

汕头市针对校外培训机构利用不公平格式条款 侵害消费者权益违法行为集中整治工作方案

为贯彻落实广东省教育厅、广东省市场监管局对校外培训机构利用不公平格式条款侵害消费者权益违法行为开展集中整治的工作要求，进一步规范校外培训机构合同行为，化解校外培训合同纠纷，切实维护消费者合法权益，结合本市实际，制定本整治工作方案。

一、工作重点

此次集中整治行动主要针对各类中小学校外培训服务机构利用合同不公平格式条款侵害消费者权益违法行为。各区（县）教育、市场监管部门要加大执法检查力度，对于培训机构利用格式条款免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者法定权利的行为坚决予以查处。

二、工作安排

（一）部署阶段（2020年11月—2021年1月）。各区（县）教育、市场监管部门要建立工作机制，制定本区（县）整治工作方案，收集、评审不公平格式条款。

（二）实施阶段（2021年1月—8月）。各区（县）教育、市场监管部门要切实加大工作力度，综合运用行政指导、执法手段，针对校外培训行业中存在的合同违法行为集中进行整治。

（三）总结阶段（2021年9月—10月）。各区（县）教育、市场监管部门要对工作进行总结，并向市教育局、市市场监管局

报送书面工作总结材料。

三、工作要求

（一）提高思想认识。此次集中整治工作，是深入贯彻落实党的十九大精神、全面贯彻党的教育方针、解决群众反映强烈的校外培训机构不公平格式条款问题的重要举措，关系到新冠肺炎疫情影响下经济发展和社会稳定。各区（县）教育局、市场监管部门要高度重视，加强组织领导，完善工作机制，确保高质量完成集中整治。

（二）密切沟通配合。各区（县）教育局、市场监管局之间要加强协调配合，依据各自职责落实好责任分工。对于发现行业中存在的问题要加强信息共享，及时沟通联络，综合运用各种监管手段形成执法合力，确保执法的准确性和专业性，努力提升整治效果。

（三）加强宣传引导。各区（县）教育局、市场监管部门要加强宣传和舆论引导，通过各类媒体营造有利舆论氛围。可以将此次集中整治工作与推行《中小学生校外培训服务合同（示范文本）》工作结合起来，引导规范教育培训机构签约履约行为，提升工作效能。

四、其他事项

（一）请区（县）教育、市场监管部门于2021年10月10日前将工作总结材料（盖章扫描件和电子版）、统计数据（附件1）和1-2个典型案例报送至市教育局、市市场监督管理局（网监科）。集中整治期间如有先进工作经验和典型案例材料的，可随时报送。

(二)省教育厅为帮助各地、各单位掌握本次工作有关要求，组织力量编写了不公平格式条款的背景知识，供各地参考使用（见附件2）。

汕头市教育局联系人：黄佳、郭泽颺，电话：88860256，邮箱：sts jyjdds@163.com。

汕头市市场监督管理局联系人：陈春良，电话：88693852，邮箱：sts jjwjk@163.com。

- 附件：1. 市场监管部门校外培训机构格式条款监管工作统计表
2. 不公平格式条款背景知识

附件 1

市场监管部门校外培训机构格式条款监管工作统计表

项 目	约谈企 业 次数 (次)	行政建议 书份数 (份)	责令整改通 知书 份数 (份)	立案数 (件)	结案数 (件)	罚没款 金额(万 元)	查处依据	
							依据《合 行处 《法 督 法 处 》 办 查 处	依 据 其 他 法 律 查 处 依 据 法 规 查 处
经营者利 用格式条 款免除自 身责任								
经营者利 用格式条 款加重责 任								
经营者利 用格式条 款排除利 权								
合计								

附件 2

不公平格式条款的背景知识

一、格式条款定义

格式条款系“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”，主要具有三个特点：一是格式条款是为了重复使用拟定的；二是格式条款是由一方预先拟定；三是格式条款是订立合同时未与对方协商。

