

山西省市场监督管理局

通告

2024 年第 46 号

山西省市场监督管理局 关于印发《不公平格式条款 指引清单》的通告

为强化消费者权益保护的社会监督，持续提升消费者自我保护意识和依法维权能力，促进消费纠纷源头治理。省市场监管局聚焦民生重点领域经营者利用格式条款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等行为，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》及《合同行政监督管理办法》等相关法律法规及规章规定，研究

制定了首批 66 项《不公平格式条款指引清单》，现予以通告。

山西省市场监督管理局

2024 年 6 月 24 日

不公平格式条款指引清单

序号	格式条款内容	条款内容解析
一	易见于美容美发、健身等行业	
1	最终解释权归本店（经营者）所有	对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款与非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。此条款内容规定最终解释权归经营者所有，排除或者限制了消费者解释格式条款的权利
2	本卡充值有效期为1年，超过期限视作自动放弃，余额不退	充值卡等预付式消费中，即使充值卡到期后，消费者事先预存的费用仍属于持卡人所有，商家无权将卡内余额据为己有。此条款内容经营者利用格式条款排除或者限制了消费者取回钱款的权利、减轻或者免除了自身退款责任，侵害了消费者财产所有权
3	会员卡一经出售，概不退换，不找零，不兑现	此条款内容排除或者限制了消费者依法变更或者解除合同的权力

序号	格式条款内容	条款内容解析
4	首次充卡只能消费会员卡内金额的 70%	此条款内容对消费者依法自主使用会员卡内金额进行了规定，属于经营者利用格式条款排除或者限制消费者的权利
5	在本店（经营者）所购买的项目均享受店内会员优惠价格。如会员（消费者）遇到不可抗力因素需要退款，本店将视其自动放弃其会员身份，退卡的顾客将不再享受本店专门为会员提供的优惠待遇，退卡时需按项目单次的价位予以扣除金额	双方合同合法成立生效后，对双方当事人均具有法律约束力，如果需解除合同退款，应根据具体情况分析。如果是因消费者主观原因需要解除合同，那么应按合同约定的违约条款执行，而且约定的违约金不应超过造成的损失；如果是经营者不按约定提供产品或服务等原因解除合同，那么经营者应按优惠消费后剩余的金额予以退款，并赔偿消费者的损失；如果是因为不可抗力解除合同，应按不可抗力的法律规定予以解决。此条款内容加重了消费者责任、减轻或者免除了经营者自身责任
6	若本店（经营者）因故迁址或关闭，会员（消费者）可以选择由本公司所属的其他健身俱乐部继续服务直到服务期满	经营者与会员之间签订的服务合同不仅包括了健身价位和时间，也约定了健身服务地点。健身馆因迁址或关闭导致健身地点变更将严重影响会员健身服务的便利性，甚至导致健身服务无法继续进行。服务地点的变更属于对合同实质性条款进行变更。在会员不同意去其他地点继续接受服务的情况下，健身馆应该予以退款处理，甚至根据合同约定内容可能还需承担一部分违约责任。健身馆直接约定在其迁址或关闭的情况下，会员只能选择到其他地点健身，限制了消费者服务选择权利，侵害了消费者合法权益

