

## 健身领域不公平格式条款案例一

A: 因为个人原因, 我没法继续上健身私教课了, 可以把剩下的钱退我吗?

B: 可以退, 但需要扣除总金额 30% 的违约金。

A: 不合理啊, 我已经上了一部分课了, 为什么违约金是总金额的 30%?

B: 这就是签订的合同里规定的。

点评意见: 合同中关于违约金的计算方式不公平, 健身行业经营者的损失仅为消费者未上课程的费用, 如果要消费者承担“总金额”30%的违约金, 是不合理的。

计算标准应当基于经营损失, 结合行业特点设定, 如健身行业经营者的损失为未上课程的费用, 一般以“未消费部分对应金额”为标准计算违约金。

## 文旅领域不公平格式条款案例二

A: 我给孩子买了儿童乐园的年卡, 但现在发现距离有点远, 没什么时间去玩, 想退卡可以吗?

B: 如果已开卡未使用, 要按原价的标准, 收取 150 元违约金; 如果已使用, 则按门店正价扣除实际消费次数、点数后退还剩余部分。

A: 我当时是按优惠价购买的这张年卡，为什么退卡要按原价？这不合理啊。而且这年卡也就 300 块，退卡违约金费竟然要收 150 块，这也扣太多了！

B: 亲亲，协议规定就是这样的，我们一直都是这么操作的。

点评意见：合同成立后消费者单方解约时，商家可以收取违约金，但数额一般为“未消费部分对应金额”的 10% 至 30%，如果是原价 300 元的年卡，收取 150 元的违约金，这是不合理的。

关于消费者按会员价、折扣价或优惠价购卡，但按原价（即更高的价格）来计算消费点数，扣除相应金额后退卡，这一点是否合理，需要看商家是否在签约前向消费者明确提示了退卡的计费方式，如果没有，那么该条款就是不合理地免除或减轻商家责任，加重消费者责任，限制消费者主要权利，是不公平的，为无效条款。

### 网络游戏领域不公平格式条款案例三

A: 我一段时间没上游戏，怎么之前达到的排位分数都清零了？

B: 根据您同意的用户协议，我们这款游戏，参赛用户获得的排位分数是与游戏时间、充值数额相关的，在用户的登录

界面，也是有显示下次竞赛更新倒计时的哦。如未在规定时间内达到胜利点数目标，排位分数是会下降或者清零的。

A：我辛辛苦苦打的分数，只是半个月没来玩而已，你们就给清除了，这也太坑了！

B：没办法，游戏就是这么设定的，用户协议也做了相关说明。建议您还是要经常登录下账号，保持活跃度，才能避免这种情况发生哈。

点评意见：用户未登录游戏，就扣除所有排位分数的协议规则，是游戏公司在利用优势地位拟定规则，以此刺激消费，这对玩家显然是不公平的。

不过，如果玩家很长时间不玩游戏，也会影响这款游戏在市场上的活跃度，对游戏公司也有些不公平不合理。综合考量下，建议游戏公司可以将用户的排位分数保留的期限延长，比如6个月，这样对双方都有合理性。

根据《民法典》第一百五十一条规定，一方利用对方处于危困状态、缺乏判断能力等情形，致使民事法律行为成立时显失公平的，受损害方有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。

## 教育培训领域不公平格式条款案例四

A: 我不打算考研了, 可以将培训费全额退款给我吗?

B: 不好意思, 根据合同, 培训课程可以终止, 但一经交费, 概不退款的哈。

点评意见: 消费者提出中止培训解除合同时, 经营者已经做好各项服务准备, 若消费者要求退回全部已缴纳费用, 这不太合理, 对经营者有失公平。

不过, 全部款项不予退还对于消费者也是显失公平的。同时, 消费者因客观原因无法参加培训, 经营者也应当给予其选择权。如何退款、退款金额以及是否解除合同, 都属于双方需要约定的事项。

## 教育培训领域不公平格式条款案例五

A: 您好, 我想报名这个艺术课程, 但不一定能上完所有的课, 到时候如果想退款, 能退回给我未上课的部分吗?

B: 根据报名协议, 因消费者自身原因不能完成课程培训的, 未完成部分学费不予退还。因不可抗力因素导致消费者不能完成培训的, 未完成课程学费不予退还, 待不可抗力结束后继续剩余课程。

B: 消费者在未领取教材或上课前 3 天内提出退款的, 可申请退还已缴纳费用的 50%; 开课后 5 天内, 可退还已缴纳费

用的 30%；5 天后，依约基于对甲方内部编制的教材知识产权的保护来确定是否办理退款。

A：那意思就是，只要交了钱，无论发生什么情况，你们都不会全额退款呗。我们作为消费者，不能与你们针对合同条款进行协商的吗？

B：报名协议面向所有学员，统一都是这样的，不能更改条款。

点评意见：经营者提供的《报名协议》是为重复使用，事先拟定、打印以备和任意一个消费者签订使用的，且未与消费者并就上述条款再进行协商或允许消费者予以变更修改，为格式条款。

该条款限定了合同当事人对合同进行协商或变更的权利，规定因消费者个人原因或不可抗力均不允许退费，不合理地限制了消费者选择权，加重了消费者责任，使商家处于无论服务是否到位都能获得全部报酬的有利地位，未公平分配经营者与消费者的权利义务，这明显是很不公平的，依法属于无效条款。