

2026 年生活消费领域合同不公平格式条款 点评意见

深圳市市场监督管理局

2026 年 8 月

目 录

第一节 健身领域	1
第二节 美容美发	22
第三节 教育培训	32
第四节 中介服务	59
第五节 旅游消费	63
第六节 养老服务	67
第七节 房产销售	722
第八节 宠物消费	80
第九节 婚介服务	88
第十节 电动车租赁	94

第一节 健身领域

（一）健身领域排除或者限制消费者转让类条款

1. 本合同所约定之健身服务只能由乙方本人消费，不得转借他人。如乙方将健身服务转借他人使用，甲方一经查实可以终止履行本合同义务，并无需向乙方退回未消费的款项，余额作为违约金收取。

2. 会员无权转让、出售消费者已购买的全部课程。

【点评意见】

消费者办理健身卡以后，其与经营者之间形成预付式消费合同关系，作为合同权利的享有者，依法有权转让合同项下的权利包括赠送的服务。该转让债权行为属于消费者的合法权利，只需要告知经营者即可，无需取得经营者同意。《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》第十一条规定：“消费者转让预付式消费合同债权的，自债权转让通知到达经营者时对经营者发生法律效力。债权转让对经营者生效后，受让人请求经营者依据预付式消费合同约定兑付商品或者提供服务的，人民法院依法予以支持。”据此，消费者转让健身预付卡，只需将转让事实通知经营者即可发生法律效力，受让人有权要求经营者继续提供服务。

上述条款中，经营者禁止消费者将相应的服务转让给他人，属于不合理地限制消费者转让预付式消费合同债权，明显排除了

消费者的债权转让权利，加重了消费者义务，免除了健身公司的责任，涉嫌不公平格式条款，损害消费者合法权益。

【法律依据】

《中华人民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。

第十条：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。

《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》第九条：消费者依照消费者权益保护法第二十六条、民法典第四百九十七条等法律规定，主张经营者提供的下列格式条款无效的，人民法院应予支持：……（二）不合理地限制消费者转让预付式消费合同债权。

第十一条：消费者转让预付式消费合同债权的，自债权转让

通知到达经营者时对经营者发生法律效力。债权转让对经营者发生法律效力后，受让人请求经营者依据预付式消费合同约定兑付商品或者提供服务的，人民法院依法予以支持。

第十三条：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；（三）承诺在合同约定期限内提供不限次数服务却不能正常提供；（四）法律规定或者合同约定消费者享有解除合同权利的其他情形。

（二）健身领域排除或者限制消费者解除合同权利类条款

1.甲方在销售本健身服务时向乙方赠送的会籍卡有效时长的课程、充值卡金额、团课课程等内容一经转让，立即失效，转让人与受让人均不再享有赠送内容。

2.甲方对乙方的退费仅基于真实支付金额进行，甲方在销售过程中对乙方赠送的课程、项目以及充值金额不进行退费。

3.会员的开卡会所或常到会所因任何原因发生闭店情况的，会员同意自行调整时间及地点到甲方同一品牌其他会所（以具体会员卡权益为准）或甲方指定会所接受服务；乙方同意甲方将乙方会员资格转至甲方品牌的其他会所或甲方指定会所。

【点评意见】

[示例 1、2]健身房经营者对消费者关于消费服务的赠与，并非无条件的道德义务的赠与，而是基于消费者预付式消费等行为

进行的赠予。上述赠与具有财产属性，赠与给消费者之后，归消费者所有。如消费者将其相应的消费卡进行转让，应当属于债权一并转让。根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第七条规定，商家应当对赠送的商品或者服务承担保证责任。《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》亦规定，因消费者原因返还预付款时，相应的赠送金额应当按照商品或者服务打折前的价格计算已兑付商品或者提供服务的价款，并非一切清零，不予退还。因此，健身经营者规定健身卡一经转让，立即失效，转让人与受让人均不再享有赠送内容，相当于排除了消费者转让服务及项下赠送消费金额的权利，免除了经营者应当继续提供相应服务的责任，实质上变相剥夺了消费者的财产权利，因此，上述规定不仅违反法律规定，还严重损害消费者权益。

[示例3]预付式消费目前已成为健身领域消费者广泛采用的消费模式。《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”消费者与健身房经营者签订的健身服务合同合法有效，当事人应按约定履行义务。健身地点的远近和交通便捷性对消费者决定是否订立预付式消费合同有重要影响。经营者单方变更服务地点，若新址距离消费者住所或工作地点显著增加，致使消费

者在途时间和交通成本大幅上升，则构成对合同履行方式的根本性变更，可能导致消费者就近接受健身服务的合同目的无法实现，消费者有权请求解除合同。《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，经营者存在变更经营场所给消费者接受商品或者服务造成明显不便等情形的，人民法院应予支持。根据上述规定，该条款强制要求消费者接受经营者指定的地点（包括指定的其他会所）接受服务，显然涉嫌排除或者限制消费者解除合同的权利、加重了消费者责任，免除了经营者的违约责任。

【法律依据】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条：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。

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。

第五十三条：经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

《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：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。

第十八条：非因消费者原因返还预付款的，人民法院按下列方式计算已兑付商品或者提供服务的价款：（一）经营者向消费者提供折扣商品或者服务的，按折扣价计算已兑付商品或者提供服务的价款；（二）经营者向消费者赠送消费金额的，根据消费者实付金额与实付金额加赠送金额之比计算优惠比例，按优惠比例计算已兑付商品或者提供服务的价款。当事人就已兑付商品或者提供服务折价作出对消费者更有利的约定的，按照约定处理。

第十九条：因消费者原因返还预付款，经营者向消费者提供折扣商品、服务或者向消费者赠送消费金额的，人民法院应当按商品或者服务打折前的价格计算已兑付商品或者提供服务的价款。

（三）健身领域减轻或者免除经营者安全保管责任类条款

1.乙方需在甲方场所内妥善照看随身物品，甲方不对乙方的随身物品承担安保义务。

2.乙方不得将首饰、手机、现金、信用卡、有价证券及其他贵重物品放在更衣柜及甲方场所内，如有遗失，甲方不承担任何赔偿责任。乙方应避免将贵重物品带入俱乐部场所。在法律允许的最大范围内，对于乙方或客人的任何个人财产的损失或盗窃或损害，甲方不承担任何责任。

3.甲方向乙方出借储物柜的行为并非健身服务的附随义务，而是无偿赠予，甲乙双方之间不存在保管合同关系，乙方需对储物柜内的财物自行保管；无偿储物柜……若产生物品滞留，发生丢失，甲方不负责；有偿储物柜：租赁期间，乙方承诺不在该储物柜内存放价值超过人民币 2,000 元（大写：人民币贰仟元整）的物品。若有偿储物柜内物品发生丢失情况的，则乙方向甲方备案，并由甲方核实乙方物品丢失情况对乙方进行补偿。双方确认，甲方向乙方支付的补偿金额最高不超过人民币 2,000 元。

【点评意见】

[示例 1、2]经营场所的安全保障义务系经营者的法定义务。《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。”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的优势地位，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，损害消费者合法权益。

[示例3]经营者提供储物柜系健身服务的附随义务，无论有偿或无偿，经营者均负有合理的保管义务。消费者在健身经营者处进行消费，商家提供储物柜，为消费者提供保管服务是比较通常的做法。根据《中华人民共和国民法典》第八百九十七条规定，因保管人保管不善造成保管物毁损、灭失的，保管人应当承担赔偿责任。据此，消费者有权要求经营者提供符合财产安全标准的服务。储物柜为经营者所控制，经营者有义务提供必要的安保措施（如安装监控、定期巡查、场地隐患排查、通知招领等），以此来保障消费者的财产权利。不论该服务是有偿服务还是无偿服务，均不能免除经营者的安全保管义务。上述条款中，经营者通过格式条款的方式，规定在无偿保管的情况下完全免除储存物品

因滞留发生丢失、损坏的责任，以及在有偿保管的情况下，补偿金额最高不超过 2000 元，加重了消费者责任，不合理免除经营者责任。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条：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。

第八百九十七条：保管期内，因保管人保管不善造成保管物毁损、灭失的，保管人应当承担赔偿责任。但是，无偿保管人证明自己没有故意或者重大过失的，不承担赔偿责任。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

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。

第十一条：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：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。

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第七条第三款：经营者应当保证其经营场所及设施符合保障人身、财产安全的要求，采取必要的安全防护措施，并设置相应的警示标识。消费者在经营场所遇到危险或者受到侵害时，经营者应当给予及时、必要的救助。

《深圳经济特区消费者权益保护条例》第九条：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、服务、场所和设施，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并对正确使用商品、场所、设施或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法作出说明和标明。在经营场所内，消费者人身或者财产安全遇到危险的，经营者应当提供及时必要的救助。

（四）加重消费者责任、收取违约金过高类条款

1.乙方选择提前解除本协议的，经甲方同意后，双方一致同

意按照如下方式返还费用：以协议总价款为基数，扣除……已使用的课时，并扣除协议总价款的 30%作为提前解约甲方正常履行可获得的预期收益补偿金，以及协议总价款的 30%作为乙方违约解除的违约金，同时扣除甲方因本次交易支出的薪酬、提成以及手续费、工本费等合理费用损失。

2.甲方在支付合同总金额 35%违约金前提下有权解除本协议，如有剩余费用的，则乙方无息退还。

【点评意见】

消费者提前解除合同，需要支付一定金额的违约金，但是关于违约金的约定应当合情合理，遵循诚实信用、公平原则。违约金的功能在于填补损失，而非惩罚违约方。损失赔偿额应相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益，但不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失。因此，约定的违约金过分高于实际损失的，消费者有权请求法院予以酌减。根据《中华人民共和国民法典》及司法解释的相关规定，约定的违约金超过造成损失的百分之三十的，人民法院一般可以认定为过分高于造成的损失。

上述条款中，约定除收取协议总金额 30%的违约金以外，还需要扣除甲方因本次交易支出的薪酬、提成以及手续费、工本费等合理费用损失，甚至约定收取相当于总金额 35%的违约金，上述条款涉嫌利用格式条款加重消费者责任，否则可能因违反公平原则而被调整。同时，商家对上述涉及违约金的重要条款应尽到

提示说明义务，确保消费者在充分知情的情况下作出选择。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第五百八十五条：当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。

