

□ 通讯员 夏欢 马聪颖 记者 徐荔

办理会员卡、提前充值,预付式消费的确能简化支付流程,带来打折、项目赠送等优惠。然而,提前付费后,服务合同上却写着“不退不换”“概不退款”,这样的“霸王条款”是否有效?

近日,上海市奉贤区人民法院民事审判庭审理了一起预付式服务合同纠纷案。

案件回顾>>>

于女士花 4000 元报名某公司钢琴课程(共计六首曲子)。双方签订的服务合同中约定“会员费缴纳 7 天内(含 7 天),可退款 90%。7 天后,可退款 50%。15 天后,不再办理退款手续。”

同时,合同下方盖有“定制课程,不退不换”的印章。在签订合同后的第六日,于女士提出退款申请,公司没有同意。于女士就退款问题与公司进行协商,双方协商未果,于女士将该公司起诉至法院。

于女士要求解除与被告公司签订的服务合同,被告公司退还服务费的 90%,即 3600 元。

然而,被告公司辩称,合同约定的 7 天内退款,仅适用于整本无折扣且一周内没上过课的课程。于女士已经学习了 5 首曲目,因此公司只同意返还于女士服务未履行部分的 90%,即 600 元,或继续提供服务至上完课程。

奉贤法院经审理认为,原告于女士作为接受服务一方,已明确表示不愿再继续接受服务,双方已无履行合同的可能性。对于原告要求解除合同的请求,予以支持。

“定制课程,不退不换”是被告公司为重复使用而预先拟定的格式条款,该条款排除了原告依法解除合同、返还预付款的权利,应属无效。双方签订的合同中,被告并未写明退款金额为合同未履行部分的 90%,因此对于被告的抗辩不予认可。

奉贤法院判决,解除双方签订的服务合同,被告返还原告服务费 3600 元及相应利息。

判决后,被告提起上诉,二审法院判决驳回上诉,维持原判。

说法>>>

2025 年 5 月 1 日实施的《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》(以下简称《解释》),旨在解决预付式消费领域群众反映集中的卷款跑路、霸王条款、收款不退等问题,更好保护消费者权益。同时,司法解释明确防范滥用权利的不诚信行为,引导当事人遵守合同,加强经营者权益保护。

● “定制课程,不退不换”类格式条款有效吗?

《解释》第九条对预付式消费合同中格式条款在何种情形下无效进行规定,类似“定制课程,不退不换”“课程开通,不予退款”“消费者自身原因终止服务,概不退款”“丢卡不补”等排除消费者依法解除合同或请求返还预付款权利的条款,明显加重了消费者责任,消费者可主张条款无效。

除此之外,不合理地限制消费者转让预付式消费合同债权;约定消费者遗失记名预付卡后不补办;约定经营者有权单方变更兑付商品或提供服务的价款、种类、质量、数量等;免除经营者对所兑付商品、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;约定的解决争议方法不合理增加消费者维权成本;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等对消费者不公平、不合理情形,消费者均可主张条款无效。

● 消费者是否可以适用七日内无理由退款?

法院判决格式条款无效!定制钢琴课『不退不换』?

《解释》第十四条第二款对消费者无理由退款的情形进行规定,当事人就消费者无理由退款作出对消费者更有利的约定的,按照约定处理。

该案中,原、被告签订的服务合同就退款进行了约定“会员费缴纳 7

天内(含 7 天),可以退款 90%。7 天后,可退款 50%。15 天后,不再办理退款手续。”

虽然原告接受了被告的服务,但是原告在签订合同缴费后的第六日向被告提出退款,现根据该合同条款,被告应当退还原告 90%即 3600 元,符合《解释》第十四条第二款的规定。

值得注意的是,如无当事人特殊约定,消费者订立预付式消费合同时已经从经营者或其他经营者处获得过相同商品或者服务的,则不能适用消费者七日内无理由退款的条款。

● 对存在争议的合同条款应如何解释?