序号	格式条款内容	条款内容解析
7	<p>在使用器械时，应轻拿轻放，用后放回原处。因使用不当造成健身器械损坏，应照价赔偿；因故意造成健身器械损坏的，应按原价的双倍赔偿</p>	<p>此条款涉及消费者使用健身器械的具体规则以及损坏器械时的责任问题。一般来说，规定会员在使用不当而损坏器械时承担相应的赔偿责任是合理的，但此条款规定：“因故意造成健身器械损坏的，应按原价的双倍赔偿。”仅因消费者的主观状态为故意而要求进行双倍赔偿责任在法律上并无依据，经营者利用格式条款加重了消费者的责任</p>
8	<p>消费者（甲方）应当关注经营者（乙方）通过线上 APP、公众号、手机短信等发布的各项公告、通知、声明等信息，该信息作为本协议的组成部分，对本协议各方均具有法律约束力</p>	<p>此格式条款规定，商家未来的、单方的公告、通知、声明对消费者有约束力。该条款侵害了消费者的自主选择权和公平交易权。任何合同条款的变更，不应单方变更，均应得到合同双方确认，方具有法律约束力。商家无权单方要求消费者以新的方式接受服务。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、减轻或者免除自身责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定</p>
9	<p>会员（消费者）同意本店（经营者）及工作人员可向其手机发送有关本店的重要告知，促销活动的广告、宣传短信</p>	<p>任何单位或者个人未经当事人同意或者请求，不得向其住宅、交通工具等发送广告，也不得以电子信息方式向其发送广告。以电子信息方式发送广告的，应当明示发送者的真实身份和联系方式，并向接收者提供拒绝继续接收的方式。此条款直接约定会员必须同意接收其发送的促销广告、宣传信息等，排除或者限制了消费者的选择权</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
10	<p>本协议的私教课程服务均不可进行退换，本店将根据会员（消费者）的要求提供私教服务，及有权分派其他私人教练为会员提供服务</p>	<p>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。该条款一方面规定“私教课程服务均不可进行退换”，对消费者予以限制，另一方面规定经营者“有权分派其他私人教练为消费者提供服务”，条款内容显然不公平不合理。消费者有正当理由提出退换的，经营者应当准许。经营者无正当理由分派的其他私人教练，消费者有权拒绝。私人教练因离职、患病等原因不能提供服务，消费者不愿意接受其他教练服务的，有权提出合理的退换要求</p>
11	<p>本人（消费者）获准参与本会所提供的运动训练课程，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</p>	<p>健身、娱乐等公共场所的管理人，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。被侵权人对损害的发生也有过错的，可以减轻侵权人的责任。健身房作为提供健身服务的主体，属于“经营场所的经营者”，应遵守法律规定或者约定，尽到安全保障义务，确保不因自己的行为或管理、控制下的物件及人员给他人造成损害。此条款内容完全免除了健身房的安全保障义务，加重了消费者责任</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
12	<p>在本店（经营者）使用任何设备，均有可能由于自己或他人的缘故，导致会员（消费者）自身或其他人员受伤，会员了解且自愿接受此风险，并同意本店所有员工对任何形式的伤害享有免责权</p>	<p>经营者应当对消费者尽到安全保障义务，为消费者提供安全的消费环境。此条款经营者以格式条款的形式让会员接受相关风险，加重了消费者责任，免除或减轻了自身应当承担的责任</p>
二	<p>易见于洗衣服务行业</p>	
13	<p>请顾客（消费者）在本单开出之日起一个月内来本店（经营者）提取衣物，逾期本店有权自行处理</p>	<p>洗衣店在为顾客提供洗衣服务时，对顾客的衣物承担相应的保管责任。洗衣店自行处理顾客衣物或使衣物丢失、损坏等侵犯了消费者的合法权益。此条款内容免除了经营者因故意或者重大过失对衣物的损坏或者丢失等应当承担的经营责任</p>
14	<p>衣物保管一个月后，如有虫咬、鼠伤、霉烂等损坏的本店概不负责</p>	
15	<p>请顾客（消费者）在本单开出之日起一个月内来本店（经营者）提取衣物，逾期如有丢失等本店概不负责</p>	

序号	格式条款内容	条款内容解析
三	易见于教育培训服务行业	
16	“非学校（培训机构）原因，学员（消费者）所交学费概不退费”或“月费、期费、年费预交后，概不退费”	培训机构实际收款条件为课时消耗，即培训机构对学员实际已消耗课时可以收取相应培训费用，对学员未消耗的课时无权收取培训费。此条款规定，学员一旦缴纳培训费，无论何种原因或者非学校原因，培训机构概不退费，是不公平、不合理的交易条件。此条款排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利
17	报名后学员（消费者）不得单方解除合同，学员单方解除的，一律不可退班退款	此条款以不退费用约束消费者解除合同的权利，排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利，免除或者减轻了经营者对其所提供的服务依法应当承担的退还服务费用等责任，属于经营者利用格式条款减轻或者免除自身责任、排除或者限制消费者权利的行为
18	选定班别后采用固定班上课，不能跨班上课或更换课程上课	此条款内容以不能跨班上课或更换课程上课约束消费者选择服务的权利，排除或者限制消费者依法变更合同的权利，属于经营者利用格式条款排除或者限制消费者权利的行为