约定的违约金低于造成的损失的，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以增加；约定的违约金过分高于造成的损失的，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以适当减少。当事人就迟延履行约定违约金的，违约方支付违约金后，还应当履行债务。

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民法典〉合同编通则若干问题的解释》第六十五条第二款：约定的违约金超过造成损失的百分之三十的，人民法院一般可以认定为过分高于造成的损失。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条：经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

第十条：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。

（五）排除或者限制消费者知情权、公平交易权类条款

- 1.本馆将保留随时修订该守则的权利，并公告会员共同遵守。
- 2.甲方为了全体会员安全与健康，有权根据发展情况，更新

和修订甲方各项管理制度、协议、提示、告知等，该等文件构成本协议的附件。甲方将在制度、相关文件做出变更或调整时通知乙方，乙方如对具体制度、相关文本内容有异议的，可于发布之日起15日内向甲方书面提出异议，否则，视为乙方已知悉并认可变更的内容，变更及调整的内容于发布之日起生效。甲方向乙方发布通知方式包括但不限于：张贴公告、电话、短信、邮件、微信朋友圈、微信公众号、小程序等，甲方通过任何一种方式发布通知后即视为乙方已经收到了通知内容。

【点评意见】

[示例1]合同是双方真实意思表示的体现，因此签订及变更合同应当双方协商一致，未经对方同意，不能单方面修改或者变更合同。单方修改合同、公告方式告知会员，并非变更合同的法定形式。上述条款涉嫌经营者利用强势地位，排除或限制消费者知情权、公平交易权，既不符合契约精神原则，也侵犯了消费者的知情权和公平交易权。赋予经营者单方变更合同的权利，既未限定变更事由，亦未征得消费者同意，仅以公告等方式告知消费者即视为生效，实质上剥夺了消费者对合同内容变更的协商权和异议权，与合同变更的基本原则相抵触，严重侵害了消费者的知情权和公平交易权。

[示例2]消费者依法享有公平交易权和选择权。因此，消费者与经营者达成服务合同后，未经双方协商一致，不能擅自变更。如相关权利义务发生重大变化时，经营者应当与消费者充分协商，

并取得消费者同意后才能变更，而不是通过张贴公告、电话、短信、邮件、微信朋友圈、微信公众号、小程序等方式公告或者告知即可，上述方式只是将结果告知消费者，并不能取代双方协商的法律义务。如部分条款比如服务期限、价款等属于重大事项，不能仅凭通知就能对消费者产生约束力。因此，上述条款涉嫌减轻或者免除经营者通知义务、违反了公平和诚信原则，加重了消费者责任。

【法律依据】

《中华人民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。

第八条：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

第九条：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。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

第十条：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。

（六）健身领域减轻或者免除经营者变更合同责任类条款

甲方有权根据会所的工作安排、乙方的身体状况和训练进展等实际情况，合理安排、调整或更换乙方私人教练。若甲方指派的私人教练因故（包括但不限于疾病、意外损伤、女性三期、个人辞职、调岗、培训、学习等）无法继续为乙方提供服务的，甲方有权安排其他教练为乙方继续提供服务，乙方对此知悉并同意，乙方无权据此要求解除本协议及退费。

【点评意见】

健身私教服务具备较强的人身信赖属性，消费者往往基于特定私人教练的专业技能、教学经验、教学风格，以及双方建立起的人身信任关系订立服务合同，特定私教是影响合同履行体验与合同目的实现的重要因素。但该属性并不代表完全禁止经营者更换教练。因教练离职、患病等客观事由，经营者可以与消费者协商，提供同等资质的备选教练继续履行服务。格式条款直接赋予经营者无条件单方变更教练的权利，强制要求消费者必须无条件接受更换后的教练，并且明确消费者无权据此解除协议、要求退

费，则属于不公平格式条款。合同变更应当遵循协商一致原则，经营者不得利用格式条款单方强制变更核心服务履行条件。若更换教练后，双方无法就继续履行服务达成一致，致使消费者订立私教服务的合同目的难以实现的，消费者依法享有解除合同、主张退还剩余未消费款项的权利。该类条款剥夺消费者协商选择权，限制消费者的合同解除及退费权利，侵害消费者的自主选择权与公平交易权。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第五百四十三条：当事人协商一致，可以变更合同。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条：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。

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。

第八条第一款：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

第九条：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。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

（七）健身领域减轻或者免除经营者退定金义务类的条款

您所交费用缴纳后（包括定金）不会因任何原因退费。

【点评意见】

定金具有担保性质，即定金是当事人约定一方向对方给付的金钱，作为债权的担保，旨在促使双方履行合同义务，保障债权实现，其核心功能是通过定金罚则（给付方违约无权返还，收受方违约双倍返还）对违约方施加惩罚，最终督促双方积极履行合同。《中华人民共和国民法典》第五百八十七条规定：“债务人履行债务的，定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，无权请求返还定金；收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，应当双倍返还定金。”上述条款中，经营者规定定金在任何情形下均不退还，排除了在经营者不履行合同义务致使合同目的不能实现时，消费者要求双倍返

还定金的法定权利，也排除了消费者在法定或约定解除事由发生时要求返还定金的合理权利。《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。上述条款免除了经营者违约情况下双倍返还定金的法定义务，排除了消费者获得双倍返还的法定权利，涉嫌构成不公平格式条款。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第五百八十六条第一款：当事人可以约定一方向对方给付定金作为债权的担保。定金合同自实际交付定金时成立。

第五百八十七条：债务人履行债务的，定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，无权请求返还定金；收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，应当双倍返还定金。

《中华人民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。

（八）健身领域减轻或者免除经营者安全义务责任类条款

1.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。

2.乙方在使用甲方场所内设施以及器械前，确保自身完全清楚设施的使用方法以及自身可承受的强度，如乙方对设施以及器械的使用存在任何疑问，应当在使用前咨询甲方工作人员，否则乙方操作不当，引致乙方人身或财产损失，由乙方单独承担。

3.非私教上课时间乙方自训受伤的，或者乙方在甲方器械、场地非开放时间内发生人身、财产损失的，甲方概不负责。

【点评意见】

安全保障义务是经营场所管理者对进入场所人员所负有的法定基本义务，不得以格式条款予以免除或减轻。消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利，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。健身领域涉及大量专业器械和高强度身体活动，对经营者的安全保障义务和风险告知义务提出更高要求。经营者应主动向消费者说明器械的正确使用方法、潜在风险及注意事项，并对消费者的使用过程进行必要的指导和监督，而非将此项义务完全转

嫁给消费者自行承担。上述条款要求消费者在使用前“确保自身完全清楚设施的使用方法”，否则责任自负，属于将经营者应负的专业指导和风险告知义务不合理地转嫁给消费者。此外，关于“非开放时间内”发生损失的免责约定，若消费者系在经营者允许的时段内使用场所，则经营者仍应承担相应的安全保障义务；若消费者系未经允许擅自进入，则涉及侵权责任中的过错认定问题，亦不应通过格式条款一概免除经营者的责任。上述条款涉嫌不合理地免除经营者的法定安全保障义务，加重消费者的注意义务和风险负担，损害消费者合法权益。

【法律依据】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条 消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

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。

《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条第一款：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。

《深圳经济特区消费者权益保护条例》第九条：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、服务、场所和设施，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并对正确使用商品、场所、设施或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法作出说明和标明。在经营场所内，消费者人身或者财产安全遇到危险的，经营者应当提供及时必要的救助。

第二节 美容美发

(一) 美容美发领域排除或者限制消费者解除合同权利类条款

1. 特价卡不退款。
2. 特权卡开通后不支持退款。充值卡开通后不支持退款。

【点评意见】

消费者依法享有公平交易权和选择权。无论消费者所办的美容美发卡是否为特价卡，在具备法定情形时，消费者依法享有解除合同并退还服务款项的权利。《中华人民共和国民法典》第五百六十三条规定有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。《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》第十三条也规定变更经营场所给消费者接受商品或者服务造成明显不便等情形，以及消费者身体健康等合同的基础条件发生重大变化时，消费者均可解除合同。上述条款规定特价卡不退款，不区分任何情形，过于绝对，涉嫌排除或者限制消费者解除合同权利，加重了消费者责任，严重损害消费者合法权益。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第五百六十三条：有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。

《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：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；（三）承诺在合同约定期限内提供不限次数服务却不能正常提供；（四）法律规定或者合同约定消费者享有解除合同权利的其他情形。预付式消费合同成立后，消费者身体健康等合同的基础条件发生了当事人在订立合同时无法预见、不属于商业风险的重大变化，继续履行合同对于消费者明显不公平的，消费者可以与经营者重新协商；在合理期限内协商不成，消费者请求人民法院变更或者解除预付式消费合同的，人民法院应予支持。

《合同行政监督管理办法》第七条：经营者与消费者订立合同，不得利用格式条款等方式作出减轻或者免除自身责任的规定。

格式条款中不得含有以下内容：（一）免除或者减轻经营者造成消费者人身伤害依法应当承担的责任；（二）免除或者减轻经营者因故意或者重大过失造成消费者财产损失依法应当承担的责任；（三）免除或者减轻经营者对其所提供的商品或者服务依法应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用等责任；（四）免除或者减轻经营者依法应当承担的违约责任；（五）免除或者减轻经营者根据合同的性质和目的应当履行的协助、通知、保密等义务；（六）其他免除或者减轻经营者自身责任的内容。

第八条：经营者与消费者订立合同，不得利用格式条款等方式作出加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的规定。格式条款中不得含有以下内容：（一）要求消费者承担的违约金或者损害赔偿金超过法定数额或者合理数额；（二）要求消费者承担依法应当由经营者承担的经营风险；（三）排除或者限制消费者依法自主选择商品或者服务的权利；（四）排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权力；（五）排除或者限制消费者依法请求支付违约金或者损害赔偿金的权利；（六）排除或者限制消费者依法投诉、举报、请求调解、申请仲裁、提起诉讼的权利；（七）经营者单方享有解释权或者最终解释权；（八）其他加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的内容。