二、使用格式条款的要求

（一）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；

（二）采取合理的方式提请对方注意免除或者限制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。

三、不公平格式条款的界定

（一）格式条款符合无效合同条件的；

《中华人民共和国合同法》第五十二条 有下列情形之一的，合同无效：

1. 一方以欺诈、胁迫的手段订立合同，损害国家利益；
2. 恶意串通，损害国家、集体或者第三人利益；
3. 以合法形式掩盖非法目的；
4. 损害社会公共利益；

5. 违反法律、行政法规的强制性规定。

第五十三条 合同中的下列免责条款无效：

1. 造成对方人身伤害的；

2. 因故意或者重大过失造成对方财产损失的。

（注：民法典 2021 年 1 月 1 日施行后，根据民法典规定，下述合同条款无效：1. 无民事行为能力人签订的合同；2. 合同双方以虚假的意思签订的合同；3. 违反法律、法规强制性规定的合同；4. 违背公序良俗的合同；5. 恶意串通，损害他人合法权益的合同；6. 对造成对方人身损害的免责条款；7. 对因故意或者重大过失造成对方财产损失的免责条款。）

（二）提供格式条款一方不合理的免除或减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利的；格式条款排除一方主要权利的。

根据《合同违法行为监督处理办法》规定，格式条款提供方不合理免除其主要责任、加重对方责任、排除对方主要权利的特征主要存在下述情形：

1. 不合理的免除自己的责任：

（1）造成消费者人身伤害的责任；

（2）因故意或者重大过失造成消费者财产损失的责任；

（3）对提供的商品或者服务依法应当承担的保证责任；

（4）因违约依法应当承担的违约责任；

（5）依法应当承担的其他责任。

2. 加重消费者下列责任：

- (1) 违约金或者损害赔偿金超过法定数额或者合理数额；
- (2) 承担应当由格式条款提供方承担的经营风险责任；
- (3) 其他依照法律法规不应由消费者承担的责任。

3. 排除消费者下列权利：

- (1) 依法变更或者解除合同的权利；
- (2) 请求支付违约金的权利；
- (3) 请求损害赔偿的权利；
- (4) 解释格式条款的权利；
- (5) 就格式条款争议提起诉讼的权利；
- (6) 消费者依法应当享有的其他权利。

根据原国家工商总局《网络交易平台合同格式条款规范指引》规定，网络交易平台合同中格式条款提供者免除或减轻自己责任，加重平台内经营者或消费者责任，排除或限制平台内经营者或消费者主要权利的条款主要有下述情形：

1. 免除或者减轻自己的下列责任：

- (1) 造成消费者人身损害的责任；
- (2) 因故意或者重大过失造成消费者财产损失的责任；
- (3) 对平台内经营者提供商品或者服务依法应当承担的连带责任；
- (4) 对收集的消费者个人信息和经营者商业秘密的信息安全责任；
- (5) 依法应当承担的违约责任和其他责任。

2. 加重平台内经营者或者消费者责任的行为：

(1)使消费者承担违约金或者损害赔偿明显超过法定数额或者合理数额;

(2)使平台内经营者或者消费者承担依法应由网络交易平台经营者承担的责任;

(3)合同附终止期限的,擅自延长平台内经营者或者消费者履行合同的期限;

(4)使平台内经营者或者消费者承担在不定期限内履行合同的责任;

(5)违法加重平台内经营者或消费者其他责任的行为。

3. 排除或者限制平台内经营者或者消费者的下列权利:

(1)依法变更、撤销或者解除合同的权利;

(2)依法中止履行或者终止履行合同的权力;

(3)依法请求继续履行、采取补救措施、支付违约金或者损害赔偿的权利;

(4)就合同争议提起诉讼、仲裁或者其他救济途径的权利;

(5)请求解释格式条款的权利;

