

教育培训领域

（一）教育培训领域排除或者限制消费者退费类条款

1.非因法律、法规或政府政策调整导致考试取消、报考条件变更致乙方无法继续提供服务，或考后无法申请技能证书及补贴外，不得退款。

2.退费比例随课程开通时间递减，如：开通之日起7日（含）退80%、第8~30日（含）退40%、第31~60日（含）退10%、超过60日不退费。

【条款分析】

1.《中华人民共和国民法典》第五百六十六条规定合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以请求恢复原状或者采取其他补救措施，并有权请求赔偿损失。关于课程费是否应当退还，应当综合实际情况进行处理。如消费者并未实际使用涉案课程，经营者未提供相应的课程服务，在此情况下经营者按照课程开通时间来计算课程费用退费比例，缺乏事实及法律依据。

2.本条款中经营者在设置阶梯式退款时，没有根据总课时、是否为可下载的网课、消费者实际上课课时与总课时比例等因素，根据国家法律规定设计不同阶段的退费规则。根据《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》

之规定，“第 8~30 日（含）退 40%、第 31~60 日（含）退 10%、超过 60 日不退费”等相关规定，存在消费者承担违约金或者损害赔偿超过合理数额，未考量经营者实际成本与消费者未使用服务的实际情况，违反《民法典》第 497 条公平原则。除非经营者有证据证明退费时需要扣合理成本，否则上述条款明显加重了消费者的责任，不合理地免除或者减轻经营者的责任，限制消费者解除协议、要求退还费用等主要权利，构成对消费者法定解除权及财产权的限制。

（二）教育培训领域排除或者限制消费者退费类条款

如遇不可预见，不可抗拒因素，造成无法履行本协议时，甲乙双方均不负任何形式的责任，费用不退。

【条款分析】

关于不可抗力不退费的规定，违反《中华人民共和国民法典》的规定。《民法典》第一百八十条规定：“因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。”

遇到不可抗力不承担民事责任，不是指经营者可以直接收取培训费用不退还。上述条款通过以格式条款，规定不可抗力不予退费，属于排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。《中华人

共和国消费者权益保护法》第二十六条：“经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”

根据上述规定，签订教育培训合同签后，遇到不可抗力致使不能实现合同目的的，消费者有权解除合同，经营者应依法按照合同履行情况退款。

体育健身领域

（三）体育健身减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任类条款

1. 乙方应知悉任何运动都有风险，乙方自愿接受和承担在甲方场所进行练习和产生的身体变化、后果与责任。
2. 消费者同意对训练过程中可能造成的一切不良后果承担全部法律责任。

【条款分析】

《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。”《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条规定：“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”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。”根据上述法律规定，经营者应当对经营场所负有安全管理义务。健身房作为运动健身场所的特殊性，对进入场所

的消费者，需承担比普通经营场所更重的管理和注意义务。

本类条款中健身房经营者利用制定格式合同条款优势地位，免除作为经营者具有的法定的安全保障义务，即应在合理限度范围内保障他人免受人身及财产损害，属于免除自身责任，加重消费者责任的规定，可能损害消费者合法权益。

（四）体育健身减轻或者免除经营者责任类条款

1.若经营者变更经营场所导致消费者不便消费，会员接受在经营者就近指定健身机构继续接受会员服务，对此无异议。

2.若本店（经营者）关闭或搬迁，会员（消费者）接受由公司所属的其他健身俱乐部继续服务直到服务期满。

【条款分析】

1.《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条、第十条的规定了消费者的选择权和公平交易权。《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条规定：“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。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。”第十条规定：“消费者享有公平交易的权利。”消费者选择一家健身房往往考虑到便利性、设施设备及教练等综合要素，经营者变更经营场所实际上已经造成原合同的根本性改变，如因变更经营场所给消费者接受商品或

