

健身领域事例一

A: 我在你们家健身，不小心受伤了，我需要你们给予我相应赔偿！

B: 你好，亲爱的顾客。对于会员非正确使用本会所设备、设施而引起任何人身伤害及财产损失，本会所及下属员工不承担责任。

点评意见：本条款中经营者利用制定格式合同条款优势地位，免除作为经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求的责任。直接以格式条款方式规定会员非正确使用设施、设备的，会所及员工不承担责任，属于免除自身责任，从而加重消费者责任的规定。

同时条款中规定会员非正确使用设施设备的，根据法律规定，经营者对可能危及人身、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。而条款中一概规定非正确使用，经营者及员工均不承担责任，属于无效条款。

健身领域事例二

A: 我要搬家了, 想解除你们家健身房的会员关系, 可否向我返还相应会员费用?

B: 如果要退款的话, 您就违反了本协议约定。咱们合同中有规定, 无故要求解除本协议或者终止本协议的, 或因会员违约导致本协议解除或终止的, 会员应向本公司支付会员购买总金额 20% 的违约金以及应退回优惠部分或者赠送产品 (不能退回的实物的, 应折价返还), 违约金不足以弥补本公司损失的, 会员应赔偿给本公司造成的全部损失。

点评意见: 一是条款中规定的违约金计算方式不公平, 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, 而不应该以购买总金额计算违约金。此条款要求消费者支付高额违约金, 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。

二是条款中规定“全部损失”, 容易造成扩大化解释, 应当以实际情况计算损失, 而不应当一概而论, 此条违反了公平原则。

家具领域事例三

A: 我在你们家买的地板砖变形了, 你们家产品质量有问题, 我要求你们赔偿!

B: 你好, 因为您之前要求安装时间延后了, 板材长期闲置堆放可能发生变形。合同规定, 如因甲方原因延迟安装, 致使板材出现问题, 不视为质量问题, 因此造成的相关后果(包括但不限于需重做、更换、重装等)和费用(包括但不限于物流费、运输费、安装费、仓储费等)由您自行承担。

A: 可是, 地板砖尺寸也不对呀, 你们还是给我退款吧。

B: 你好, 我们这边在您购买前与您确认过测量尺寸, 如有安装不合适的情况, 我们这边也是不退款的。

点评意见:《中华人民共和国民法典》第 787 条规定“定作人在承揽人完成工作前可以随时解除合同, 造成承揽人损失的, 应当赔偿损失。”《中华人民共和国民法典》第 584、585 条规定, 违约金应当与实际损失相适应。

该条款约定“一旦测量过尺寸, 就概不退款”, 规定过于绝对, 侵犯了消费者自主选择商品和服务的权利, 对于定作合同, 定作人在承揽人完成工作前可以随时解除合同, 该条款规定量尺后, 无论何种原因, 都不予退款, 如果后期因

为产品服务、质量问题导致消费者要求解除合同，此条款无限扩大了经营者权利，从而限制了消费者的解除权，明显不合理不公平，违反《中华人民共和国民法典》公平自愿的原则。

餐饮领域事例四

A：我想在特价的基础上使用优惠可以吗？

B：你好，亲爱的顾客。我们这边特价餐品不能与其他优惠同享哦！

点评意见：本条单独看本身没有多大问题，主要看在什么场景使用，比如有没有明确告知消费者充值的使用条件，有没有侵犯消费者的知情权与自主选择权。如很多商家搞促销活动时明确了充值 1000 元送 100 元，该充值活动不能与本店的其他优惠活动同时使用，不能用充值款享受本店的特价商品或套餐价。

这种情况下通常不会认为是侵犯了消费者的合法权益。如果在充值时并未告知不能与其他优惠同时使用，此时该条款就会被判定为“霸王条款”，会被认为侵犯了消费者的知情权而无效。

房屋预售领域事例五

A: 您好,我是之前在这里签订购房合同的小明。最近我收到了银行的通知,他们拒绝了我的按揭贷款申请,说是我的资质条件不符合他们的要求。我想问一下,根据我们的合同条款,我现在应该怎么办?

B: 您好,别着急,我们先来看一下合同中的相关条款。确实,合同中明确规定了若银行不批准按揭贷款或要求买受人提高首付比例,买受人应在本合同签订后90日内一次性付清剩余购房款(含补足银行要求增加的首期款等款项)。

点评意见:该条属于典型的“霸王条款”,应被认定为无效。该条排除或限制了购房人的选择权,加重了购房人的义务,免除开发商的责任与义务。银行不批准按揭贷款或提高首付比例的,购房人有权选择解除合同。如果购房人隐瞒了贷款资质等情况,存在一定过错的,开发商可以要求购房人支付一定比例的违约金,但不能强制要求购房人补足贷款或一次性付清全款,否则也涉嫌强迫交易。