序号	格式条款内容	条款内容解析
19	甲方（消费者）须由监护人或受托人带领，监护人或受托人对甲方的安全负全部责任，乙方（经营者）对甲方在接受服务期间发生的任何安全事故，均不承担责任	无民事行为能力人在幼儿园、学校或者其他教育机构学习、生活期间受到人身损害的，幼儿园、学校或者其他教育机构应当承担侵权责任，但是，能够证明尽到教育、管理职责的，不承担侵权责任；限制民事行为能力人在学校或者其他教育机构学习、生活期间受到人身损害，学校或者其他教育机构未尽到教育、管理职责的，应当承担侵权责任。经营者负有对于无民事行为能力人或限制民事行为能力人的教育、管理职责，此条款内容约定消费者的相关安全责任由其监护人或受托人“全面承担”，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，属于经营者利用格式条款减轻或者免除自身责任的行为
20	本套餐（课程/卡）不得退费	消费者有订约的自由，也有依法解约的自由，经营者无权禁止。消费者购买套餐（课程/卡），享受经营者提供服务期间有权利提出解约并办理退套餐（课程/卡）的要求，也可以办理套餐（课程/卡）的转让以及换取其他套餐（课程）及服务的事项等
21	本套餐（课程/卡）不得转让给他人	

序号	格式条款内容	条款内容解析
22	本套餐（课程），预约成功需预付 30%定金，预约定金概不退还	<p>当事人可以约定一方向对方给付定金作为债权的担保。定金的数额由当事人约定；但是，不得超过主合同标的额的 20%，超过部分不产生定金的效力。条款中要求预付 30%定金，明显不符合法律规定。同时定金作为一种支付既是履约的保证，又是一种赔偿，即通过支付一定数额的金钱来表明合同双方有意并要真诚履行签订的合同，当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；当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。此条款中“预约定金概不退还”排除了消费者因经营者违约获得赔偿的权利</p>
23	乙方（经营者）招收学员未达到开班人数导致甲方（消费者）所报班次未能正常开班，乙方对此无须承担违约责任	<p>经营者将“招收学员未达到开班人数、场地问题、甲方不具备现场听课条件等”作为免责条款，属于滥用不可抗力免除自身责任行为，将责任和风险转嫁消费者，此条款经营者利用合同格式条款减轻或免除了自身责任</p>
24	在服务期内，因不可抗力以及甲方（消费者）的原因造成不能正常上课的，包括但不限于自然灾害影响、场地问题、甲方不具备现场听课条件等，则乙方不承担任何责任	

