

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 年第一季度,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“未竞赛不发放完赛奖牌”,正是这种不符合规定的霸王条款,是无效的条款。对这种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:奖牌是活动完赛的奖励,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:“如果该场活动赛事结束或您已完成该场赛事,则该场赛事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”。

汕尾现两位胜负彩大奖幸运儿

分别中得 150 万余元和 170 万余元



大小均衡 连号隐身

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)

金手指

广东体彩网点 征召平台

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。

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。”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