者服务造成明显不便时，消费者可以要求解除合同以及要求经营者退回剩余款项，而不是以格式条款方式限制消费者退款的权利。

2.《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十三条规定：“消费者请求解除预付式消费合同，经营者存在下列情形之一的，人民法院应予支持：（一）变更经营场所给消费者接受商品或者服务造成明显不便；（二）未经消费者同意将预付式消费合同义务转移给第三人；……”健身房关闭、搬迁实际上已经导致原合同履行不能。其他健身房可能距离过远、设施变更等因素，无法达到消费者预期效果，消费者有权拒绝接受并要求原合同经营者赔偿相应损失。同时，如果消费者接受新的服务，应当重新签署新的合同，形成新的法律关系，而不是直接以格式条款形式要求消费者接受新的合同主体。

本条款中经营者利用格式条款，限制了消费者的选择权和公平交易权，在经营者变更经营场所导致消费者不便消费时，或者在健身房关闭或搬迁的情况下，强制要求消费者到其他健身房继续接受服务，显然属于不合理地免除或者减轻了健身房责任、加重了消费者责任、限制了消费者主要权利。

盲盒销售领域

（五）盲盒销售领域排除或者限制消费者权利、免除经营者责任类条款

盲盒产品因染色不均、轻微划痕、掉漆或气泡等瑕疵不属于质量问题，不支持质量退货。

【条款分析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定：“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务”。根据上述规定，经营者依法应当向消费者提供质量合格的商品。

根据《中华人民共和国产品质量法》的规定，如产品存在质量问题，销售者应当负责修理、更换、退货等。《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予消费者的公平交易权和依法求偿权。本条款中，当消费者购买到存在质量问题的盲盒商品时，无法选择退货退款这一通常的维权途径，只能被迫接受换货或其他有限的补偿方式，难以获得应有的经济赔偿和满意的解决方案。经营

者以盲盒的特殊性为由单方面规定不支持质量问题退货，免除自身退货责任、排除消费者退货权利，可能侵犯消费者合法权益。

无论盲盒是按照正品销售还是附属品销售，经营者一方面要保证产品来源可靠、链条完整，杜绝“三无”产品和仿冒品；另一方面也要积极履行退货、更换、修理等经营者义务，不得以“附赠品”“抽奖品”等借口免除应当承担的质量保证和售后服务义务。

网络购物领域

（六）网络购物领域排除或者限制消费者权利类条款

清仓商品、尾货、预售商品不支持7天无理由退换货，介意慎拍。

【条款分析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条规定：“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：（一）消费者定作的；（二）鲜活易腐的；（三）在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；（四）交付的报纸、期刊。除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。”因此，具备法定情形时，消费者在网络购买商品后，可以提出变更或者解除合同并要求退换货。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》之规定，除法律规定四类特定商品以及其他“根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品”，不适用无理由退货外，消费者自收到商品之日起享有七日无理由退货的权利。《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》等对网络购物七日无理由退货作了相关规定，并在第六条和第七条中对不得适用七日无理由退货的情形作了

规定。

本条款中，远程购物七日无理由退货是消费者的法定权利，经营者以“清仓”“尾货”“特殊商品”等名义擅自扩大不适用七日无理由退货的范围，属于限制消费者权利。对于清仓商品，首先要看商品是不是《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的四类特定商品；其次要看商品是不是“根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品”，如果均不属于前述两种情形，则消费者依法享有七日无理由退换货的权利。

本条款中，存在擅自扩大不适用七日无理由退货的商品范围的情形，属于“排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任”的情形，可能侵犯消费者合法权益。

（七）网络购物领域排除或者限制消费者权利类条款

协议规则变更后，如继续使用我司指定线上渠道，视为同意变更后的协议规则。

【条款分析】

根据《中华人民共和国民法典》规定，协议的变更应当经协议当事人协商一致同意方能发生变更的效力。经营者变更格式条款文本时，应当按照法定要求进行事前公示，并采取合理方式提醒消费者注意与其有重大利害关系的条款。变更条款生效前，经营者应当取得消费者明示同意，否则不对消费者发生效力。根据