序号	格式条款内容	条款内容解析
25	<p>甲方（消费者）必须在本协议规定期限内完成所有课程。如因甲方原因导致甲方未能在本协议规定期限内完成所有课程，视为甲方自愿放弃剩余课程，乙方无需退还甲方任何费用</p>	<p>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。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，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失。此条款，采取由消费者承担全部剩余课费损失的形式承担违约责任，有违公平交易的原则</p>
四	<p>易见于汽车销售等行业</p>	
26	<p>与出售车辆有关的宣传资料、广告、推荐资料以及其他媒体形式的信息均不作为本合同的内容，与本合同无关</p>	<p>经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传；消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。经营者发出的与出售车辆有关的宣传资料、广告、推荐资料以及其他媒体形式的信息，对于消费者是否购买车辆具有一定的关联性。此条款内容经营者利用格式条款减轻或者免除了自身责任</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
27	<p>合同签订之日，甲方（消费者）向乙方（经营者）交纳定金××元，如甲方不按约定履行本合同则无权要求返还定金，乙方不按约定履行本合同，应返还甲方交纳的定金，但不做任何赔偿</p>	<p>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。经营者不按约定履行合同时，应当双倍返还定金。此条款经营者利用格式条款免除或者减轻了自身依法应当承担的违约责任</p>
28	<p>乙方（经营者）超过交车时间××天仍不能交车，由乙方退还实际收取的定金，乙方不承担其他任何责任</p>	<p>消费者享有自主选择商品或者服务的权利。如果是车辆自身质量问题，消费者不管在指定点还是在指定点以外的地方修理，只要修理厂具备相应资质且没有使原问题扩大，厂家都应承担质量担保责任。此条款内容经营者利用格式条款排除了消费者的权利</p>
29	<p>甲方（消费者）只能在乙方（经营者）指定点维修汽车。如果不在指定点维修，乙方不承担质量担保责任</p>	<p>消费者享有自主选择商品或者服务的权利。如果是车辆自身质量问题，消费者不管在指定点还是在指定点以外的地方修理，只要修理厂具备相应资质且没有使原问题扩大，厂家都应承担质量担保责任。此条款内容经营者利用格式条款排除了消费者的权利</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
30	<p>车辆验收应于交付当时在交付地点进行。甲方（消费者）应进行认真检查、确认，如有异议应当向乙方（经营者）提出。否则，合同车辆交付完毕后发现前述问题，乙方不承担责任</p>	<p>经营者对其销售的车辆负有质量瑕疵担保责任，应当向消费者交付符合法定及约定质量标准的车辆。消费者负有检验义务，应当及时对车辆进行检验并将质量异议通知经营者。车辆质量瑕疵分为外观瑕疵与隐蔽瑕疵。对于外观瑕疵，消费者凭借肉眼认真细致检查后可发现，因此约定应于交付当场提出质量异议具有合理性。对于隐蔽瑕疵，须经消费者使用后方可发现，无法通过肉眼观察当场发现。此条款内容约定交付完毕后乙方不承担责任，显然不合理地缩短了检验期间，加重了消费者的义务，排除了经营者的质量瑕疵担保责任</p>
31	<p>提车当日甲方（消费者）自愿由乙方（经营者）统一办理车辆保险等业务</p>	<p>消费者享有自主选择商品或者服务的权利，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，经营者销售汽车时不得强制消费者购买保险或者强制为其提供代办车辆注册登记等服务。此条款内容虽表述为“自愿”，实则为经营者利用合同格式条款排除或者限制了消费者依法自主选择商品或者服务的权利</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
32	<p>甲方(消费者)承诺在乙方(经营者)指定的保险机构投保。甲方选择以贷款方式支付购车款的,甲方承诺在卖方指定的金融机构申请贷款</p>	<p>供应商、经销商不得限定消费者户籍所在地,不得对消费者限定汽车配件、用品、金融、保险、救援等产品的提供商和售后服务商,但家用汽车产品“三包”服务、召回等由供应商承担费用时使用的配件和服务除外。经销商销售汽车时不得强制消费者购买保险或者强制为其提供代办车辆注册登记等服务。此条款内容经营者排除或者限制了消费者依法自主选择商品或者服务的权利</p>
33	<p>未经乙方(经营者)书面许可,甲方(消费者)不得将合同车辆以出租营运目的使用或转售。为此双方约定,甲方若有违反,则由此引起的任何质量后果均由甲方承担,包括免除乙方和/或制造商的质量担保责任及其他质量责任</p>	<p>汽车的生产者、销售者应当承担相应产品责任,此种责任不因购车人“将合同车辆以出租营运目的使用或转售”而免除,在包修期内家用汽车产品所有权发生转移的,三包凭证应当随车转移,三包责任不因家用汽车产品所有权的转移而改变。此条款内容免除或者减轻了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</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
34	<p>除不可抗力因素外，如延迟交车超过××天，双方自动解除合同，由于厂家出车安排或运输途中出现的乙方（经营者）无法控制的原因造成不能交车或延期交车的，乙方可免除违约责任</p>	<p>当事人一方因第三人的原因造成违约的，应当依法向对方承担违约责任。当事人一方和第三人之间的纠纷，依照法律规定或者按照约定处理。此条款内容经营者免除或者减轻了自身依法应当承担的违约责任</p>