（二）美容美发领域减轻或者免除经营者赔偿责任类条款

本产品不对您因第三方的行为或不作为造成的损失…任意

第三方的侵权行为等承担任何责任。

【点评意见】

消费者依法享有安全权、知情权和求偿权。经营者应当保障其提供的美容美发产品是质量合格、能够保障消费者人身及财产安全的产品，且应当具备产品相关性能和品质。如在提供美容美发产品过程中，因产品质量问题造成消费者人身、财产损害的，经营者作为服务提供者、产品销售者，需依法承担赔偿责任。《中华人民共和国民法典》第一千二百零二条、第一千二百零三条规定，因产品存在缺陷造成他人损害的，生产者、销售者应当承担侵权责任，被侵权人可以向产品的生产者请求赔偿，也可以向产品的销售者请求赔偿。《中华人民共和国产品质量法》第三十四条、第四十二条亦明确了销售者对产品质量的保持义务以及因销售者过错导致产品缺陷时的赔偿责任。上述条款以第三方行为或不作为为由免除自身全部赔偿责任，但若产品缺陷系经营者自身的过错所致，或其未尽到进货查验、质量保持等法定义务，则不能因第三方介入而免除经营者的赔偿责任。美容美发产品直接作用于消费者身体，产品质量直接关系消费者的人身安全，经营者通过格式条款预先免除因产品质量问题对消费者造成损害的赔偿责任，减轻或者免除经营者责任赔偿责任，损害了消费者合法权益。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第一千二百零五条：因产品缺陷

危及他人人身、财产安全的，被侵权人有权请求生产者、销售者承担停止侵害、排除妨碍、消除危险等侵权责任。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

第八条：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

第十一条：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。

《中华人民共和国产品质量法》第三十四条：销售者应当采

取措施，保持销售产品的质量。

第四十二条：由于销售者的过错使产品存在缺陷，造成人身、他人财产损害的，销售者应当承担赔偿责任。销售者不能指明缺陷产品的生产者也不能指明缺陷产品的供货者的，销售者应当承担赔偿责任。

（三）美容美发领域排除或者限制消费者退费类条款

1.开业期间特惠卡，一旦售出、一概不退。

2.身体项目卡：一经售出：由顾客单方面提出终止服务的、扣除办卡总额的30%违约金，所做完项目按单次价格计算、退还剩余金额！一次没做的、只需扣除30%违约金即可！（金额较大的、本店有权分期退还）。

【点评意见】

[示例1]“特惠卡”不能成为免除经营者退费义务的正当理由。特惠系经营者自主作出的商业定价策略，消费者支付的预付款仍属于其合法财产。如消费者因合理原因（如重大疾病、住所搬迁等）无法继续消费，经营者应当依据公平原则和实际消费情况办理退费，该条款以“特惠”为由一概不退，排除了消费者解除合同及返还预付款的主要权利。

[示例2]30%的违约金可能过分高于因消费者解除合同给经营者造成的实际损失。依据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民法典〉合同编通则若干问题的解释》第六十五条第二款，约定的违约金超过造成损失的30%的，人民法院一般可以认定为

过分高于损失，消费者有权请求予以酌减。已消费项目按“单次价格”计算，而消费者购卡时享受的是优惠价格，此种计算方式导致消费者在退费时被迫补足已消费项目的差价，相当于对已履行完毕的合同部分重新定价，不合理地加重了消费者的负担。依据《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》第十八条，非因消费者原因退还预付款时，已兑付商品或服务应按折扣价计算，而非按原价计算。“金额较大的，本店有权分期退还”的规定，单方面剥夺了消费者要求一次性退还剩余预付款的权利，减轻了经营者的及时返还义务，缺乏法律依据。

【法律依据】

《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。

《中华人民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。

《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》第十八条：非因消费者原因返还预付款的，人民法院按下列方式计算已兑付商品或者提供服务的价款：（一）经营者向消费者提供折扣商品或者服务的，按折扣价计算已兑付商品或者提供服务的价款；（二）经营者向消费者赠送消费金额的，根据消费者实付金额与实付金额加赠送金额之比计算优惠比例，按优惠比例计算已兑付商品或者提供服务的价款。（三）当事人就已兑付商品或者提供服务折价作出对消费者更有利的约定的，按照约定处理。

《合同行政监督管理办法》第八条：经营者与消费者订立合同，不得利用格式条款等方式作出加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的规定。格式条款中不得含有以下内容：（一）要求消费者承担的违约金或者损害赔偿金超过法定数额或者合理数额；（二）要求消费者承担依法应当由经营者承担的经营风险；（三）排除或者限制消费者依法自主选择商品或者服务的权利；（四）排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利；（五）排除或者限制消费者依法请求支付违约金或者损害赔偿金的权利；（六）排除或者限制消费者依法投诉、举报、请求调解、申

请仲裁、提起诉讼的权利；（七）经营者单方享有解释权或者最终解释权；（八）其他加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的内容。

（四）美容美发领域减轻或者免除经营者安全责任类条款

顾客有责任及义务在参加美容护理前将个人身体健康情况如实告知本公司，包括但不限于任何已知晓的疾病，过敏反应及皮肤状况。否则顾客须自行负责在美容护理服务过程中所引起的包括但不限于任何不适、不良反应、病症或损伤等，并且不得向本公司追究任何法律责任和提出任何赔偿。

【点评意见】

消费者如实告知健康状况系正当合理的义务，经营者据此了解消费者基本情况以提供适配服务，亦属服务流程的必要环节。但该条款的后果设定消费者“自行负责”且“不得追究赔偿”完全免除了经营者基于消费者告知义务而应负的审慎服务和安全保障责任。根据《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条、《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条及第十八条的规定，消费者依法享有安全权，经营者提供的商品和服务应当符合保障人身、财产安全的要求。

美容护理服务直接作用于人体，经营者应具备相应的专业判断能力。当消费者如实告知健康状况后，经营者应当据此评估服务风险，判断是否适合提供服务以及如何安全提供服务。该条款将因经营者判断失误或操作不当所导致的损害责任一概转嫁于

消费者，属于不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利的格式条款。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条：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：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：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。

第三节 教育培训

（一）教育培训领域排除或者限制消费者退费类条款

1.本协议合同期限或乙方购买的课程有效期期满，本协议将自动终止，在乙方申请的前提下，甲方可以视乙方剩余的次卡课程及价值，为乙方办理次卡课程延期（100元延期一个月，最多延期6个月），但甲方无需向乙方退还任何费用，乙方也不再享有退费权利。

2.课程有效期内，如乙方需退费，则应在本协议签署后7日内向甲方提出，届时甲方将在乙方已付费用中扣除手续费（课程费用总额的20%）及课时费（课时费按280元RMB/节计算）后的余额无息退还给乙方。除前述情况外，由于非甲方原因及非不可抗力原因造成乙方无法完成课时学习的，甲方将不再退费。

3.乙方签订本协议参加培训后，不论是否在培训期限内完成既定培训课时，甲方均不予退费，乙方对此完全清楚并自愿接受。

4.甲方审核通过乙方变更协议课程信息申请后，乙方将不再享受协议中关于退费条款规定权利。

【点评意见】

教育培训领域涉及解除合同、退费事宜时，应当遵循诚实信用和合理原则，合理约定退费条款，不应当附加不合理条件。

[示例1]关于“合同期满不退费”条款，该条款规定合同期满后，即使有剩余课程，也“无需向乙方退还任何费用”，涉嫌

排除消费者要求退费的权利，加重了消费者责任。合同期满只是服务期限届满，但消费者预付的费用中对应未消费的部分，其所有权仍属于消费者。经营者利用合同期限“吞没”消费者剩余预付款，根据《中华人民共和国民法典》第四百九十七条之规定，排除了消费者请求返还剩余款项的主要权利，属于无效条款。

[示例 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》第十五条规定：“预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力，消费者请求经营者返还剩余预付款并支付利息的，人民法院应予支持。返还预付款本金应为预付款扣减已兑付商品或者提供服务的价款后的余额。预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力，当事人依照民法典第一百五十七条、第五百六十六条等规定请求赔偿其支付的合理费用等损失的，人民法院应予支持，但当事人因不可抗力或者情势变更解除合同的除外。经营者支付给员工等人员的预付款提成不属于前款规定的合理费用。”根据上述规定，消费者有权在合理期限内解除合同并要求退还未消费的预付款，经营者可以扣除合理费用，但不能完全不退，且并未设置时间限制。关于“7 日后不退费”条款，为消费者设置了极短的退费“窗口期”，并规定超过 7 天，无论是否上课、上了几节课，只要“非甲方原因”一律不退费，这严重限制了消费者的合同解除权和剩余预付款的返还请求权。消费者可能因各种正当原因（如疾病、工作调动等）无法继续学习，7 天期限限制了消费者合理的解约需求。

该条款涉嫌排除或限制消费者主要权利、构成不公平的格式条款。关于“20%手续费”条款，在7天宽限期内退费，经营者扣除“课程费用总额的20%”作为手续费，该比例可能过高，超出了覆盖其合理经营成本的范畴，合理的做法是按消费者实际未消费的比例退款，或扣除不超过实际损失的合理费用。

[示例3]消费者在消费过程中享有选择权、公平交易权。具备法定情形时，消费者享有解除合同并要求退费的权利。培训机构规定消费者参加培训后，是否完成课程均不退费，该条款属于典型的“一经售出、概不退费”类霸王条款，意味着消费者只要参加过一次培训，后续因合理原因（如搬迁、疾病、工作变动等）无法继续接受培训，均无法要求退还任何费用。《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；（三）承诺在合同约定期限内提供不限次数服务却不能正常提供；（四）法律规定或者合同约定消费者享有解除合同权利的其他情形。”根据上述规定，具备法定情形时，预付式消费合同的消费者可以解除合同。在此情况下，消费者可以根据合同履行情况，要求退还相应的费用。《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》第九条规定：“消费者依照消费者权益保护法第二十

六条、民法典第四百九十七条等法律规定，主张经营者提供的下列格式条款无效的，人民法院应予支持：……（一）排除消费者依法解除合同或者请求返还预付款的权利。”《中华人民共和国民法典》第四百九十七条第（二）（三）项，不合理地加重消费者责任、排除消费者主要权利的格式条款无效。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条明确规定，经营者不得以格式条款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，含有该等内容的格式条款无效。上述约定没有区分是否因培训机构原因未完成课程，还是消费者原因未完成课程，一律规定不予退费，排除了消费者在合同解除或无法继续履行时请求返还剩余预付款的权利，同时免除了经营者因未提供服务而应承担退款义务的责任，权利义务严重失衡，涉嫌排除或者限制消费者退费的权力。

[示例 4]消费者依法享有公平交易权和选择权，包括变更合同的权利。《中华人民共和国民法典》第五百六十三条规定：“有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。以持续履行的债务为内容的不定期合同，当事人可以随时解除合同，但是应当在合理期限之

