

# 共享按摩椅：

# 共享还需共治



编者按

随着共享经济的发展,共享按摩椅应运而生,在车站、机场、影院、商场等公共场所随处可见,扫二维码即可使用。然而,近期,经营者眼中“躺着”赚钱的共享按摩椅,却因安全卫生状况欠佳、挤占公共空间等问题受到诟病,引发热议。有观点认为,共享按摩椅满足了消费需求,方便部分用户休息放松,是“锦上添花”;也有人认为,公共场所设置共享按摩椅是“鸠占鹊巢”。面对共享按摩椅在公共场所“遍地开花”的情况,专家表示,共享按摩椅要“共享”还要“共治”,不能无序扩张、“一放了之”,要让人们共享到舒适和安全。

## 事件

### 安全卫生和挤占问题频现

8月3日,在重庆火车西站,一名女乘客长发被卷入按摩椅,整个人动弹不得,在众人帮助下才得以脱困。网传视频显示,那名被困女子带着哭腔呼救,看上去十分痛苦,周围有不少人赶来帮忙,试图帮女子脱困。

8月4日,重庆火车西站地区管理委员会工作人员回应称,事后检查发现,是车站按摩椅保护层遭到破坏,导致女乘客坐着休息时头发进入按摩椅被卡住。工作人员已全面排查,又发现了其他按摩椅也遭到破坏。目前该车站已全部进行了整改。

另有网友反映,在南京某站候车时,本想使用共享按摩椅放松一下,但按摩椅将她的腿紧紧夹住,直到发车时也没有停下。她尝试寻找电源按钮,寻求工作人员帮助,但都失败了。按摩椅继续工作,直到充值时长结束。

但都失败了。按摩椅继续工作,直到充值时长结束。

除了安全问题,共享按摩椅的后期维护保养能否跟上、卫生隐患能否解决,也是让人担忧的问题。今年6月10日,广东一男子发视频称,他坐在某火车站内放置的按摩椅上后,突然发觉身体开始发痒,起身查看发现按摩椅的缝隙中有多只虫子在蠕动。而类似的事件不止一例。今年5月,有女孩在使用某商场的共享按摩椅后,发现自己浑身起包、皮肤瘙痒,就医后被确诊为荨麻疹。

日前,一家媒体对上海部分商超设置的共享按摩椅进行了测评,发现大量按摩椅确实存在严重的卫生隐患。在六个测评地点的共享按摩椅中,卫生状况较好的只

有一家,有四个测评点的共享按摩椅上留有垃圾。首先是肉眼可见的垃圾污渍。其次是成堆垃圾招来的不速之客,除了蟑螂之类看得到的害虫,还聚集了大量寄生虫、微生物等病原体。有人脱掉鞋袜踩在按摩椅上睡觉,有人穿着鞋子踩在按摩椅上,还有人盘腿翘脚,使座椅上遍布汗液、皮屑和各种细菌、真菌。

挤占公共空间也是人们吐槽共享按摩椅的一大问题。8月11日,游客吐槽“山东泰安高铁站近九成是按摩椅”一事被媒体报道,迅速引发网友热议。

8月12日,泰安高铁站的值班人员向媒体介绍,泰安高铁站共有第一、第二两个候车室,共有各类座椅1488个,其中普通座椅558个、按摩椅930个,并非网传9:1

的比例。泰安市是重要的旅游城市,暑期旅游旺季每日发送旅客2.7万人次左右,客流压力比较大,因此在流量高峰会出现有旅客在候车室找不到座位的情况。

在泰安高铁站候车室席地而坐的王先生建议,普通座椅占总数的70%-80%是比较合理的。来自山东青岛的徐女士表示:“不人性化,我认为普通座应该要多于按摩座,因为按摩椅相对宽大,占用面积比普通椅子多,多加一张按摩椅就要撤掉相应的普通椅子,挤占的是公共候车资源。”

有网友吐槽,不只是泰安高铁站,不少高铁站都是收费的按摩椅越来越多,免费的座椅越来越少。

## 别把公共利益“共享”掉了

苑广阔

共享按摩椅进驻车站、商场、电影院等公共场所,商家有钱可赚,消费者扫码就可获得按摩服务,公共场所也可获得场地租金,或者是消费提成收入,这本来是一件可以实现多赢的事情,为什么现在弄得“怨声载道”?其中一个很重要的原因,就是消费者使用共享按摩椅的体验并不是那么美好。

有人可能要说,共享按摩椅可以免费“蹭坐”啊。有些共享按摩椅,如果人坐上去一会儿没有扫码付费使用,就不停地进行语音提醒,让人烦不胜烦;有些共享按摩椅,如果我们久坐而不扫码,中途甚至还会半翻转过来“赶人”,一些人没有防备,会被吓一跳;据报道,在有的公共场所,还有保安劝阻“蹭坐”者。在这些情况下,很多人自然觉得,公共场所的按摩椅“有还不如没有”。