(6)平台内经营者或消费者依法享有的其他权利。

(三)其它违反公平原则,严重影响相对方权益的格式条款。

对于该种情形,法律无具体的限制性或量化规定,一般由司法机关根据个案处理,不建议作为行政执法的依据。

四、格式条款的表现形式

(一)预先拟定的不同意由相对方修改的合同条款,如房

屋预售合同、保险合同等；

（二）单方作出的应当视为合同内容的通知、声明；

（三）经营者店堂告示；

（四）网络交易平台经营者用以确定当事人权利义务的告示、通知、声明、须知、说明、凭证、单据等。

五、对不公平格式条款的处理

（一）倾向性解释

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。格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。

（二）市场监督管理机关行政处罚

《合同违法行为监督处理办法》规定，当事人违反该办法格式条款相关规定，法律法规已有规定的，从其规定；法律法规没有规定的，工商行政管理机关视其情节轻重，分别给予警告，处以违法所得额三倍以下，但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。

（三）由消费者协会调解

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》规定，消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解。

（四）司法裁决

根据《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国仲裁

法》规定，发生民事纠纷，当事人可以向人民法院起诉，也可以根据仲裁协议向仲裁机构申请仲裁。

根据《中华人民共和国民法典》规定，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。

格式条款符合下述情况之一者无效：

1.具有民法典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；

2.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；

3.提供格式条款一方排除对方主要权利。

六、处理建议

对格式条款违法行为的查处一般由市场监督管理机关处理。教育行政管理机关遇到教育机构提供格式条款的情形，符合教育法及相关规定行政处罚条件的，可以直接处理；如果仅系不公平格式条款，但不明显违反教育法或相关规定，则建议由市场监督管理机关处理。

七、常见格式条款例子

（一）约定“概不退费”

徐先生和一家教育咨询公司签订了培训合同，双方约定：日语课程共6级别，学费31800元；此为运营总监特批特价合同，不予退费，不予转让，若因重大不可抗力因素所引发的退

费，学生需要承担手续费和违约金共占合同总价的 30%并扣除所上级别的发改委备案价格，不足整级别的按照整级别费用扣除。合同签订后，徐先生依约支付了培训费，后因工作原因在上过三次课后无法继续接受培训，多次要求教育咨询公司解除合同退还未使用学费，遭到拒绝，双方闹上法庭。法院经审理认为，涉案培训合同中关于退费条件的格式条款明显加重了徐先生的责任，确认该条款无效。合同解除后，根据徐先生购买的课程数量、上课次数核算教育咨询公司应该退还其的培训费用。

法院认为：

在签约时，消费者通常不会仔细阅读合同条款就签字确认。在这些教育培训合同中常会约定“概不退费”或者其他退费的限制条件，且未采取加粗、加黑等合理的方式提示消费者，该条款实质上排除了消费者的主要权利、免除了教育培训机构的责任，且未进行有效提示，一般可认定为无效。

（二）逾期不退费

李女士在某公司门店充值 3000 元为孩子办理了一张游泳卡，消费总次数为 30 次。李女士在进行第 12 次消费的时候，发现游泳馆门面已经关闭，门上张贴的通知显示，该店已与加盟公司解除品牌加盟合同，不再是加盟品牌门店。李女士多次电话联系游泳馆工作人员，要求办理退费事宜。工作人员以李女士办理的会员卡系银卡，现已过一年的有效期为由，拒绝退款。李女士认为其办理的会员卡无使用期限限制。在协商无

果的情况下，李女士诉至法院。

法院认为：

双方未签订书面协议，游泳馆关于“银卡有效期为一年，过期作废”条款系记载于其张贴在店面的价目表中，且位置不醒目。该条款明显对消费者不利，但经营者未以明示或其他合理、适当的方式提醒消费者注意。该条款不属于双方合意内容，对消费者没有法律上的约束力。庭后调解过程中，被告认识到自己作为商家对消费者权益的侵害，当场给李女士退款。

（三）单方放弃服务，余款不退

2010年7月，孙某与美容公司签订纤体服务协议，约定了半年的合同期限，载明“若消费者单方放弃服务，余款不退”。孙某依约预付了10万元服务费。因孙某以纤体效果不好为由，在接受1个月服务（发生服务费3.85万元）后，要求退款未果形成纠纷。2011年7月，孙某起诉美容公司，要求解除合同，返还预付款。