前通知对方。”《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》第十五条规定：“预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力，消费者请求经营者返还剩余预付款并支付利息的，人民法院应予支持。返还预付款本金应为预付款扣减已兑付商品或者提供服务的价款后的余额。预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力，当事人依照民法典第一百五十七条、第五百六十六条等规定请求赔偿其支付的合理费用等损失的，人民法院应予支持，但当事人因不可抗力或者情势变更解除合同的除外。经营者支付给员工等人员的预付款提成不属于前款规定的合理费用。”根据上述规定，消费者在法定情形下享有合同解除权，如经营者因消费者提前解除合同而存在损失的，可以要求消费者赔偿合理费用。消费者的合同解除权并不因合同履行过程中合法发生过变更而消灭，该条款约定一旦消费者申请并获准变更课程信息（如换专业、延期等），就永久丧失后续任何退费的权利。这一“一刀切”的规定过于严苛。如果变更后，因经营者原因导致服务无法继续，或因不可抗力等原因消费者仍需解约，完全不退费显然不公平。该条款排除了消费者在变更后因合理原因解除合同并要求退费的权利，加重了消费者的责任，属于不公平的格式条款。

【法律依据】

《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。

第五百七十七条：当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

第五百八十五条：当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。约定的违约金低于造成的损失的，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以增加；约定的违约金过分高于造成的损失的，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以适当减少。当事人就迟延履行约定违约金的，违约方支付违约金后，还应当履行债务。

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民法典〉合同编通则若干问题的解释》第六十五条：当事人主张约定的违约金过分高于违约造成的损失，请求予以适当减少的，人民法院应当以民法典第五百八十四条规定的损失为基础，兼顾合同主体、交易类型、合同的履行情况、当事人的过错程度、履约背景等因素，遵循公平原则和诚信原则进行衡量，并作出裁判。约定的违约金超过造成损失的百分之三十的，人民法院一般可以认定为过分高于造成的损失。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条：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。

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。

《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》第九条：消费者依照消费者权益保护法第二十六条、民法典第四百九十七条等法律规定，主张经营者提供的下列格式条款无效的，人民法院应予支持：……（一）排除消费者依法解除合同或者请求返还预付款的权利。

第十三条：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；（三）承诺在合同约定期限内提供不限次数服务却不能正常提供；（四）法律规定或者合同约

定消费者享有解除合同权利的其他情形。

第十五条：预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力，消费者请求经营者返还剩余预付款并支付利息的，人民法院应予支持。返还预付款本金应为预付款扣减已兑付商品或者提供服务的价款后的余额。 预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力，当事人依照民法典第一百五十七条、第五百六十六条等规定请求赔偿其支付的合理费用等损失的，人民法院应予支持，但当事人因不可抗力或者情势变更解除合同的除外。经营者支付给员工等人员的预付款提成不属于前款规定的合理费用。

《合同行政监督管理办法》第七条：经营者与消费者订立合同，不得利用格式条款等方式作出减轻或者免除自身责任的规定。格式条款中不得含有以下内容：（一）免除或者减轻经营者造成消费者人身伤害依法应当承担的责任；（二）免除或者减轻经营者因故意或者重大过失造成消费者财产损失依法应当承担的责任；（三）免除或者减轻经营者对其所提供的商品或者服务依法应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用等责任；（四）免除或者减轻经营者依法应当承担的违约责任；（五）免除或者减轻经营者根据合同的性质和目的应当履行的协助、通知、保密等义务；（六）其他免除或者减轻经营者自身责任的内容。

（二）教育培训领域加重消费者权益扣除课时类条款

1.因个人原因请假、缺课者，视为自动放弃上课权利，乙方不得要求甲方补课。

2.如乙方预约的课程已开课但没有过来上课（未提前跟甲方请假以及取消）的情况下，次卡学员则正常扣课次，时效卡学员累计爽约3次系统将自动每次扣7天有效期。

【点评意见】

消费者依法享有公平交易权，如因客观原因不能上课的情况下，经营者应当根据实际情况予以处理，而不是规定视为放弃上课权利。

[示例1]关于“请假、缺课视为放弃权利”条款，经营者可以对学员的出勤纪律与学习效果提出合理要求，但此条款约定学员经请假的缺席时间仍被视同为接受服务并扣减费用，实质是经营者作为提供格式条款的一方，在不实际履行教学义务的情况下仍要求消费者支付对价，并未遵循公平原则确定其与消费者之间的权利和义务。消费者购买课程的核心目的在于实际接受教育培训服务，对于其因合理原因请假而未能接受服务的部分，经营者并未提供相应的合同标的，故“请假视为放弃上课权利”的条款属于加重消费者责任、免除经营者自身主要义务的不公平格式条款。

[示例2]“爽约扣课”规则本意在于约束消费者随意爽约行为，但相关约定应当以消费者购卡时充分知晓并同意为前提，扣减后果应当与爽约造成的实际损失相当。乙方预约课程后，未提

前请假、取消且未到场上课，属于乙方违约，甲方因该预约产生师资、场地等实际损失的，有权主张乙方承担合理损失赔偿，但不得直接扣减次卡课次。对于时效卡，该卡购买的是特定期限内的服务使用权，机构设置爽约即扣减有效期、系统自动执行该惩罚后果，属于经营者单方增设惩罚性责任，不合理加重消费者负担，涉嫌构成不公平格式条款。

【法律依据】

《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。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条：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。

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。

(三) 教育培训领域减轻或者免除经营者责任、侵犯学员肖像权类条款

1.甲方每节课都会拍课堂视频发至会员群，与老师合拍的课堂视频可能会发至朋友圈、抖音等短视频宣传平台进行网络宣传，甲方对与老师合拍的课堂视频享有使用权。

2.乙方同意并授权甲方在媒体宣传、产品销售和学术研究等中无偿使用学员上课或参加甲方活动时的优秀作品和个人肖像。

【点评意见】

[示例 1]消费者的肖像权等个人隐私受国家法律保护。《中华人民共和国民法典》第一千零一十八条规定：“自然人享有肖像权，有权依法制作、使用、公开或者许可他人使用自己的肖像。肖像是通过影像、雕塑、绘画等方式在一定载体上所反映的特定自然人可以被识别的外部形象。”第一千零一十九条规定：“任何组织或者个人不得以丑化、污损，或者利用信息技术手段伪造等方式侵害他人的肖像权。未经肖像权人同意，不得制作、使用、公开肖像权人的肖像，但是法律另有规定的除外。未经肖像权人同意，肖像作品权利人不得以发表、复制、发行、出租、展览等方式使用或者公开肖像权人的肖像。”《中华人民共和国个人信息保护法》规定对个人信息使用应当遵循限于实现处理目的的最

小范围，不得过度收集个人信息等原则。根据上述法律规定，自然人享有肖像权，未经肖像权人同意，不得制作、使用、公开肖像权人的肖像。关于“课堂视频使用权”条款涉嫌侵犯消费者的肖像权和隐私权。学员支付学费上课，其肖像不应被默认授权给经营者用于商业宣传。经营者应当就使用学员肖像拍摄视频并用于宣传一事，单独取得学员的明确同意（书面或口头），而非通过格式条款一揽子规定“享用使用权”。这属于利用格式条款免除经营者责任、限制消费者权利的不公平格式条款。

[示例 2]消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。因此，消费者对于其在教育培训过程中形成的作品享有著作权，对个人肖像依法享有个人肖像权。根据《中华人民共和国民法典》第一千零一十八条、第一千零一十九条规定，《中华人民共和国著作权法》第二条规定：“中国公民、法人或者非法人组织的作品，不论是否发表，依照本法享有著作权。”第二十六条规定：“使用他人作品应当同著作权人订立许可使用合同，本法规定可以不经许可的除外。”关于培训机构“无偿使用肖像和作品”条款，涉嫌侵犯消费者的肖像权和知识产权。经营者“无偿使用”学员肖像和优秀作品进行“媒体宣传、产品销售”等商业活动，属于商业性使用，依法应当获得学员及其监护人的明确、单独授权。培训机构通过格式条款一揽子、强制性地获取“同意”，涉嫌利用格式条款减轻或者免除自身法定义务、排除或者限制消费

者权利的行为，构成不公平的格式条款。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第一千零一十八条：自然人享有肖像权，有权依法制作、使用、公开或者许可他人使用自己的肖像。肖像是通过影像、雕塑、绘画等方式在一定载体上所反映的特定自然人可以被识别的外部形象。

第一千零一十九条：任何组织或者个人不得以丑化、污损，或者利用信息技术手段伪造等方式侵害他人的肖像权。未经肖像权人同意，不得制作、使用、公开肖像权人的肖像，但是法律另有规定的除外。未经肖像权人同意，肖像作品权利人不得以发表、复制、发行、出租、展览等方式使用或者公开肖像权人的肖像。

《中华人民共和国个人信息保护法》第六条：处理个人信息应当具有明确、合理的目的，并应当与处理目的直接相关，采取对个人权益影响最小的方式。收集个人信息，应当限于实现处理目的的最小范围，不得过度收集个人信息。

《中华人民共和国著作权法》第二条：中国公民、法人或者非法人组织的作品，不论是否发表，依照本法享有著作权。

第二十六条：使用他人作品应当同著作权人订立许可使用合同，本法规定可以不经许可的除外。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十四条：消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。

《深圳经济特区消费者权益保护条例》第十三条：经营者处理消费者个人信息的，应当遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等有关个人信息保护法律法规的规定。

（四）教育培训领域排除或者限制消费转让课程类条款

乙方不可将课程转让，否则课程作废。

【点评意见】

消费者与培训机构建立服务合同，因客观情况发生变化等，消费者有权依法转让合同项下的债权。《中华人民共和国消费者权益保护法》规定消费者依法享有选择权和公平交易权。《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》第十一条规定：“消费者转让预付式消费合同债权的，自债权转让通知到达经营者时对经营者发生法律效力。债权转让对经营者发生效力后，受让人请求经营者依据预付式消费合同约定兑付商品或者提供服务的，人民法院依法予以支持。受让人请求经营者提供预付卡更名、修改密码等服务的，人民法院依法予以支持”。

根据上述规定，消费者有权依法转让预付式消费合同债权。消费者购买的课程属于其预付财产，虽然部分教育培训服务具有较强的针对性（如一对一辅导、特定年龄段的课程等），在一定情形下可能构成“根据债权性质不得转让”的例外，但经营者应当在合同中明确说明不得转让的正当理由，而非一概禁止。上述条款笼统地禁止课程转让，未区分课程是否具有人身专属性，亦