然而,一些公用场所的经营管理者却不顾公众的这种感受,反而是在利益驱使下,大量引入共享按摩椅,导致候车者、等人者、候诊者等坐不得坐,否则只能坐地上或者站着,令社会大众的休息权受到影响,这无疑是一种服务降级。实际上,那些本该为人们提供休息的候车大厅、候诊室、休息室等,就该有充足的免费座位,让“坐下休息”这件事回归原来的样貌,不能一味只顾着商业开发,偏离了公共服务职能,让共享按摩椅过多侵占普通座椅的空间。换言之,“共享”可以,别把公共利益“共享”掉了。所以,公共场所该被清理的,不仅仅是泛滥成灾的共享按摩椅,还有一些单位、企业背后的以自身利益为先、不顾公众利益的经营管理理念。

相关部门还应给共享按摩椅划清经营界限,引导在商业化的场所铺设,在以公益性为主的场所予以限制,以避免“鸠占鹊巢”;还应按照“谁摆放谁负责”和“谁的场地谁负责”的原则,厘清责任关系,让按摩椅经营商家和场地共同承担责任,明确双方的维护职责,一旦发生伤人事故、卫生事件,就要依法追究主体责任,并赔偿消费者损失。

前不久,铁路部门要求各地火车站对多功能候车座椅进行合理布设,其数量不得超过全部候车座椅的20%,不得影响旅客候车、通行。其他相关部门也应立即行动起来,出台切实的举措,防范共享按摩椅过度挤占公共资源。

## 链接>>>>

《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条规定:消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。第十八条规定:经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条规定:宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。因第三人的行为造成他人损害的,由第三人承担侵权责任;经营者、管理者或者组织者未尽到安全保障义务的,承担相应的补充责任。经营者、管理者或者组织者承担补充责任后,可以向第三人追偿。

## 调查

### 按摩者少,“蹭坐”者多

多家媒体走访发现,在很多商场、影院、旅游景点甚至医院,共享按摩椅数量处于递增状态,普通座椅则越来越少。

“共享按摩椅对我而言更多的是享受,投放在不同场景的按摩椅给我带来放松的感觉。”经常出差的丛女士说,共享按摩椅通过模仿传统的揉捏、推拿、捶背等按摩手法,帮助消费者放松身心。

不过,在共享按摩椅遍地开花之时,很多人对它的态度,渐渐从新鲜变成质疑,曾经主打安全舒适的共享按摩椅频频被吐槽成“折磨”。在社交平台上,有不少网友对共享按摩椅使用体验进行吐槽:“一些按摩椅模式简单,无法调节力度”“像是花钱体验了一顿暴打”……不仅如此,一些按摩椅会不断抖动,将人反复顶起,整个人就像被放倒在椅子中一样抖来抖去,让部分顾客在大庭广众之下产生“社死感”,“旁边人来回,路人的眼光都是奇怪的”。

来自北京的李蒙每周都会带孩子去某商场学习乒乓球,商场休息区只提供按摩椅。“很少有家长使用按摩功能,都是把按摩椅当普通座椅使用。下午我特别困,想眯一会,但按摩椅不停发出催促付费的广告声。夏天被座椅紧紧包裹,不一会儿就大汗淋漓。”李蒙说。

除了是“享受”还是“受难”的争议,一

些地方的共享按摩椅也压缩了人们的选择权。比如在电影院中,共享按摩椅往往设置在大部分观众首选的观影黄金区,占据影院“C位”。打开一些购票平台以及影院自营平台,观众在选座购票时,影院里的按摩座椅并没有特别标识。北京大学生许芳表示,“买票时没有任何提示,到了现场才发现是按摩椅……按摩椅背上的两个按摩球抵着脖颈,观影时还突然发力,很不舒服。一场电影看得断断续续,会被突然启动的按摩椅吓到。”

电影院的共享按摩椅常常让消费者面临“要么在较佳观影位置享受按摩椅的‘折磨’,要么在边缘位置坐普通座位”的无奈,在一定程度上挤压了消费者的正常选择空间。因此,前段时间,微博话题“按摩椅能不能离开电影院”登上热搜榜第一位,不少网友分享了自己在电影院中主动或被体验按摩椅的痛苦经历,诸如“椅子噪声影响观影”“自动启动强制体验”“在使用后出现背部大面积红肿”等。

不少媒体走访发现,虽然共享按摩椅几乎成了商场、影院、车站等地的必备配置,但是无论在哪里,使用率均不高,大部分人都选择“蹭坐”。有媒体记者询问了几名使用共享按摩椅的消费者,他们均是在等待时间中觉得无事可做,才选择按摩,按摩的时间也并不长。