法院认为：

根据法律规定，经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，否则无效。孙某所签服务协议中虽写明若其“单方放弃服务，余款不退”，但这些“余款不退”的约定系由美容公司预先打印拟定的格式化条款。且综观服务协议内容，协议仅对孙某权利进行了约束，而丝毫没有诸如是否需达到何种服务效果、美容公司在无法达到服务效果时是否应承担责任的约定，美容公司在不能提供相应服务

时应承担何种责任等约定。而作为消费者的孙某，一旦预付了服务期内的所有费用，即使对服务效果不满意，亦无法放弃接受服务。显然，提供格式条款的美容公司并未遵循公平的原则来确定双方之间的权利和义务。服务协议中关于孙某放弃服务不退回任何费用的约定明显加重了孙某责任，排除了孙某权利，该约定应属无效。

附：相关法律法规规定

（一）《中华人民共和国民法典》

第四百九十六条（对应合同法第三十九条）

【格式条款】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，并采取合理的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。

第四百九十七条（对应合同法第四十条）

【格式条款无效的情形】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。

第四百九十八条（对应合同法第四十一条）

【格式条款的解释】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。格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。

第五百零六条（对应合同法第五十三条）

【免责条款效力】合同中的下列免责条款无效：

（一）造成对方人身损害的；

（二）因故意或者重大过失造成对方财产损失的。

（二）《中华人民共和国合同法》（注意：民法典于2021年1月1日施行后，现合同法将废止）

第四十条（对应民法典第四百九十七条）

【格式合同条款的无效】格式条款具有本法第五十二条和第五十三条规定情形的，或者提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该条款无效。

第四十一条（对应民法典第四百九十八条）

【格式合同的解释】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。格式条款和非格式条款

不一致的，应当采用非格式条款。

第五十二条

【合同无效的法定情形】有下列情形之一的，合同无效：

- （一）一方以欺诈、胁迫的手段订立合同，损害国家利益；
- （二）恶意串通，损害国家、集体或者第三人利益；
- （三）以合法形式掩盖非法目的；
- （四）损害社会公共利益；
- （五）违反法律、行政法规的强制性规定。

第五十三条（对应民法典第五百零六条）

【合同免责条款的无效】合同中的下列免责条款无效：

- （一）造成对方人身伤害的；
- （二）因故意或者重大过失造成对方财产损失的。
- （三）《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。

第三十九条

消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：

- （一）与经营者协商和解；
 - （二）请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；
 - （三）向有关行政部门投诉；
 - （四）根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；
 - （五）向人民法院提起诉讼。
- （四）《合同违法行为监督处理办法》（部门规章）

第九条

经营者与消费者采用格式条款订立合同的，经营者不得在格式条款中免除自己的下列责任：

- （一）造成消费者人身伤害的责任；
- （二）因故意或者重大过失造成消费者财产损失的责任；
- （三）对提供的商品或者服务依法应当承担的保证责任；
- （四）因违约依法应当承担的违约责任；
- （五）依法应当承担的其他责任。

第十条

经营者与消费者采用格式条款订立合同的，经营者不得在格式条款中加重消费者下列责任：

- （一）违约金或者损害赔偿金超过法定数额或者合理数额；
- （二）承担应当由格式条款提供方承担的经营风险责任；
- （三）其他依照法律法规不应由消费者承担的责任。

第十一条

经营者与消费者采用格式条款订立合同的，经营者不得在格式条款中排除消费者下列权利：

- （一）依法变更或者解除合同的权利；
- （二）请求支付违约金的权利；
- （三）请求损害赔偿的权利；
- （四）解释格式条款的权利；
- （五）就格式条款争议提起诉讼的权利；
- （六）消费者依法应当享有的其他权利。

第十二条

当事人违反本办法第六条、第七条、第八条、第九条、第十条、第十一条规定，法律法规已有规定的，从其规定；法律法规没有规定的，工商行政管理机关视其情节轻重，分别给予警告，处以违法所得额三倍以下，但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。