未提供任何合理的转让条件（如转让手续费等），经营者通过格式条款禁止消费者将剩余课程转让给第三人，不合理地限制了消费者处分自己预付权益的权利，损害了消费者的合法权益，也侵犯了消费者的选择权和公平交易权。

【法律依据】

《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。”

《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条：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。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

第十条：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。

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。

《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》第十一条:消费者转让预付式消费合同债权的,自债权转让通知到达经营者时对经营者发生法律效力。债权转让对经营者发生效力后,受让人请求经营者依据预付式消费合同约定兑付商品或者提供服务的,人民法院依法予以支持。受让人请求经营者提供预付卡更名、修改密码等服务的,人民法院依法予以支持……。

(五) 教育培训领域减轻或者免除经营者安全责任类条款

甲方负责学员在培训场地内的安全情况,由乙方造成其他情况下学员安全概不负责。

【点评意见】

消费者依法享有安全权,经营者应当采取必要措施,保障消费者的安全权得以实现。对此,无论是《中华人民共和国民法典》还是《中华人民共和国消费者权益保护法》均作出明确规定。其中,《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。”上述规定要求经营者提供的商品和服务应当尽到安全保障义务。

经营者的上述条款不合理地免除了经营者的安全保障责任。“甲方负责学员在培训场地内的安全情况”是经营者最基本的法定义务。“由乙方造成其他情况下学员安全概不负责”试图将非甲方直接原因造成的一切安全事故责任转嫁给乙方（消费者），而“乙方造成”应理解为“因乙方的故意或重大过失”。若事故是因第三人（如其他学员）的侵权行为，或场地设施、管理上的缺陷（虽非甲方主动造成，但属于其管理疏忽）所致，甲方仍应承担相应责任。故该条款试图将安全保障义务降至最低，涉嫌构成不合理地免除自身责任的不公平格式条款。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条：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：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：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。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。

第十九条：经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。采取召回措施的，经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。

（六）教育培训领域排除或限制消费者合同解除权条款

因教学活动根据乙方受众群体不同，甲方会根据班期差异性制定对应课件以及服务配套设施，故 24 小时后不支持乙方解约申请。

【点评意见】

消费者依法享有选择权和公平交易权，在合同签订以后，具备法定情形时，消费者有权依法解除合同，经营者不得增设明显

不合理条件，排除或者限制消费者解除合同的权利。《中华人民共和国民法典》第五百六十三条规定：“有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。以持续履行的债务为内容的不定期合同，当事人可以随时解除合同，但是应当在合理期限之前通知对方。”《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》第十五条规定：“预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力，消费者请求经营者返还剩余预付款并支付利息的，人民法院应予支持。返还预付款本金应为预付款扣减已兑付商品或者提供服务的价款后的余额。预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力，当事人依照民法典第一百五十七条、第五百六十六条等规定请求赔偿其支付的合理费用等损失的，人民法院应予支持，但当事人因不可抗力或者情势变更解除合同的除外。经营者支付给员工等人员的预付款提成不属于前款规定的合理费用。”

根据上述规定，消费者在法定情形下享有合同解除权，如经营者因消费者提前解除合同而存在损失的，可以要求消费者赔偿合理费用。“24小时后不支持解约”条款规定消费者仅在购课

后 24 小时内可以协商解约（仍需支付 20%服务费），超过 24 小时就“不支持解约申请”，剥夺了消费者的合同解除权。除非该课程是高度定制、一经启动就产生不可逆成本的（例如一对一专属排期），否则该条款明显不合理。对于普通的团课或可重复使用的课件，上述约定违反了公平合理原则，涉嫌排除或者限制消费者解除合同的权利，损害了消费者合法权益。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第五百六十三条：有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。以持续履行的债务为内容的不定期合同，当事人可以随时解除合同，但是应当在合理期限之前通知对方。

《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》第十五条：预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力，消费者请求经营者返还剩余预付款并支付利息的，人民法院应予支持。返还预付款本金应为预付款扣减已兑付商品或者提供服务的价款后的余额。 预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力，当事人依照民法典第一百五十七条、第五百六十六条等规定请求赔偿其支付的合理费

用等损失的，人民法院应予支持，但当事人因不可抗力或者情势变更解除合同的除外。经营者支付给员工等人员的预付款提成不属于前款规定的合理费用。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条：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。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

第十条：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。

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。

（七）教育培训领域减轻或者免除经营者开票责任条款

关于发票，乙方向甲方支付课程费用后，可联系甲方售后班主任申请开票并提供信息，甲方在核对信息无误后3个工作日内将发票发送至乙方指定账户，如乙方未提供信息视为自愿放弃，甲方不承担责任。

【点评意见】

依法开具发票、依法纳税是每一个公民和组织应当遵守的法定义务。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十二条、《中华人民共和国税收征收管理法》第四条，《中华人民共和国发票管理办法》第十八条的规定，出具发票是经营者的法定义务，不以消费者主动“提供信息”为前提。消费者未主动联系开票，不能视为“自愿放弃”这项法定权利。该条款免除经营者法定开具发票的义务，涉嫌构成减轻或者免除自身法定责任的不公平格式条款。

【法律依据】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十二条：经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据；消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。

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。

《中华人民共和国税收征收管理法》第四条:法律、行政法规规定负有纳税义务的单位和个人为纳税人。法律、行政法规规定负有代扣代缴、代收代缴税款义务的单位和个人为扣缴义务人。纳税人、扣缴义务人必须依照法律、行政法规的规定缴纳税款、代扣代缴、代收代缴税款。

《中华人民共和国发票管理办法》第十八条:销售商品、提供服务以及从事其他经营活动的单位和个人,对外发生经营业务收取款项,收款方应当向付款方开具发票;特殊情况下,由付款方向收款方开具发票。

(八) 教育培训领域减轻或者免除经营者告知义务类条款

乙方可通过电话、网络、即时通信工具等途径向甲方工作人员咨询与课程及考试有关的问题,甲方工作人员应及时作出回应,但与该等培训课程有关的报名、考试信息均应以有关主管部门公布的信息为准。甲方及其代表不提供对报名、考试信息的任何形式的承诺或保证,也不存在任何形式的保过、包过、密题、内幕信息或类似承诺。与课程或服务有关的报名、考试、政策信息均应以官方公布的信息为准,乙方需独立进行判断,并承担相关后

果。如因与甲方提供服务或课程有关的国家政策和院校政策（包括但不限于报名条件、主考院校、专业名称等）发生变动而造成乙方学习费用增加、丧失相关资格等损失，甲方及其平台不负有任何责任。

【点评意见】

消费者依法享有安全权和知情权。《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。”

该条款将所有因国家政策、院校政策变动导致的风险和责任全部转嫁给消费者，虽然政策变动具有一定的不可预见性，但作为专业的教育咨询服务机构，其核心价值之一就是提供准确、及时的政策信息和专业建议，并对可能的风险有一定预判和应对方案。经营者完全免除自身因信息提供不准确、建议不当或未及时应对政策变化给消费者造成损失的责任，不合理地免除自身核心义务和赔偿责任，涉嫌构成减轻或者免除经营者责任等不公平格

式条款。

【法律依据】

《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。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

第八条：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

第九条：消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

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。

（九）因自身原因缺课不顺延不补课类条款

甲方按照本协议附件《课程安排表》为乙方提供培训，乙方因自身原因无法按时参加某次课程，培训课程不顺延，甲方也不另行安排补课。

【点评意见】

消费者依法享有公平交易权、知情权和选择权。消费者因自身原因无法参加课程时，课程不顺延、不补课，意味着消费者已为未参加的课程支付了费用却无法获得相应的服务。虽然消费者因自身原因缺课确有一定过错，但经营者一刀切地剥夺了消费者通过顺延或补课方式获得服务的权利，未考虑消费者是否有合理理由（如突发疾病、紧急事务等），也未提供任何补救措施（如扣除少量手续费后安排补课或退费）。该约定实质上要求消费者为未实际接受的服务全额买单，加重了消费者的责任，排除了消费者获得相应对价服务的主要权利。根据《中华人民共和国民法典》第四百九十七条，提供格式条款一方不合理地加重对方责任、排除对方主要权利的，该格式条款无效。

【法律依据】

《中华人民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。

《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》第九条：消费者依照消费者权益保护法第二十六条、民法典第四百九十七条等法律规定，主张经营者提供的下列格式条款无效的，人民法院应予支持：（一）排除消费者依法解除合同或者请求返还预付款的权利；（二）不合理地限制消费者转让预付式消费合同债权；（三）约定消费者遗失记名预付卡后不补办；（四）约定经营者有权单方变更兑付商品或者提供服务的价款、种类、质量、数量等合同实质性内容；（五）免除经营者对所兑付商品或者提供服务的瑕疵担保责任或者造成消费者损失的赔偿责任；（六）约定的解决争议方法不合理增加消费者维权成本；（七）存在其他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、不合理情形。

第四节 中介服务

(一) 签证代理服务领域减轻或者免除经营者退费责任类条款

若甲方本协议项目申请被拒绝,且没有启动保障服务项目的,乙方应在收到入境处或相关机构发出的正式拒绝文件后告知甲方,在甲方签署退款申请表后的20个工作日内,从甲方已实际支付的代理服务费中扣除人民币贰万元整后,将甲方已实际支付的剩余代理服务费无息退还给甲方。乙方向甲方退还剩余代理服务费后双方权利义务终止,本协议及保障服务项目协议自动解除并终止。

【点评意见】

消费者享有公平交易权。该条款约定在消费者申请失败且未启动保障服务项目时,经营者有权固定扣除人民币贰万元后方可退还剩余预付款。该约定未明确贰万元费用的性质(是已提供服务的对价、合理成本还是违约金),在消费者并无过错的情况下,要求其承担一笔固定的、可能远超经营者实际损失的扣款,缺乏公平性与合理性。根据《中华人民共和国民法典》第四百九十七条,提供格式条款一方不合理地加重对方责任、限制或排除对方主要权利的,该格式条款无效。《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作出加重消费者责任、排除消费者主要权利的不公平、不合理规定。此外,《最

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》第九条、第十五条明确规定，消费者依法享有解除合同并请求返还剩余预付款的权利，合同解除后经营者仅能扣减已实际提供服务的价款。该条款以固定扣款方式限制了消费者的退款权利，涉嫌构成不公平的格式条款。