上述法律规定，经营者不能以公示或者消费者默认等形式代替消费者同意。

《中华人民共和国消费者权益保护法》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，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。”上述条款中，网络销售经营者单方面变更合同条款，涉嫌排除消费者公平交易的权利。

婚介服务领域

（八）婚介服务领域减轻或者免除经营者责任类条款

1. 鉴于婚介服务的特殊性，服务启动后即享受到专业性建议及各种学习资料，消费者单方面要求提前终止本合同的，不予退还已收取的服务费。

2. 因消费者自身原因终止服务不予退款。

【条款分析】

1. 本条款规定只要婚介服务经营者启动服务均不予退还服务费，没有区分服务提供实际情况等因素，加重了消费者责任，减轻、免除了经营者责任。《中华人民共和国民法典》第四百九十七条：“有下列情形之一的，该格式条款无效：（一）具有本法第一编第六章第三节和本法第五百零六条规定的无效情形；（二）提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利；（三）提供格式条款一方排除对方主要权利。”根据上述规定，该条款中约定服务启动，消费者就可以享受到专业性建议和学习资料，进而规定服务费不予退还，这一规定将导致经营者在未提供任何服务的情况下，消费者仍然无法退费，实质上限制了消费者的主要权利，加重了消费者的责任，与《中华人民共和国消费者权益保护法》及《中华人民共和国民法典》的规定相悖。

2.《合同行政监督管理办法》第七条、第八条规定了经营者不得利用格式条款等方式作出减轻或者免除自身责任,加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的规定。本条款约定消费者“鉴于婚介服务的特殊性,服务启动后即享受到专业性建议及各种学习资料,消费者单方面要求提前终止本合同的,不予退还已收取的服务费”以及“因消费者自身原因终止服务不予退款”,属于婚介服务经营者以格式条款的形式减轻自身责任、加重消费者责任的情形。

家政服务领域

（九）家政服务领域排除或者限制消费者权利类条款

中介费用于在本合同签订之日起一次性支付，任何原因不予退还。

【条款分析】

条款中约定“一次性收取不退”，未区分中介方是否已实际提供服务或是否存在过错（如未促成交易、未履行合同义务）。若中介方未履行主要合同义务，甲方有权要求退还部分或全部费用。《合同行政监督管理办法》第七条、第八条规定了经营者不得利用格式条款等方式作出减轻或者免除自身责任，加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的规定。家政服务机构作为提供格式条款的一方，并未遵循公平交易原则来确定其与消费者之间的权利和义务，如果虽然签订了家政服务合同，但是没有任何服务，家政服务机构应当本着权利与义务相一致的原则，根据实际情况退还预收费用，但本条直接以格式条款的形式，排除了消费者主张退还费用的权利，属于排除消费者主要权利，免除自身责任的格式条款，损害了消费者权利。如消费者支付家政服务费后，家政服务机构已经提供了具有相对应价的服务或商品，则不予退还相关会员费可能还存在正当理由，一概约定“不退”构成“不合理免除中介方责任”，违反公平原则，排除消费者主要权利，

免除了经营者责任、加重了消费者责任。

（十）家政服务领域排除或者限制消费者权利类条款

合同期限内或期限届满后，未经中介方同意，家政服务人员与雇主不得直接建立雇佣关系，否则应分别向中介机构赔偿违约金，违约金数额不得调整。

【条款分析】

消费者和家政服务者通过中介机构订立家政服务合同，对于订立合同的机会或者提供订立合同的媒介服务已经支付了中介费用，三方合同目的均已实现。中介合同期限届满后，消费者与家政服务提供者有权直接就提供家政服务进行协商，且不属于绕开家政中介直接订立合同的情形，故家政中介机构无权限制，并要求支付违约金。该条款中，家政服务机构不合理地加重消费者与家政服务提供者的责任、限制其主要权利，加重了消费者责任。