35	<p>甲方（消费者）同意以电话、短信、微信、邮件等形式接受乙方（经营者）或某某品牌或某某品牌有合作关系的第三方推送的商业信息，包括但不限于售后服务提醒消息、新车销售信息等</p>	<p>未经消费者同意，经营者不得向消费者发送商业性信息、拨打商业性电话以及上门推销商品或者服务。消费者同意向其发送商业性信息的，经营者应当明示其真实身份和联系方式，注明消费者个人信息来源和退订方法。此条款内容虽表述为“同意”，实则是经营者利用合同格式条款排除或者限制了消费者依法自主选择商品或者服务的权利</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
36	<p>乙方（经营者）会根据法律要求和为甲方（消费者）提供更好服务的目的收集甲方个人信息，包括但不限于姓名、电话、地址、身份证号码等，乙方根据需要会将收集到的甲方信息提供给乙方总公司（包括总公司授权的第三方），乙方和乙方总公司（包括总公司授权的第三方）可能会使用甲方信息，包括但不限于分析、研究、致电、发送信息等。乙方和乙方总公司可能会根据法律的有关规定，或者行政、司法机构要求，向第三方或者行政、司法机构披露甲方信息</p>	<p>个人信息是以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人的各种信息，包括自然人的姓名、出生日期、身份证件号码、生物识别信息、住址、电话号码、电子邮箱、健康信息、行踪信息等。消费者在购买、使用商品或者接受服务时，享有个人信息依法得到保护的权利。此条款内容肆意扩大了消费者个人信息的提供及使用范围，侵犯了消费者的个人信息权，乙方利用格式条款的方式排除或者限制消费者权利</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
37	<p>该车辆是二手车辆，里程表公里数仅供参考，不能认定为真实公里数，甲方（消费者）需认真加以确认，乙方（经营者）不承担任何责任。甲方在交付定金前，可任意对车辆进行全方位检查，如有任何不满意的地方可不选择该车。甲方一旦交付定金或车款即表明已经完全了解和认可此车，乙方不对该车保修进行承诺</p>	<p>消费者在购买、使用商品或者接受服务时，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。经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。二手车重要信息应由经营者主动释明，并非由消费者自行确认。此条款内容规避了经营者的责任，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相应的责任和应当履行的协助、通知、保密等义务</p>
38	<p>双方不得以任何理由对车辆的售出及购买做出单方反悔。因此车为二手车，售出后不做任何售后服务</p>	<p>消费者在购买、使用商品或者接受服务时，享有自主选择商品或者服务的权利、公平交易的权利。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。此条款内容规避了经营者的责任，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相应责任，排除或者限制了消费者依法变更或者解除合同的权利</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
39	<p>当发生消费争议需对产品进行鉴定时，应由提出质量异议的甲方（消费者）预先支付鉴定所需的费用</p>	<p>《山西省消费者权益保护条例》规定：“因商品或者服务质量争议需要进行检测、鉴定的，消费者与经营者可以协商一致，共同委托检测、鉴定机构；未达成一致的，有关行政部门或者消费者协会可以委托或者指定具备资质的检测、鉴定机构。检测、鉴定费用由经营者先行垫付，最终由责任方承担；无法明确责任的，由双方共同承担。法律、行政法规另有规定的，从其规定。”此条款内容规定由提出质量异议的消费者预先支付所需的鉴定费用，经营者免除了条例规定其承担的责任和义务</p>
五	<p>易见于住宅装修装饰行业</p>	
40	<p>乙方（施工方）违反合同约定出现工程逾期的，按照人民币 10 元每日向甲方（消费者）支付违约金（如：合同标的总额为 10 万元）</p>	<p>违约金的设定应以弥补实际损失为原则。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。此条款内容减轻了经营者依法应当承担的违约责任</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
41	<p>装修质保期自竣工验收之日起 12个月</p>	<p>在正常使用条件下，住宅室内装饰装修工程的最低保修期限为二年，有防水要求的厨房、卫生间和外墙面的防渗漏为五年。保修期自住宅室内装饰装修工程竣工验收合格之日起计算。此条款将保修期规定为12个月，装修公司（施工方）利用格式条款减轻或者免除自身责任</p>
42	<p>乙方（装修公司）提出合理的工期顺延要求，甲方（消费者）不予签字确认的，工期自动顺延</p>	<p>若因不可抗力、或因消费者的原因，依照责任划分，工期顺延是合理的；但装修公司若将自身原因（如厂家断货、装修公司应本着合理审慎的义务应当预料到的状况等）解释为“合理工期顺延要求”则有失公平。若在装修活动中“合理工期顺延要求”实为装修公司责任，则该条款在甲乙双方未达成一致的情形下，强硬规定工期可以顺延，免除了装修公司应承担的按期完工的义务及逾期完工的违约责任，排除或者限制了消费者的权利</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
43	<p>“工程验收七日内甲方（消费者）未支付工程结算款视为自动放弃保修及维修的权利，且乙方（装修公司）保留追讨欠款的权利”或“甲方（消费者）在验收合格后的十日内未结清工程款，将失去免费保修的资格”</p>	<p>在正常使用条件下，住宅室内装饰装修工程的最低保修期限为二年，有防水要求的厨房、卫生间和外墙面的防渗漏为五年。保修期自住宅室内装饰装修工程竣工验收合格之日起计算。对住宅装修装饰享有保修期限是消费者应当享有的主要权利，也是装修公司应当承担的主要责任。消费者未支付或未全部支付工程尾款，是消费者与装修公司之间的债权债务关系，与装修公司的保修义务是两项不同的合同义务。此条款以消费者未支付或未全部支付工程款为由，排除了消费者要求保修的主要权利，免除了装修公司自身依法应当承担的保修责任</p>
44	<p>如甲方（消费者）在工程竣工后，有尾款未付清，本公司对其工程不承担后期保修义务，因质量造成的所有损失由甲方独立承担</p>	