【法律依据】

《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》第十五条：预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力，消费者请求经营者返还剩余预付款并支付利息的，人民法院应予支持。返还预付款本金应为预付款扣减已兑付商品或者提供服务的价款后的余额。预付式消费合同解除、无效、被撤销或者确定不发生效力，当事人依照民法典第一百五十七条、第五百六十六条等规定请求赔偿其支付的合理费用等损失的，人民法院应予支持，但当事人因不可抗力或者情势变更解除合同的除外。

《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。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条：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。

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。

(二) 签证代理服务领域排除或者限制消费者单方解约全额不退类条款

如甲方出现下列任一情况，本协议及保障服务项目协议自动终止，且乙方有权全额保留已收取的代理服务费不予退还：1) 自本协议生效之日起，甲方单方面解除代理关系（包括甲方擅自自行递交文件等）或中途退出申请的。

【点评意见】

消费者享受选择权和公平交易权。因消费者原因解除合同的，需要综合考虑消费者过错大小、解除合同的原因、服务提供实际情况等因素，确定退费金额及比例。经营者规定，只要消费者单

方面解除代理关系或中途退出申请,经营者即有权全额保留已收取的服务费,不予退还,这一约定完全排除了消费者在仅获得部分服务或未获得实质性服务的情况下请求退还相应费用的权利。虽然消费者单方解约可能构成违约,但经营者能够主张的应当是因其违约所遭受的实际损失,而非一刀切地没收全部预付款。《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》第九条第一项明确,排除消费者依法解除合同或者请求返还预付款权利的格式条款,人民法院应予支持无效。该条款中“全额保留不予退还”的规定,实质上排除了消费者基本的退款权利,设置的惩罚性规则显著过重,缺乏合理性与公平性。

【法律依据】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条: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。

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。

第五节 旅游消费

旅游消费领域减轻或者免除经营者违约责任类条款。如酒店预订失败，不视为乙方违约，乙方承诺退还甲方相对应的酒店订金（如果预收的是酒店全款，则退还相对应的酒店全款）；如甲方预订两个或者两个以上酒店时需注意，如预订的所有酒店中有预订成功的酒店，则预订成功的酒店对应的款项不退还，只退还预订失败的酒店对应的款项。

【点评意见】

消费者享有选择权和公平交易权。

第一，“预订失败不视为乙方违约”条款不合理地免除了经营者责任、限制了消费者主要权利。该条款明确约定“如酒店预订失败，不视为乙方违约”，即无论预订失败出于何种原因，包括商家超售、系统错误、内部协调失误等可归责于商家自身的事由，商家均不承担违约责任，仅以退还订金或全款为限。这一约定的不公平性体现在以下层面：首先，预订酒店的本质目的，是

使消费者获得确定的酒店住宿服务，商家负有确保预订成功的合同义务。预订失败意味着商家未能履行其核心合同义务，属于《中华人民共和国民法典》第五百七十七条规定的“不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定”的情形，原则上即构成违约。该条款以预先拟定的方式，将本应属于违约的情形直接规定为“不视为违约”，实质上是预先免除了商家因自身原因导致无法履约时的违约责任。“预订失败不视为违约”的约定并非基于不可抗力或其他法定免责事由。若预订失败系因不可抗力导致，商家本可依据法律规定主张免责，无需事先以格式条款排除违约责任。该条款的实质，是将经营者自身经营风险（如超售、系统故障、内部管理失误等）单方面转嫁给消费者，与公平原则明显相悖。其次，退还订金或全款仅是返还消费者预先支付的款项，属于返还义务，并非违约赔偿。依据《中华人民共和国民法典》第五百八十四条，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，造成对方损失的，赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益。消费者因预订失败可能产生另行预订的差价损失、行程变更损失、交通通讯费用等实际损失，这些损失并不因商家退还订金而获得填补。该条款以“退还订金/全款”替代一切违约责任，实质上排除了消费者就实际损失主张赔偿的权利。

第二，“预订成功的酒店对应的款项不退还”条款加重了消费者责任、排除了消费者取回款项的主要权利。这一规则未考虑

消费者预订多个酒店可能系备选方案(例如旅行行程只需一个酒店),若其中一个成功,其他失败,消费者仍需为成功酒店付费,但失败酒店对应的订金也无法退还,实质上迫使消费者承担了本应由经营者承担的预订失败风险。根据《中华人民共和国民法典》第四百九十七条及《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条,该条款不合理地免除经营者自身违约责任、限制消费者退款权利,涉嫌构成无效的格式条款。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第五百七十七条:当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条: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。

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。

《合同行政监督管理办法》第八条：经营者与消费者订立合同，不得利用格式条款等方式作出加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的规定。格式条款中不得含有以下内容：（一）要求消费者承担的违约金或者损害赔偿金超过法定数额或者合理数额；（二）要求消费者承担依法应当由经营者承担的经营风险；（三）排除或者限制消费者依法自主选择商品或者服务的权利；（四）排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利；（五）排除或者限制消费者依法请求支付违约金或者损害赔偿金的权利；（六）排除或者限制消费者依法投诉、举报、请求调解、申请仲裁、提起诉讼的权利；（七）经营者单方享有解释权或者最终解释权；（八）其他加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的内容。

《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。

第六节 养老服务

(一) 养老服务领域减轻或者免除经营者协助处理责任类条款

乙方如遇突发急病、危重病等任何原因造成乙方离世的，乙方监护人须在接到甲方通知起3小时内，将乙方遗体接走，否则，甲方有权按国家有关规定代为处理，由此产生的一切费用，由乙方监护人承担。

【点评意见】

消费者享有安全权以及人格尊严受尊重的权利。在提供养老服务过程中，被服务对象临时离世属于比较常见的情形，在此情形下，养老服务机构应当本着公平合理、诚实信用原则，处理家属领取遗体相关事宜，不宜过于苛刻。上述条款对遗体处理设定了极为苛刻的时间限制（3小时内），并将所有费用转嫁给消费者（乙方）的监护人。首先，3小时的时限极短，考虑到家属接到通知后的情绪状态、交通安排、办理相关手续等客观因素，该时限不具有合理性和可操作性，实质上加重了消费者的责任。其次，条款规定“甲方有权按国家有关规定代为处理”，但“按国家有关规定”表述模糊，未明确具体处理方式及费用标准，可能导致经营者以不合理的高价处理遗体并转嫁费用。此外，遗体处理涉及行政及卫生管理规范，甚至刑事案件，经营者是否有权代为处理、处理程序和费用标准应由法律法规明确规定，而非通过

格式条款单方设定并强制消费者承担。依据《中华人民共和国民法典》第四百九十七条及《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条，该条款不合理地加重了消费者监护人的责任，排除了其合理期限和协商权利，属于不公平、不合理的格式条款。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第一千一百六十五条：行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任。依照法律规定推定行为人有过错，其不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。

第二十八条：无民事行为能力或者限制民事行为能力的成年人，由下列有监护能力的人按顺序担任监护人：（一）配偶；（二）父母、子女；（三）其他近亲属；（四）其他愿意担任监护人的个人或者组织，但是须经被监护人住所地的居民委员会、村民委员会或者民政部门同意。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条：经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

第十条：消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。

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。

《深圳经济特区消费者权益保护条例》第九条: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、服务、场所和设施,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并对正确使用商品、场所、设施或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法作出说明和标明。在经营场所内,消费者人身或者财产安全遇到危险的,经营者应当提供及时必要的救助。

(二)养老服务领域减轻或者免除经营者安全保障责任类条款

乙方应妥善保管现金、存折、金银首饰、电脑、手机等个人贵重物品。如因乙方自行保管不善导致遗失、损毁或被盗,甲方不承担任何法律及经济责任。

【点评意见】

消费者享受安全权,养老服务领域的经营者应当采取必要措施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。

养老服务消费者多为老年人，客观上存在记忆力下降、行动不便等特点，对经营者的安全保障义务提出了更高要求。养老服务机构不仅应提供基本的生活照料服务，还应在合理范围内保障老年人的人身和财产安全。

虽然消费者自身负有妥善保管个人物品的义务，但经营者作为服务的提供方，在某些消费场景下（如住宿、养老、医疗、培训等）对消费者携带入内的物品负有一定程度的安全保障义务，例如提供安全的存放环境、提醒贵重物品寄存、进行定期安全巡查等，尤其针对养老服务领域的对象为老年人，服务机构的安全保障义务应当高于其他一般情形，不能因消费者负有保管义务而完全免除经营者自身的责任。该条款以“乙方自行保管不善”为由，完全排除经营者的任何责任，未区分损失是否与经营者未尽到安全保障义务（如场所存在安全隐患、未提供必要的储物设施、安保巡查缺失等）共同导致，属于不合理地免除经营者法定安全保障义务的格式条款，涉嫌不公平格式条款。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第一千一百六十五条：行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任。依照法律规定推定行为人有过错，其不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。

第一千一百九十八条：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》第七条：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

第十八条：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。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。

《深圳经济特区消费者权益保护条例》第九条：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、服务、场所和设施，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并对正确使用商品、场所、设施或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法作出说明和标明。在经营场所内，消费者人身或者财产安全遇到危险的，经营者应当提供及时必要的救助。

第七节 房产销售

（一）房产销售领域减轻或者免除经营者合同效力类条款

《补充协议》前文“买卖双方补充约定，……，不构成任何一方的格式条款”。

【点评意见】

经营者通过在合同中声明“不构成格式条款”，试图预先规避法律对格式条款的审查与规制。然而，合同部分条款是否属于格式条款，不应当以双方约定的方式进行认定，而应当结合双方交易的实际场景、合同是否存在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、不合理的规定相关具体情形，依法由人民法院或者仲裁机构予以认定。

根据《中华人民共和国民法典》第四百九十六条，格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，未与对方协商的条款。如果该补充协议系经营者单方预先拟定、在订立合同时未与消费者进行个别协商，无论其如何声明，均不改变其格式条款的性质。经营者通过此类声明，意在误导消费者放弃对不公平条款的抗辩权利，属于以形式上的“约定”掩盖实质上的不公平。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条，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等不公平、不合理的规定。该“不构成格式条款”的声明本身即属于规避法律强制性规定的无效

声明，涉嫌构成不公平格式条款。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第四百九十六条：格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。