母婴消费领域

（十一）母婴消费领域排除或者限制消费者权利类条款

中介公司有权根据实际情况自行决定是否更换月嫂，无需提前通知甲方（消费者），且甲方不得因此要求解除合同或退还费用。

【条款分析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条规定：“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”《合同行政监督管理办法》第七条、第八条规定了经营者不得利用格式条款等方式作出减轻或者免除自身责任，加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的规定。在母婴护理服务中，消费者基于对服务质量的合理期待，可能因为信赖某个月嫂的服务而签订合同。消费者支付对价的核心目的是获得符合约定的服务，而服务提供者（月嫂）的适配性直接影响合同目的实现。

本条款中，中介公司可“自行决定更换月嫂且无需通知”，赋予其不受约束的任意变更权，导致消费者完全处于被动地位，违背公平原则。本条款剥夺消费者因服务主体变更解除合同的权利，属于排除了消费者对服务人员的知情权和选择权，无法对服

务进行有效监督和控制。消费者被动接受服务主体变更，面临服务质量下降的风险，却需继续承担付费义务，构成权利义务显著失衡，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条的规定，属于排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。

房屋租赁领域

（十二）房屋租赁领域减轻或者免除经营者责任类条款

租赁期内，承租人是房屋的实际管理人，该房屋内发生的所有安全事故均由承租人承担，与出租人无关。

【条款分析】

《中华人民共和国民法典》第七百一十三条规定：“承租人在租赁物需要维修时可以请求出租人在合理期限内维修。出租人未履行维修义务的，承租人可以自行维修，维修费用由出租人负担。因维修租赁物影响承租人使用的，应当相应减少租金或者延长租期。”本条款完全免除出租人对房屋内安全事故的责任，属于通过格式条款单方免除己方责任，侵害承租人的法定权利。其次，若安全事故造成第三方损害（如火灾波及邻居），出租人作为房屋所有权人可能仍需承担连带责任，该条款无法对抗不知情的善意第三人。

因此，本条款加重了承租人作为消费者的责任，完全免除了出租方依法应当承担的业主责任。在实务中，当租赁房屋发生安全事故时，应当区分情况，依法分担责任，而不是采取格式条款免除出租方法定义务及责任，以依法保护消费者合法权益。

充电服务领域

（十三）公共充电服务排除或者限制消费者权利类条款

1. 充电过程中，插座被拔出、充电器过载引起意外中断、电池充满停止充电等情况，充电剩余金额不予返还。
2. 计时计量卡一经售出不予退款。

【条款分析】

1. 公共充电服务主要是指用户通过充电服务经营者的手机客户端或小程序扫码，进行充值后自助使用其充电设备进行充电。充电服务经营者通过格式条款，不区分不同充电中断原因的责任承担、不合理规定计费规则，一概规定不予退款，限制了消费者对已充值但未消费金额的返还请求权，属于不合理免除或减轻己方责任，加重对方责任或限制对方主要权利的情形。

未区分责任归属，规定一概不退剩余金额过于宽泛。首先，插座被拔出导致中断可能系因非用户原因（如设备故障、第三方原因或不可抗力），充电器过载引起中断可能是充电设备问题，属于经营者的责任，此时不退还充电剩余金额，经营者不合理免除或减轻了己方责任。其次，电池充满自动停止是正常情况，消费者预付了单次时长套餐，不返还未使用剩余时间的费用构成对消费者财产权的限制。同时，《合同行政监督管理办法》第六条规定：“经营者采用格式条款与消费者订立合同，应当以单独告

知、字体加粗、弹窗等显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。”该条款以灰色较小的字体在充电套餐界面显示，属于经营者未以显著方式(如加粗、弹窗)提示该条款，违反法定的提示义务。

2.《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条规定：“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”上述条款不允许退费明显有违公平交易的原则，属于加重消费者责任的行为。