序号	格式条款内容	条款内容解析
六	易见于房地产交易、房屋租赁行业	
45	<p>甲乙双方的权利义务以合同及其附件为准，乙方（出卖人）在销售广告、宣传资料、标书、模型、示范单位以及双方在交易过程中口头表述的意向和信息，均不构成合同内容，双方不受其约束</p>	<p>要约邀请是希望他人向自己发出要约的表示，拍卖公告、招标公告、招股说明书、债券募集办法、基金招募说明书、商业广告和宣传、寄送的价目表等为要约邀请，商业广告和宣传的内容符合要约条件的，构成要约。商品房的销售广告和宣传资料为要约邀请，但是出卖人就商品房开发规划范围内的房屋及相关设施所作的说明和允诺具体确定，并对商品房买卖合同的订立以及房屋价格的确定有重大影响的，构成要约。该说明和允诺即使未载入商品房买卖合同，亦应当为合同内容，当事人违反的，应当承担违约责任。此条款内容出卖人减轻或者免除了自身责任</p>
46	<p>如因国家政策原因，买受人（消费者）不能办理按揭贷款的，则应在接到出卖人（开发商）或银行相关通知后3日内自筹资金付清需以按揭方式支付的房款。若买受人未</p>	<p>商品房买卖合同约定，买受人以担保贷款方式付款、因当事人一方原因未能订立商品房担保贷款合同并导致商品房买卖合同不能继续履行的，对方当事人可以请求解除合同和赔偿损失。因不可归责于当事人双方的事由未能订立商品房担保贷款</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
47	<p>在上述规定时间内付清相应房款的，则视为买受人逾期付款</p> <p>若非出卖人（经营者）的原因造成按揭银行不能在主合同约定的时间内向出卖人账户足额发放全部按揭贷款，则视为买受人（消费者）逾期支付购房款，买受人应自违约之日起承担逾期付款违约责任，同时买受人应一次性支付剩余的购房款</p>	<p>合同并导致商品房买卖合同不能继续履行的，当事人可以请求解除合同，出卖人应当将收受的购房款本金及其利息或者定金返还买受人。此条款内容加重了消费者责任、排除或者限制了消费者的权利</p>
48	<p>“甲乙双方应对房屋和附属物品、设备设施、水电使用等情况进行验收、结清各自应当承担的费用，若甲方（消费者）逾期归还，除承担违约责任外，每逾期一日甲方应向乙方（经营者）支付日租金的两倍作为逾期归还的滞纳金”</p>	<p>逾期滞纳金本质上属于违约金，存在逾期滞纳金与约定违约金双重适用的情形，且违约金应按照可能造成的实际损失确定标准，约定的违约金过高的应当予以调整。此条款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，加重消费者的责任</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
49	<p>自租赁期满合同终止后三个月内，甲方（承租人）不得与该房屋的产权所有人自行成交，否则应向乙方（中介机构）交付月租金的200%作为赔偿</p>	<p>消费者通过中介机构与房屋所有人订立租赁合同，对于中介机构提供的订立合同的机会或提供的订立合同的媒介服务，已依约支付报酬，中介机构的合同目的已经实现。租赁期限届满合同终止后，消费者有权自行与房屋所有人直接协商再次订立租赁合同，不属于是利用中介机构提供的交易机会或媒介服务，绕开中介机构直接订立合同的情形，中介机构无权予以限制，也无权要求消费者支付报酬、违约金或赔偿损失</p>
七	<p>易见于拍卖行业</p>	
50	<p>竞买人应在展示期内对拍卖标的的进行实地勘察了解，并向有关部门了解标的的现状与瑕疵。竞买人一经报名，即表明竞买人完全了解并认可拍卖标的的现状与瑕疵（包括未知瑕疵）</p>	<p>拍卖人应当对委托人提供的有关文件、资料进行核实，并有权要求委托人说明拍卖标的的来源和瑕疵。拍卖人应当向竞买人说明拍卖标的的瑕疵。此条款内容免除、减轻了拍卖人对拍卖标的的真实状况核实的义务，并转嫁给竞买人，加重了竞买人责任</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
51	<p>拍卖人对拍卖标的一切口述和书面介绍材料仅供参考，委托人和拍卖人不承担对拍卖标的的一切瑕疵及缺陷的任何担保责任。本次拍卖的机动车在交付前如有交通违法处罚的；车辆逾期未检验的；车辆保险逾期未缴纳的；车辆手续不全无法过户等事项均由买受人自行处理并承担相关费用</p>	<p>拍卖人应当对委托人提供的有关文件、资料进行核实，并有权要求委托人说明拍卖标的的来源和瑕疵。拍卖人应当对拍卖标的的真实情况予以核实，并保证其口述或书面介绍材料的真实性。因出卖人故意或者重大过失不告知买受人标的物瑕疵的，出卖人无权主张减轻或者免除责任，拍卖人约定瑕疵不承担仅适用于拍卖人、委托人亦无法知晓的瑕疵。此条款内容免除了拍卖人应当保证其产品宣传具有真实性的义务和其对产品瑕疵担保的义务</p>
52	<p>竞买人全部结清成交价款和佣金后，凭《拍卖成交确认书》、相关付款凭证、并缴纳每辆车 500 元车辆管理费方可办理竞得车辆的提取手续（限拍卖会当日办理完毕）</p>	<p>动产物权的设立和转让，自交付时发生法律效力，法律另有规定的除外。竞拍车辆在竞买人拍卖成交前所有权仍属于委托人，竞买人拍卖成交后于拍卖会当日办理完毕提取手续后，车辆所有权发生转移，除非竞买人并不实际提取车辆，否则在所有权发生转移后，不可能存在拍卖人为买受人“管理车辆”的情形。若双方就竞拍车辆并未发生实际的保管与被保管的关系，该合同强制竞买人在缴纳“500 元车辆管理费”后才能办理车辆提取手续，侵害了竞买人公平交易权，加重了竞买人责任</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
53	“拍卖成交后，竞买人缴纳的竞买保证金自动转为过户保证金，如车辆最终无法过户的竞买人自行承担”	因拍卖人、委托人的原因导致车辆无法过户的，拍卖人、委托人应当对买受人承担违约责任。此条款排除了竞买人因拍卖人（委托人）原因导致无法过户、从而追究拍卖人（委托人）违约责任的权利，加重了竞买人的责任
八	易见于旅游行业	
54	“本协议签署生效后，非经双方协商一致，任何一方不得解除”或“合同一经签订且付全款，团队机票、列车票、船票即为出票，不得更改、签转、退票”	旅游行程结束前，旅游者解除合同的，组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者。此条款内容排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利
55	乙方（经营者）为甲方（消费者）预定的酒店客房、餐饮、景区门票等服务项目均系不可退换的服务项目	该条款违背公平原则，消费者在一定条件下具有法定的合同变更权。此条款内容排除或者限制了消费者依法变更或者解除合同的权利