第一百五十三条：违反法律、行政法规的强制性规定的民事法律行为无效。但是，该强制性规定不导致该民事法律行为无效的除外。违背公序良俗的民事法律行为无效。

《中华人民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。

(二)房产销售领域排除或者限制消费者质量异议权利类条款

1.买受人查验房屋时如发现房屋存在符合法定拒收条件的根本性问题(即房屋主体结构质量不合格或存在严重影响正常居住使用的质量问题,其中,“影响正常居住使用的质量问题”系指影响整体安全和基本居住功能的房屋质量根本性问题,如屋内承重墙有贯穿性裂缝等),应在《收楼意见书》中一次性书面提出。除前述根本性问题外,其他问题均不构成买受人迟延或拒绝收楼的理由,买受人应当办理入伙手续,出卖人不因此承担逾期交付的违约责任。

2.买受人验收后对本商品房有异议的,应当在验收期限内,在《收楼意见书》中一次性提出,除符合法定拒收条件(房屋主体结构质量不合格或存在严重影响正常居住使用的房屋质量问题)外,均不构成拒绝收楼的理由。出卖人在核实情况后按照本合同第十七条、第十八条、第十九条的约定及时进行维修,买受人应对出卖人采取的处理措施给予配合,如买受人以拒绝、拖延或其它方式不配合出卖人采取的处理措施时,视为买受人撤回异议。买卖双方对保修责任的履行有异议的,以本商品房原监理单位出具的检测意见为准。

【点评意见】

[示例1]房产销售领域的经营者,应当保证其销售的房屋应

当具有的质量、性能、用途。该条款限缩了消费者拒绝收楼的权利范围，并将收楼后发现的其他质量问题排除在逾期交付违约责任之外，排除了出卖人依据《中华人民共和国民法典》第六百一十五条所应承担的“按照约定的质量要求交付标的物”的基本合同义务，和关于商品房房屋保修期限的规定。条款将可拒绝收楼的问题严格限定为“主体结构质量不合格”或“严重影响正常居住使用的质量问题”，且对该类问题的定义极为狭窄（要求达到“影响整体安全 and 基本居住功能”的程度）。条款明确约定对于其他问题，出卖人不承担逾期交付的违约责任，意味着即便房屋存在多处质量瑕疵需要维修，出卖人也可以无限期拖延而不承担任何逾期责任。实践中，大量非主体结构但确实影响居住体验的质量问题（如严重渗漏、电路故障、给排水不畅等）可能导致房屋不具备正常使用条件，消费者并非建筑设计施工专业人士，仅凭现场看楼无法发现质量问题，却无法据此拒绝收楼，被迫接受存在瑕疵的房屋。若房屋存在普通质量问题但尚未达到“严重影响居住”的程度，买受人依此条款将丧失拒绝接收不符合约定质量房屋的权利，这实质上是排除了买受人在标的物质量不符合约定时的拒收权，同时不合理地免除了出卖人交付符合约定质量房屋的违约责任。

[示例二]条款要求消费者“一次性书面提出”所有根本性问题，否则可能丧失后续主张权利的机会，这加重了消费者的注意义务和举证责任。消费者提出质量异议是其正当权利的行使，

要求其必须“配合”出卖人的处理措施，否则单方面“视为撤回异议”，实质上是为买受人行使异议权附加了不合理的单方义务，不合理地加重了买受人责任，构成对买受人异议权的限制。双方对保修责任有异议时，“以本商品房原监理单位出具的检测意见为准”的约定，排除了双方协商、共同委托或通过司法鉴定等公平方式解决争议的途径。该条款不合理地限制了消费者的主要权利异议权，减轻了经营者责任，涉嫌构成不公平格式条款。

【法律依据】

《中华人民共和国民法典》第五百七十七条：当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

第六百一十条：因标的物不符合质量要求，致使不能实现合同目的的，买受人可以拒绝接受标的物或者解除合同。买受人拒绝接受标的物或者解除合同的，标的物毁损、灭失的风险由出卖人承担。”

第六百一十五条：出卖人应当按照约定的质量要求交付标的物。出卖人提供有关标的物质量说明的，交付的标的物应当符合该说明的质量要求。

《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》（法释〔2020〕17号）第九条：因房屋主体结构质量不合格不能交付使用，或者房屋交付使用后房屋主体结构质量经核验确属不合格，买受人请求解除合同和赔偿损失的，

应予支持。

《商品房销售管理办法》第三十一条：房地产开发企业销售商品房时设置样板房的，应当说明实际交付的商品房质量、设备及装修与样板房是否一致，未作说明的，实际交付的商品房应当与样板房一致。

第三十二条：销售商品住宅时，房地产开发企业应当根据《商品住宅实行质量保证书和住宅使用说明书制度的规定》（以下简称《规定》），向买受人提供《住宅质量保证书》《住宅使用说明书》。

第三十三条：房地产开发企业应当对所售商品房承担质量保修责任。当事人应当在合同中就保修范围、保修期限、保修责任等内容作出约定。保修期从交付之日起计算。商品住宅的保修期限不得低于建设工程承包单位向建设单位出具的质量保修书约定保修期的存续期；存续期少于《规定》中确定的最低保修期限的，保修期不得低于《规定》中确定的最低保修期限。非住宅商品房的保修期限不得低于建设工程承包单位向建设单位出具的质量保修书约定保修期的存续期。在保修期限内发生的属于保修范围的质量问题，房地产开发企业应当履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。因不可抗力或者使用不当造成的损坏，房地产开发企业不承担责任。

第三十五条：商品房交付使用后，买受人认为主体结构质量不合格的，可以依照有关规定委托工程质量检测机构重新核验。

经核验，确属主体结构质量不合格的，买受人有权退房；给买受人造成损失的，房地产开发企业应当依法承担赔偿责任。

《房屋建筑工程质量保修办法》第七条：在正常使用下，房屋建筑工程的最低保修期限为：（一）地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的合理使用年限；（二）屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏，为5年；（三）供热与供冷系统，为2个采暖期、供冷期；（四）电气管线、给排水管道、设备安装为2年；（五）装修工程为2年。其他项目的保修期限由建设单位和施工单位约定。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

第八条：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

第十条：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。

第十六条：经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本

法和其他有关法律法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

第八节 宠物消费

（一）宠物消费领域排除或者限制消费者退换货物类条款

1.宠物活体一经售出，概不退换、不退款；宠物到家后出现任何健康问题，本店概不负责。

2.本店所售活体宠物为特殊商品，不包潜伏期请观察好健康再带走爱宠，一经售出概不退款，若期间出现人为、环境或不可抗力现象导致宠物生病，本店概不负责！

3.因为宠物为活体，不同的环境、照顾方式将存在潜在风险，所以乙方承诺交付（离柜、离店或收货）已反复确认宠物的健康状况并知晓交付后的宠物一概不可退换和不可解除保障计划合约订单。

【点评意见】

消费者享有安全权、知情权和公平交易权。宠物消费经营者应当诚信经营，提供质量合格的宠物，如宠物存在患有疾病等瑕疵的，应当告知消费者，以保障消费者的知情权。

随着养宠热潮的兴起，也出现一些不良商贩借机利用“星期宠”谋取不当利益。“星期宠”通常指消费者购买时宠物表现得十分精神、活泼可爱，实则早已患病，一周左右就会出现生理疾病甚至死亡的宠物。宠物属于活体商品，但并非不适用质量保障与退换规则。因宠物疾病潜伏期的客观特性，商家须在合理期限内承担健康保障责任与售后服务。商家负有交付健康、无传染病

（如犬瘟、猫瘟）、符合约定品种与品相的宠物、提供合理的观察期及售后服务等核心义务。即便宠物是活体，若商家隐瞒健康问题、未提供检疫、疫苗证明等情形时，导致消费者财产受损的，消费者仍有权主张退款。《中华人民共和国消费者权益保护法》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，上述条款排除消费者在宠物存在重大质量瑕疵（先天疾病、传染病、货不对板）时的解除宠物买卖合同、退货与退款的权利，违背公平原则，涉嫌构成不公平格式条款。

【法律依据】

《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。

第六百一十七条：出卖人交付的标的物不符合质量要求的，买受人可以依据本法第五百八十二条至第五百八十四条的规定请求承担违约责任。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产

安全的要求。

第八条：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

第十条：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。

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。

（二）宠物消费领域排除或者限制消费者自主选择类条款

1.乙方同意履约甲方发起的“宠物领养计划”，即乙方承诺未来12/24/48个月内持续在本领养馆的宠物物资库按照约定方式购买自己选定的宠物产品或服务，直到宠物生活费用消费完毕

即可。在有效约定期内,若乙方出现违约或单方面终止本协议的,须向甲方赔付本协议履约总金额的 50%作为违约金。

2.免费领养宠物,必须连续 18/24 个月在本店购买指定猫粮/狗粮,每月固定金额,不得中断、不得更换品牌;未按期购买视为违约,支付 3000-5000 元违约金;宠物死亡、丢失仍需继续履行购粮义务,不得解约。

【点评意见】

消费者享有公平交易权和选择权,经营者不得通过强制消费、捆绑销售等方式,侵犯消费者的公平交易权和选择权。“免费领养”正逐渐发展为宠物消费领域新热点,这一模式大致为消费者与商家签订领养协议就可以“无偿领养”宠物,但需要消费者每月定期缴纳购买宠物用品、服务的费用。因此,名为“领养计划”,实质是以免费领养为诱饵,强制绑定长期定额、定品消费,消费者无权选择购买渠道、品牌、品类、金额、期限,属于变相强制交易,排除消费者的选择权和公平交易权。

上述交易中,经营者针对消费者设置了高额违约金,金额远高于商家实际损失,严重违反公平与等价有偿原则。《中华人民共和国消费者权益保护法》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。上述条款中,在宠物已经死亡、丢失,客观上不再需要对应宠物用品的情形下,格式条款仍然强制消费者继续履行付款

义务，排除或者限制消费者解除或者终止合同的权利，且不合理加重消费者责任，涉嫌构成不公平格式条款。

【法律依据】

《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。

第六百一十七条：出卖人交付的标的物不符合质量要求的，买受人可以依据本法第五百八十二条至第五百八十四条的规定请求承担违约责任。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条：经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

第九条：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。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

第十条：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。

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。

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民法典〉合同编通则若干问题的解释》第六十五条第二款:约定的违约金超过造成损失的百分之三十的,人民法院一般可以认定为过分高于造成的损失。