问题频出 朱慧卿作

## 说法

### 共享按摩椅别“一放了之”

针对共享按摩椅的安全、卫生问题。多地消协部门最近表示,按摩椅不能“一放了之”,公共场所和按摩椅商家要承担起共享按摩椅的消毒清洁和日常维护,并在明显的位置或扫码页面提示消费者安全注意事项;市场监管部门也应加强对按摩椅的卫生、安全情况加强监管。

江苏省消费者权益保护委员会认为,共享按摩椅作为商家提供的一种服务,虽然表面上无人看守管理,由消费者自由使用,但背后的运营企业不能逃避法律上应负有的义务。商场对于共享按摩椅的合理布局也有管理责任,如果出现共享按摩椅过度挤占消费者休息空间,迫使消费者不得不“花钱买座位”的情况,则有可能涉嫌侵犯消费者的合法权益。

当合法权益受到侵害时,消费者应理性维权。北京市两高律师事务所副主任张荆表示,电影院在没有提前告知的情况下为消费者提供按摩座椅侵犯了消费者的知情权;观影时无法对座椅进行选择,侵犯了消费者的自主选择权。“为有按摩需求的消费者提供按摩椅服务,一定要建立在信息透明、公平交易、自主选择的前提下。如果电影院等场所提供的按摩椅存在明显违背消费者意愿的捆绑销售行为,消费者可以要求电影院无理由退票,也可以要求电影院对座椅进行调换。”张荆说。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,共享按摩椅的生产方、经营方、服务方都具有相应责任,消

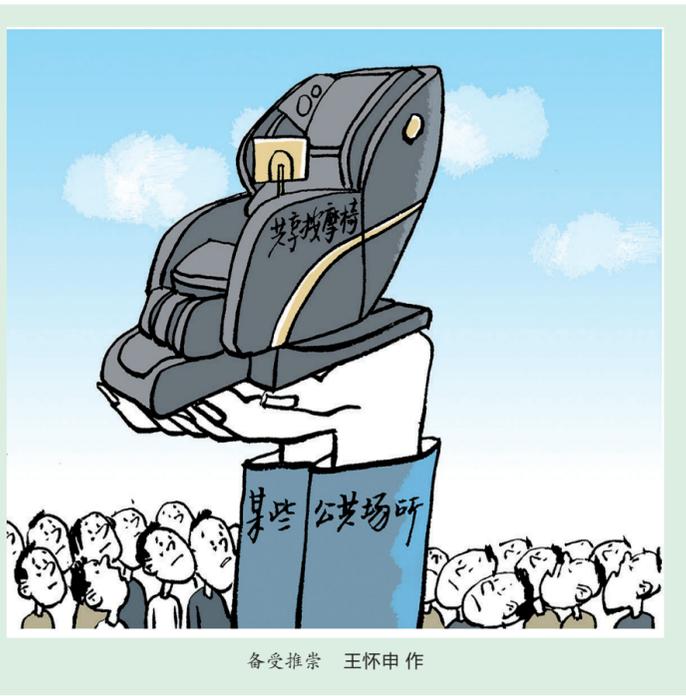
费者如遇到问题,可进行多渠道维权,“如果遇到联系不到服务方,联系后仍然解决不了,商家拒绝解决或者不配合解决等情况,消费者可以向消费者协会或有关监管部门投诉举报。”

有业内人士建议,共享按摩椅的前期投入较大,需要运行一定时期才能收回成本并实现盈利,所以,商家和场地方要加强项目论证和把关,避免消费者不满意、项目难以盈利的情形出现。消费者也应根据自身身体状况谨慎选择服务,在使用按摩椅前观察设备有无损坏,避免风险发生。

对于共享按摩椅的设置,清华大学经济管理学院战略系教授金占明表示,按摩椅与普通座椅所占比例应该合理,确保尽可能多的人能够享受到公共资源。还有多位专家指出,共享按摩椅不能无序扩张,随意占用公共空间,而是要根据场所特性分类区别设置。比如,在医院、车站等人流量密集、座椅资源紧张的场所,共享按摩椅的设置数量应适度,且应设置在相关边缘、角落地带;商场、影院等商业场所,可以设置,但应布局合理合规,不能挤占消防通道、影响人们通行等。

前不久,铁路部门明确提出要求,各地火车站要对多功能候车座椅(共享按摩椅)进行合理布设,其数量不得超过全部候车座椅的20%,并在各候车区分散均衡设置,不得影响旅客候车、通行。

(综合新华社、《工人日报》《半岛晨报》《贵州法治报》等)



备受推崇 王怀申作