序号	格式条款内容	条款内容解析
56	<p>乙方（经营者）已提前通知甲方（消费者）改期、改线或全额退回团款，不作任何赔偿</p>	<p>境内旅游时旅游改期应当至少提前七日通知旅游者，出境旅游时旅游改期应当至少提前三十日通知旅游者。旅行社应当按照包价旅游合同的约定履行义务，不得擅自变更旅游行程安排；旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；造成旅游者人身损害、财产损失的，应当依法承担赔偿责任。旅行社具备履行条件，经旅游者要求仍拒绝履行合同，造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的，消费者还可以要求旅行社支付旅游费用一倍以上三倍以下的赔偿金。旅游改期改线如果不符合法定期限和原因等条件，属于违约行为应承担相应违约责任或赔偿责任。此条款内容经营者免除了自身依法应当承担责任</p>
57	<p>甲方（消费者）在购物点所购产品，其质量责任由购物点和游客自行负责，与旅行社（经营者）无关，旅行社不承担责任</p>	<p>消费者在合同约定的购物场所所购物品系假冒伪劣商品的，旅行社应负责挽回或赔偿旅游者的直接经济损失。此条款内容旅游经营者免除自身应当承担的责任</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
58	甲方（消费者）参加景点游乐项目导致人身财产损害，乙方（经营者）不承担责任	
59	由于第三方侵害等不可归责于组团社（含地接社、履行辅助人）的原因导致旅游者（消费者）人身、财产权益受到损害的，组团社（经营者）不承担赔偿责任	因第三人的行为造成旅游者人身损害、财产损失，由第三人承担责任；旅游经营者、旅游辅助服务者未尽安全保障义务，应承担相应补充责任。上述格式条款将出现该情形的责任全部归责于旅游消费者或第三方，规避了组团社应承担的相应责任。此条款内容经营者减轻或者免除了自身责任
60	本合同生效后，甲方（消费者）要求取消预订的酒店客房及其他服务项目的，甲方仍应按照本合同约定的标准承担相应服务项目的全部费用，乙方（经营者）已经收取的客房、门票等费用不予退还	该约定违背公平原则，旅行社已收取但实际并未支付给酒店、景点的房费和门票费，或者已支付但可退回或部分退回的费用，这些费用既不是消费者的违约责任，也不是旅行社提供服务的报酬，旅行社无权占有，应退还消费者。此条款内容排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利

