

## 利用不公平格式条款 侵害消费者权益

# 我市公布十个典型案例



为维护公平有序的市场环境,保护消费者合法权益,太原市市场监督管理局在《合同行政监督管理办法》修订出台后,针对消费者反映较为集中的行业领域,重拳出击、加大执法监督力度,查办了一批利用不公平格式条款侵害消费者权益的违法案件。12月14日,太原市市场监督管理局公布了其中十个典型案例。

### 阻止解除合同

**【案情简介】**消费者投诉太原某摄影公司提供的摄影服务合同不退费,执法人员在监督检查中发现,该公司使用的摄影服务合同中存在下列格式条款,条款一:甲方于本合同签订时按照费用总额的20%,向乙方支付定金,甲方因自身原因放弃拍摄的,无权要求返还定金;乙方因自身原因不能履行客户事先约定的拍摄服务,应返还全额定金。条款二:本合同签订后,任何一方不得无故解除合同。

**【案例分析】**该公司使用的摄影服务合同条款一和条款二分别违反了《合同行政监督管理办法》第七条第四款和第八条第四款的规定,其中条款一涉嫌利用格式条款免除或者减轻经营者依法应当承担的违约责任;条款二涉嫌排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利。

### 强占解释权利

**【案情简介】**太原某药房有限公司在周年庆典活动的宣传单上明确说明:为感谢广大新老顾客的厚爱,提高药房的知名度,特制作了药房周年庆典宣传单,关注药房微信群即可获得山药粉条一袋(450克),下方印有山药粉条照片,照片下方标注有“本活动最终解释权归药房所有”。

**【案例分析】**该药房周年庆典宣传单中“本活动最终解释权归药房所有”内容,违反了《合同行政监督管理办法》第八条第七款的规定,经营者在格式条款中不得单方享有解释权或者最终解释权,涉嫌排除了消费者对格式条款的解释权。

### 仅仅退还定金

**【案情简介】**山西某新能源科技有限公司在与消费者签订使用的汽车销售合同中,第四条内容为“如卖方未能

于约定时间交付车辆的,由卖方无息退还定金”。

**【案例分析】**该条款内容违反了《合同行政监督管理办法》第七条第四款的规定,免除或者减轻了经营者的责任。

### 限制消费变更

**【案情简介】**山西某新能源汽车科技有限公司销售合约书格式条款含有下列内容:条款四:“销售单位将车辆交付给购车人后,一切交通事故责任以及与该车辆相关的义务均由购车人自行承担,与销售单位无关。”条款五:“客户需购特殊车辆,定金应付车款的30%以上,车辆不得更换或退车,定金不予退还”。

**【案例分析】**条款四违反了《合同行政监督管理办法》第七条第三款“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”的规定;条款五违反了《合同行政监督管理办法》第八条第一款“合同中不得含有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”的规定和第八条第四款“合同中不得含有排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利”的规定。

### 租金概不退还

**【案情简介】**太原市某婚纱店在与消费者签订的婚纱租赁合同格式条款中含有“承租后租金概不退还”内容。

**【案例分析】**该内容违反了《合同行政监督管理办法》第八条第四款“合同中不得含有排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利”的规定。

### 谢绝自带酒水

**【案情简介】**山西某娱乐有限公司在其大厅前台及入口墙上张贴“本店

谢绝自带酒水”的告示牌。

**【案例分析】**该内容违反了《合同行政监督管理办法》第八条第三款“合同中不得含有排除或者限制消费者依法自主选择商品或者服务的权利”的规定。

### 服装售后不退

**【案情简介】**太原市某服装店在销售服装时,开具的小票上标有“质量问题,请保持商品标签、吊牌、销售凭证完整,三天内予以更换不予退货”内容。

**【案例分析】**该内容违反了《合同行政监督管理办法》第八条第四款“合同中不得含有排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利”的规定。

### 隐藏注意事项

**【案情简介】**山西某体育咨询有限公司在与消费者签订的课程销售协议中含有“甲方必须在此协议规定时间内完成所有课程。一旦有效期结束,未完成课程将自动作废,没有任何退款”的内容,当事人未以单独告知、字体加粗等显著方式提请消费者注意与消费者退款有重大利害关系的内容。

**【案例分析】**该内容违反了《合同行政监督管理办法》第六条第一款“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”的规定。

### 强行扣违约金

**【案情简介】**太原某艺术摄影工作室使用格式条款与消费者签订摄影服务合同,该合同第十三项内容为“如有特殊情况需退款,扣除合同金额30%作为违约金”,但在其他条款中未规定当事人应承担的违约责任。

**【案例分析】**该内容违反了《合同行政监督管理办法》第七条第四款“合同中不得含有免除或者减轻经营者依法应当承担的违约责任”的规定。

### 会员卡不能退

**【案情简介】**山西xx俱乐部有限公司在其入会(办卡)协议中含有“会员入会及办卡须知:会员购买卡后因自身原因不可退卡及转换卡种类型”内容。

**【案例分析】**该内容违反了《合同行政监督管理办法》第八条第四款“合同中不得含有排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利”的规定。

记者 张勇