当经营者与消费者对预付式消费合同条款产生争议时,核心在于格式条款的解释规则与保护消费者权益原则的适用。

根据《解释》第八条,经营者与消费者对主要条款之外的质量、价款、履行期限、履行地点等内容没有订立书面合同,或者订立了书面合同但是约定不明,依照《民法典》第五百一十条、第五百一十一条规定进行协商,协商不成的,可以作出两种以上的解释,而非只能作出唯一解释的,消费者主张按照对其有利的解释的,法院依法予以支持。

对于预付式消费合同条款的解释,应当坚持文义解释优先,根据合同条款所使用的词句,结合交易目的和诚信原则确定当事人的真实意思。

对于格式条款、争议条款应当按照通常理解解释,若存在两种以上通常解释的,由于该格式条款是经营者提供的,因此往往会作出不利于经营者一方的解释,以更好地维护广大消费者的权益。

此外,法官提醒,消费者在签合同前,应先审查商家资质,如查看经营场所悬挂的营业执照,若有书面合同应要求经营者盖章落款。认真阅看合同的内容、期限、退费等主要条款,切勿草率签字付款。

经营者更应诚信经营,依照法律规定,合理设置合同,特别是退款等重大事项的条款,并用显著方式告知消费者,主动向消费者解释说明,提供优质服务,维护消费者合法权益。

320 元“买进”,1000 元“卖出”“黄牛”赚差价把自己送进拘留所

□ 记者 陈颖婷

交通违法“买分卖分”行为严重损害了法律的权威性和记分制度的教育引导功能,纵容交通违法,危害道路安全。近日,本市公安机关查获了多起“买分卖分”相关违法行为,以“零容忍”态度深化整治,全力维护交通管理秩序。

近日,松江交警根据交管总队提供线索,在交警支队事故处理窗口附近的商铺门口,发现有男子举止异常,来回徘徊与人搭讪,询问“是否有车辆违法需要处理”,疑似“非法中介”揽客。松江交警随即对其展开调查,发现其手机中有疑似“买分卖分”交易流水和相关替

代处理交通违法聊天记录。

经审讯,该汤姓男子对手机记录中的“买分卖分”交易供认不讳。6 月 23 日,汤某“搭讪”到需要处理交通违法行为的刘某,承诺能以 1000 元的价格帮其处理一起外省市“闯红灯”的违法行为,后双方互留了联系方式。当日 9 时许,汤某找到愿意出售驾驶证分数的汪某,双方以 320 元的价格就“代为处理交通违法行为”达成一致。当日 10 时 30 分许,汤某、汪某对违法行为进行了处理。

目前,汤某因其在交管支队窗口附近非法揽客替代记分的行为构成了“扰乱单位秩序”违法,已被松江警方依法处以行政拘留。刘某

因“由他人替代记分累积分值达到 6 分”的违法行为被依法处以罚款,汪某因“替代他人记分累积分值达到 6 分”的违法行为被依法处以罚款,并暂扣驾驶证一个月。同时,该起替代记分的交通违法行为已被作回退处理。

无独有偶,近期青浦交警也借助日常视频巡逻,在支队违法审理窗口附近发现了一名形迹可疑、非法揽客的“买分卖分黄牛”。经调查审讯后,对该邓姓男子扰乱单位秩序的违法行为作出行政拘留处罚,并对相关的“买分卖分”违法人员依法进行了处罚,对替代记分的交通违法行为作回退处理。

为了加强对“买分卖分”“代记

分”等相关违法行为的打击力度,公安交管部门采取了多方面的措施。据悉,今年以来,全市公安交管部门已查获“买分卖分”相关违法近 300 起,其中“非法中介”13 起,行政拘留 4 人。

说法>>>

“由他人替代记分”“替代他人记分”均是行政违法行为,机动车驾驶人应通过正规流程处理交通违法,切勿请亲朋好友顶替处理,更不可通过代记分牟取经济利益。此外,还可以通过“12123”APP 报名参加“学法减分”,在通过相应的学习和考试后扣减记分,每个记分周期内最高可扣减 6 分。