序号	格式条款内容	条款内容解析
61	<p>报名出现自然间（单男或单女），甲方（消费者）应补交房差或由乙方（经营者）安排三人间</p>	<p>旅行社是旅游组团的组织者，自然单间的出现，并非旅游者过错，而是旅行社经营安排的问题，此条款内容排除并侵害了消费者的公平交易权、自主选择权，加重了消费者责任，减轻或者免除经营者责任</p>
62	<p>本合同所列行程是正常参考行程，乙方（经营者）有权对行程、车次、航班、酒店入住城市等做出调整(不降低标准)，尽力确保行程的顺利进行，如果遇人力不可抗拒因素或政策性调整所产生费用由游客（消费者）承担</p>	<p>因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程的，应按照具体情况进行处理。造成旅游者滞留的，旅行社应当采取相应的安置措施，增加的食宿费用，由旅游者承担；增加的返程费用，由旅行社与旅游者分担。不可抗力导致的旅游费用增加，并不都由旅游消费者承担，且旅行社还应退还已收但未实际发生的费用。此条款旅游经营者通过格式条款将经营者自行承担的费用转移给消费者，加重了消费者的责任</p>
63	<p>发生服务质量问题，乙方（经营者）及时采取了善后处理措施的，乙方不再承担违约责任</p>	<p>发生服务质量问题时，消费者有权选择要求经营者采取补救措施或者赔偿损失。此条款内容经营者免除了自身应承担的服务质量保障责任，排除或者限制了消费者求偿的权利</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
64	<p>“在不减少景点的条件下，乙方（经营者）保留对行程进行调整的权利”或“在不减少景点的前提下，乙方有权根据实际情况对游览景点做相应调整，旅客应服从安排、不得提出异议”</p>	<p>因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程的，应按照具体情况进行处理。合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的，旅行社经向旅游者作出说明，可以在合理范围内变更合同，旅游者不同意变更的，可以解除合同。此条款旅游经营者通过格式条款取得单方变更合同的权利，扩大了自己的权利范围，违反公平原则和法律的禁止性规定</p>
65	<p>因地接社原因无法按约定行程完成旅行时，地接社与全体游客沟通确认后有权调整行程，由此而产生的行程之外的费用由游客自理，组团社只负责退还行程中未发生之费用，不承担由此造成的损失和责任</p>	<p>由于地接社、履行辅助人的原因导致违约的，由组团社承担责任；组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。此条款内容免除或者减轻了组团社依法应当承担的违约责任、排除或者限制了消费者依法请求支付违约金或者损害赔偿金的权利</p>

序号	格式条款内容	条款内容解析
66	<p>因乙方（经营者）组团人数不够不能出团的，乙方可变更出团日期或变更组团种类，甲方（消费者）应按变更后的团费标准支付费用，甲方选择退团的，需承担已发生的费用，并赔偿乙方 30%—80%的赔偿金</p>	<p>旅行社招徕旅游者组团旅游，因未达到约定人数不能出团的，组团社可以解除合同。境内旅游应当至少提前七日通知旅游者，出境旅游应当至少提前三十日通知旅游者。因未达到约定人数不能出团的，组团社经征得旅游者书面同意，可以委托其他旅行社履行合同。组团社对旅游者承担责任，受委托的旅行社对组团社承担责任。旅游者不同意的，可以解除合同。因未达到约定的成团人数解除合同的，组团社应当向旅游者退还已收取的全部费用。此条款内容扩大了旅行社的合同变更权利，免除了旅行社解除合同应提前通知的责任，加重了旅游消费者的责任</p>