广府文化庙会,现场锣鼓喧天,热闹非凡。

狮王争霸各显绝技

腾、挪、闪、扑、回旋、飞跃……伴随着精彩纷呈的舞狮表演,2月4日,由肇庆体彩支持的“中国体育彩票杯”2023年肇庆市狮王争霸赛激情开锣,为广大市民带来一场极具岭南特色的文化盛宴。参加本次比赛的19支队伍分别来自肇庆市端州区、高要区、鼎湖区、四会市、广宁县、德庆县、封开县、怀集县,比赛项目包括传统舞狮比赛和高桩舞狮比赛,通过激烈角逐,分别评出一、二、三等奖。

锣鼓喧天,彩旗翻腾,金狮扑跃……当天上午,在传统舞狮比赛现场,参赛队伍轮番登场,各显绝技,带来了《醉狮》《智擒老虎蟹》《狮子过三山》《桃园结义》等表演节目,向现场的市民群众展示了龙狮文化的魅力和奋发向上的体育精神。当天下午,随着一声锣鼓声响起,高桩舞狮比赛正式开启。肇庆电力狮团打响头炮,带来一套名为《深谷兰香尽开颜》的表演,醒狮运动员在高低不平的桩上灵活跑动,时而翻高仰、时而俯首低顾,将狮子活泼、勇敢、俏皮等形象演绎得惟妙惟肖。该表演赢得现场阵阵掌声,成功斩获一等奖。获得该场比赛一等奖的另外一支队伍鼎湖方世玉武术龙狮团,则带来一套《峻岭雄风》的精彩表演。活灵活现的狮头,一闪一闪眨巴着眼睛,微微颤抖的胡须,一动

一静宛如一只鲜活的狮子。龙狮团两位队员配合默契,轻松地在桩柱上奔跑、起跳,腾空上桩、腾跳翻滚下桩,一个个高难度动作赢得观众的阵阵掌声、欢呼声。“加油!精彩!”前来观看比赛的欧先生带动家人与身边的观众一起鼓掌助威。“这次活动办得很好,我们已经很多年没看过这么精彩的舞狮比赛了,能够到现场一睹各支狮队的精彩表演,还可以带孩子来体验传统的岭南文化,是一次不可多得的体验。”

一直以来,体彩公益金持续助力各地体育赛事开展。通过这些赛事,进一步体现体彩公益金“来之于民、用之于民”的发行宗旨,让大家在享受文体活动的同时,也能切身感受到体彩公益金的回馈。广府庙会热闹开锣 锣鼓喧天,彩旗飘扬,日前,在肇庆包公文化园,由肇庆体彩支持的“多彩非遗闹元宵——2023肇庆广府文化庙会”精彩开幕。在活动现场,处处可见绚丽多彩的传统文化布置,让市民群众沉浸在欢乐的海洋中,可以体验民俗表演、灯谜竞猜、非物质文化遗产项目展览、文创手展展销等精彩活动。同时,活动现场开展了“体彩新春季·瑞兔呈祥送好礼”主题品牌推广活动,设置了公益宣传区、即开票体验区、互动娱乐区等,活泼欢乐的体彩吉祥物乐小星和随处可见的体彩元素把现场的气氛烘托得更加热烈。体彩新春季,肇庆体彩积极支持肇庆广府文化庙会及开展公益活动,不仅让市民群众体验了“体彩+文化”带来的乐趣,还让市民对公益体彩、责任体彩等有了更深入的了解。(胡彦 粤体彩)

今年汕尾现首个百万大奖

出自海丰县4413013049实体店,购彩者郭先生(化名)中得第23002期14场胜负彩150万余元,这是汕尾体彩2023年中得的第一个百万大奖。

郭先生在实体店代销者陪同下兑奖,一同分享中奖喜悦。该实体店代销者介绍,郭先生是他们店的老顾客,这也是他所经营实体店中出的第一个百万级别的大奖,因此自己心情无比激动。他还表示,会马上回店拉中奖横幅,把仪式感安排起来。

运气与实力双加持

同一天,中奖者高先生(化名)也来到汕尾市体彩中心兑取大奖,抱走170万余元奖金。本次百万大奖出自海丰县4413013223实体店,高先生自信地表示,自己中奖不仅靠运气也靠“实力”,作为一位资深球迷,他喜欢在闲暇时间研究足球,当期投注都会先花一点时间研究。

办理完兑奖手续后,高先生依然比较淡定,他表示,购彩是一种乐趣,中了奖还可以再为公益事业作点贡献,这让他感到很满足。



大小均衡 连号隐身 析体彩玩法走势

大乐透:前区:大小号出号均衡,大小比关注3:2或2:3。和值平稳,关注80—100之间。奇数强势,关注奇偶比3:2防4:1。012路关注2:1:2。连号隐身,关注散号。后区首防一大一小、双奇组合,次

防双小、双偶组合。7星彩:150—236—472—869—092—895+02、03、09。排列3:精选号码三注:265、601、520。排列5:精选号码三注:11024、57231、76320。(加纯)

右眼跳祸(上)

插图 采采



俗话说:“左眼跳财,右眼跳祸。”三十刚出头的王亮对这个带点迷信色彩的说法显然不太在乎,可老人们在耳边说多了,他也就走了点心。

王亮曾验证了几回。比如有一天他的右眼皮跳得厉害,他往往会感到心烦意乱,在这节骨眼上就会出现一些状况。不是公司领导因某项工作将他狠批一顿,就是妻子因为鸡毛蒜皮的小事跟他大吵一架,再或者就是七八岁的儿子在学校里不听话,被老师追着找家长……

慢慢地,王亮信了这句老话。每当他的右眼皮有起跳的征兆,但还不是很频繁的情况下,他通常会学着奶奶的样子,在眼皮上粘上一个小红纸。你还真别说,如

法炮制后,眼皮跳得厉害的情况果真得到相对缓解。可即使这样,王亮的心里还像是十五个吊桶打水一样,七上八下地没有底。在家里还好办,小纸条贴也就贴了,没人会说啥。可是在公司里,王亮可抹不下脸来,毕竟一个男士搞得跟妇人似的,未免让人背后说闲话。

这天上班的时候,王亮就感觉右眼皮内的神经一蹦一蹦地特别活跃。“不好,不好,房子要倒了。”王亮自言自语,吸引了一屋同事的关切目光。小赵问,王哥你咋啦,遇到啥事了?李美女搭茬说:“你王哥会有啥事,人家顺风顺水的,遇事也总能摆平。”(朱廷嵩)

彩民故事