(三) 宠物消费领域减轻或者免除经营者赔偿责任类条款

1.宠物美容/寄养过程中,宠物受伤、死亡、走失,本店概不负责,不承担赔偿责任。

2.离店概不负责。

3.宠物应激、传染病、意外,与本店无关。

【点评意见】

消费者将宠物交付经营者进行美容、寄养等,双方形成服务合同关系,经营者对宠物负有安全保障和妥善照管的义务。如因经营者存在管理疏忽、未尽安全保障义务、防疫缺失、喂食不当、看护失职、设施缺陷等过错导致宠物损害的,经营者依法应当承

担违约或侵权赔偿责任。《中华人民共和国民法典》第五百七十七条、第一千一百六十五条对此有明确规定，《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条、第十一条亦明确了消费者在购买、使用商品和接受服务时享有安全保障权和求偿权。

上述条款以“概不负责”“离店概不负责”“与本店无关”等概括性表述，无条件、无差别地免除经营者因故意或重大过失造成宠物损害的全部赔偿责任，排除了消费者的求偿权。经营者未尽到合理的注意义务和管理责任导致宠物损害的，不能通过格式条款预先免除其赔偿责任。上述约定属于“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”的情形。

【法律依据】

《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。

第五百七十七条：当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

第六百一十七条：出卖人交付的标的物不符合质量要求的，买受人可以依据本法第五百八十二条至第五百八十四条的规定请求承担违约责任。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

第十条：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。

第十一条：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。

第九节 婚介服务

（一）婚介服务领域排除或者限制消费者退费权利类条款

1. 一经签约付费、服务开始，服务费一律不退。

2. 服务期间甲方自行恋爱/结婚，合同自动终止，已缴费用不予退还。

【点评意见】

婚介服务大多系预付式服务合同，消费者核心权利应当包括按约定获得匹配服务、在服务质量不达标或经营者根本违约时解除合同并要求退还未履行的部分费用等。

[示例 1] 消费者享有选择权和公平交易权。在婚介服务合同因各种原因解除的情况下，应当区别解除合同的原因、违约责任的大小、服务实际情况等综合因素，决定是否退还服务费及退费比例、金额等。“服务费一律不退”的条款单方面排除了消费者在因婚介服务质量不达标、虚假匹配、未按约履行等根本违约情形下所享有的法定解除权和退款权。若经营者完全未提供任何服务或提供的服务存在严重瑕疵，合同目的无法实现，消费者仍无权要求退还任何费用，严重违反公平原则和等价有偿原则。

[示例 2] 消费者与婚介机构签订服务协议，本意是借助其专业资源扩大交友择偶范围，尽快寻觅合适的婚恋对象。公民依法享有恋爱与婚姻自主的权利，这一权利并不会因签署婚介服务合同而被剥夺或限制。消费者自行恋爱或结婚后，合同目的因消费

者自身原因提前实现，经营者因消费者无需继续接受服务而节省了相应的服务成本，理应退还尚未提供服务的部分费用。该条款经约定，服务期间消费者自行恋爱/结婚，合同自动终止，已缴费用不予退还，意味着一旦消费者自行结识对象并确立恋爱或婚姻关系，即便未实际享用婚介机构提供的任何服务，也无权要求退还费用，该约定实质上不合理地缩减了消费者的正当权利，变相减免了婚介机构的服务责任，使得消费者在未能享受婚介服务的情况下，仍需要全额向经营者支付服务费用，明显违背了民事活动中公平交易与等价有偿的基本原则。涉嫌排除或者限制了消费者退费的权利，免除了经营者在合同未履行情况下退费的责任，构成不公平格式条款。

【法律规定】

《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。

第五百六十三条：有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行

为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。以持续履行的债务为内容的不定期合同，当事人可以随时解除合同，但是应当在合理期限之前通知对方。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条：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。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

第十条：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。

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。

（二）婚介服务领域排除或者限制消费者隐私保护权类条款

为了确保服务过程的安全性、提升服务质量，乙方有权对服

务过程录音录像，甲方对此无异议。

【点评意见】

消费者享有人格尊严、个人隐私受尊重等权利。个人信息的使用应当遵循最小范围、最低限度使用原则。婚恋服务涉及情感沟通、个人隐私、婚恋私密信息等个人信息，经营者应承担比普通服务更高的隐私保护义务和个人信息保密义务。该类条款仅载明“乙方有权录音录像、甲方无异议”，未限定范围、时长、用途、存储期限、保密义务、删除规则、甲方查阅及删除的相关权利，意味着经营者可全程、全方位、无限制录制，消费者完全丧失同意与否、知情、控制、删除的权利，属于过度收集个人信息的行为，且以格式条款一揽子获得消费者概括性同意，涉嫌严重侵犯消费者的隐私权和个人信息权益。

【法律规定】

《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。

第一千零三十二条：自然人享有隐私权。任何组织或者个人不得以刺探、侵扰、泄露、公开等方式侵害他人的隐私权。隐私是自然人的私人生活安宁和不愿为他人知晓的私密空间、私密活动、私密信息。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十四条：消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。

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。

《中华人民共和国个人信息保护法》第六条：处理个人信息应当具有明确、合理的目的，并应当与处理目的直接相关，采取对个人权益影响最小的方式。收集个人信息，应当限于实现处理目的的最小范围，不得过度收集个人信息。

第十三条：符合下列情形之一的，个人信息处理者方可处理个人信息：（一）取得个人的同意；（二）为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需；（三）为履行法定职责或者法定义务所必需；（四）为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需；

（五）为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理个人信息；（六）依照本法规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息；（七）法律、行政法规规定的其他情形。依照本法其他有关规定，处理个人信息应当取得个人同意，但是有前款第二项至第七项规定情形的，不需取得个人同意。

第十七条：个人信息处理者在处理个人信息前，应当以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整地向个人告知下列事项：（一）个人信息处理者的名称或者姓名和联系方式；（二）个人信息的处理目的、处理方式，处理的个人信息种类、保存期限；（三）个人行使本法规定权利的方式和程序；（四）法律、行政法规规定应当告知的其他事项。前款规定事项发生变更的，应当将变更部分告知个人。个人信息处理者通过制定个人信息处理规则的方式告知第一款规定事项的，处理规则应当公开，并且便于查阅和保存。

第十节 电动车租赁

(一) 电动车租赁领域排除或者限制消费者变更合同权利类条款

1.各车型在租赁中形成的费用，最小单位为天/周/月，您可以选择多天的租期进行车辆租赁。无论您选择何种租期，订单在绑车生效以后，若您提前还车，剩余租金均不退还。您一旦操作还车成功，本次服务终止，如需再次使用，需要重新下单。

2.因车辆调度，电池是按月计费等成本考虑，故车辆租金及电池租金是按月支付，不是按天，哪怕租用一天也要支付 799.00 元。

【点评意见】

消费者享受公平交易权和选择权。电动车租赁领域平台经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，其制定的相关规则应当能够充分保障消费者的合法权益，不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

租赁合同本质上是双务有偿合同，消费者支付租金的对价是获得对应租赁期内的车辆使用权。同时，电动车租赁属于分时租赁的典型场景，按实际使用时长计费是行业常见的公平模式。该条款以设置最小单位计费，且提前还车不退剩余租金，本质上是让经营者无需为用户未使用的租期承担任何对价义务。条款直接规定无论何种租期，提前还车剩余租金一律不退，采用一刀切的

表述，未区分消费者提前还车的合理情形（如车辆故障、经营者服务瑕疵导致用户无法继续使用）和消费者自身原因提前还车的情形，直接对所有情况都不退还剩余租金。消费者支付了全部租期的费用，却因提前终止使用而无法获得对应未使用租期的租金返还，即付费却未获得对价服务，不符合公平原则。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，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。结合上述分析，上述条款涉嫌不公平格式条款。

【法律规定】

《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。

第五百六十三条：有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。以持续

履行的债务为内容的不定期合同，当事人可以随时解除合同，但是应当在合理期限之前通知对方。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条：经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

第十条：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。

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。

(二)电动车租赁领域减轻或者免除经营者监管义务类条款

平台不对电动车信息服务过程中，您与电动车经营者之间产生的纠纷或争议承担责任。因电动车或电动车经营者造成的任何问题，均由您和电动车经营者自行解决，如给您造成任何损失均由电动车经营者承担。

【点评意见】

平台作为连接消费者与电动车经营者的信息中介与服务平台，依法负有审慎管理和保障消费者权益的义务。《中华人民共和国电子商务法》第三十二条要求电子商务平台经营者遵循公平原则制定平台服务协议和交易规则，明确消费者权益保护等方面的义务；第三十八条规定电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为，未采取必要措施的，依法与该平台内经营者承担连带责任。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条第二款规定，网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。根据上述规定，平台负有对入驻的电动车经营者、车辆资质进行审核、准入管理，保障车辆符合国标、无安全隐患，对消费者进行安全提示、风险告知等义务。该条款一概规定平台“不承担责任”，完全免除平台的审核、监管、安全保障、瑕疵担保等全部法定义务，属于单方面免除其自身法定责任的行为。

该条款完全免除了平台在信息服务过程中可能因其自身过错（如对经营者资质审核不严、对违法或欺诈信息未采取必要管理措施、技术故障导致用户信息泄露或财产损失等）所应承担的责任，并将所有纠纷与损失的解决责任完全推向用户与经营者。通常而言，相较于单个消费者，平台在信息获取、资源调配、风

险评估及纠纷解决能力等方面均处于绝对优势地位。电动车租赁中，平台收取服务费、掌控车辆准入与审核、经营者信息，具备更强赔付与追责能力，实际经营者多为小微主体。而该条款迫使处于弱勢的消费者必须独自面对可能出现的经营者失联、偿付能力不足等多种风险，不合理地加重了消费者的责任与负担，使得消费者在选择通过平台获取服务时，其寻求平台协助解决争议、获得安全保障的合理期待完全落空，实质上构成了对消费者主要权利的限制。

【法律规定】

《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。

第五百六十三条：有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。以持续履行的债务为内容的不定期合同，当事人可以随时解除合同，但是应当在合理期限之前通知对方。

《中华人民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。

第四十四条：消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

《中华人民共和国电子商务法》第三十八条：电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者其他侵害消费者

合法权益行为，未采取必要措施的，依法与该平台内经营者承担连带责任。对关系消费者生命健康的商品或者服务，电子商务平台经营者对平台内经营者的资质资格未尽到审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，依法承担相应的责任。