



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

健身卡退费竟要扣总费用的 35%？

判词摘录

预付式消费合同成立后，消费者身体健康等预付式消费合同的基础条件发生了当事人在订立合同时无法预见的、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，经与经营者协商不成，要求解除预付式消费合同的，应依法予以支持。

本案原告因自身身体不适确实不再适宜继续履行涉案私教课程协议，有医疗机构的专业建议，故原告的解约行为系有合理原因，不构成违约，不应承担合同约定的违约金和手续费。

【典型案件】

“整个维权过程对我来说，挺煎熬的。”说起自己健身卡的退款经历，上海市民陈女士近日向前来采访的记者感叹道。她曾花费 8.4 万元在一家健身机构购买私教课，后因腰椎间盘突出不能继续健身，找机构退款时，被要求扣除近 3 万元违约金（含手续费）。

多次协商无果，陈女士无奈起诉到上海市长宁区人民法院。“没想到我这么小的一个案子，法官居然开了几次庭，把经过查得清清楚楚，最终完全支持了我的主张。”陈女士说，“以前一直听说‘买卡容易退卡难’，法院的判决，让我切身感受到了司法的温度、法治维护消费者合法权益的力度。”

报健身课遭遇伤病

时间的指针拨回至 2023 年 7 月，陈女士送孩子上游泳班间隙，溜达进一家名为某某体育的健身机构。一名教练热情地邀请她体验拳击健身课，并为其免费检测身体数据，称通过拳击训练可以达到更好的身体状态。

看教练说得头头是道，体验课感觉也不错，陈女士于 2023 年 7 月 27 日和某某体育签订《定制化私人教练课程协议》，购买 100 节定制化拳击课，价格 6.5 万元，优惠 2 万元，合同金额 4.5 万元。合同中备注“特惠课程，不可退课”。

上了几节拳击健身课后，教练告诉她需要加强肌肉训练，建议购买定制化常规课。2023 年 8 月 11 日，陈女士再次与某某体育签订《定制化私人教练课程协议》，购买 100 节定制化常规课，价格 6.5 万元，优惠 2.6 万元，合同金额 3.9 万元。合同中同样备注“特惠课程，不可退课”。

半个月两次共计花 8.4 万元购买健身课程，陈女士形容当时教练说得“天花乱坠”，自己便“脑子一热”签了协议。

今年 8 月 5 日，记者走进该健身机构看到，健身场所分为两层，一层是健身房，另一层是私教训练区，两层健身区域总计 2000 多平方米。拳击课训练区用隔离栏围了起来，铺着蓝色地板，拳击装备放在靠墙的位置，挂在隔离围栏上，此时并无学员进行拳击训练。

让陈女士始料未及的是，她在这里的健身运动很快按下了“暂停键”。

“我曾于 2018 年 8 月做过腰椎间盘突出手术治疗，报拳击课时，我特意向

教练提过此事，教练说没问题，不影响。”陈女士告诉记者。可实际上，拳击课没上多久，她便感觉腰部不适，随后到医院进行检查。2023 年 9 月，医院出具诊断结果：腰椎间盘突出，建议避免剧烈体育运动（含器械健身等）。

此时，其拳击课上了 13 节，剩余 87 节；常规课上了 6 节，剩余 94 节。

协商无果诉至法院

陈女士拿着医院诊断结果找机构协商退款，对方先是建议她办理停课手续，见她态度坚决，又指出她因自身原因解除合同构成违约，需按照协议约定承担总金额 5% 的手续费和 30% 的违约金，共计 29400 元。

“这太不公平了。”陈女士认为，机构以格式合同制定那么高的手续费和违约金，明显损害消费者合法权益。数次沟通无果，陈女士将某某体育起诉到长宁区法院，请求退还剩余未消费的金额 75810 元。

“我支持她起诉，让法官来决断。”今年 8 月 5 日见到某某体育负责人王先生时，他向记者回忆起当时的情景。

他告诉记者，当时他认为陈女士承担 29400 元的违约金（含手续费）“理所应当”。

“协议里写得明明白白，‘特惠课程，不可退课’，包括违约金条款，她在协议上签字，就说明是认可这些内容的。”王先生说，健身行业是服务行业，提供服务需要管理成本，包括员工工资、教练提成、门店运营成本，还有一些其他支出，所以才设定违约金和手续费。

据了解，本案一开始依法适用简易程序进行审理，后依法转为适用普通程序合议制进行审理。其间，因涉案健身场馆变更了运营主体，陈女士向法院提交了补充证据。

2024 年 7 月，法院依法作出判决：某某体育于本判决生效之日起 10 日内退还原告 75810 元。

正当原因并非违约

本案承办法官丁宁介绍说，本案中，原被告之间的《定制化私人教练课程协议》系双方真实意思表示，未违反法律、行政法规的强制性规定，当属合法有效。本案的争议焦点为，原告提出解除合同并要求退款是否构成违约、是否应当承担相应违约金和手续费。

合议庭审理认为，预付式消费合同成立后，消费者身体健康等预付式消费合同的基础条件发生了当事人在订立合同时无法预见的、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，经与经营者协商不成，要求解除预付式消费合同的，应依法予以支持。

“原告因自身身体不适确实不再适宜继续履行涉案私教课程协议，有医疗机构的专业建议，故原告的解约行为系有合理原因，不构成违约。”丁宁说。

判决后，原被告双方均未提起上诉。在丁宁看来，实践中，不少健身机

构的会员协议中都有“身体健康原因仅能暂停课程”等不合理限制消费者主要权利的格式条款，使得消费者退款权利难以保障，也制约了健身行业的健康发展。

“本案裁判明确了消费者的身体健康状况属于健身消费合同的基础条件，消费者身体健康状况发生了在订立合同时无法预见的重大变化，继续履行合同对于消费者明显不公平的，消费者要求解约系具有合理原因，不构成违约，不应适用协议中约定的违约条款。”她说。

判决生效后，某某体育很快履行了判决义务。“法律是公正的，我们尊重法院的判决。”王先生说，他们在法院判决后不再采用此前的经营方式，而是按照体育馆收费标准按次收费。

“公正司法，让我心里暖暖的。”陈女士在与记者道别时说，“预付式消费很常见，格式条款很普遍，消费者要理性消费、谨慎消费，权益受损时，要勇敢地拿起法律武器。”

今年 7 月，本案获评 2024 年度上海市法院涉民生典型案例之一。（据《法治日报》记者 / 陈磊、余东明、周斌、张海燕，见习记者 / 王宇翔）

【法官笔记】

用法院裁判回应和指引预付式消费

本案第一次庭审时，双方在庭上剑拔弩张、观点激烈交锋。

健身机构说：“合同白纸黑字、清清楚楚地写着违约条款，你自己也签字确认了，我们扣违约金合法合理！”

消费者陈女士也不退让：“我身体情况不允许继续健身了，有医院的诊断证明。我才锻炼了 1 个多月，总共才消费了 8000 多元，你们就要扣我 3 万元违约金，简直是抢钱！”

双方讲得确实都有些道理。第一次庭审过后，我内心也十分纠结和犹豫，一方面，消费者因身体健康原因要求解约，实难认定为违约；另一方面，合同条款确有违约金的相关规定，也予以了加黑提示，难以直接否认该条款的效力。

当我静下心来仔细整理案情，并对预付式消费实践中的多发、难点问题梳理和调研后，发现本案集中折射出了消费者“办卡容易退卡难”的问题。实践中，许多健身机构的会员协议中有“身体健康原因仅能暂停课程”“退款必须经健身房同意”“本卡一经售出概不退款”等不合理限制消费者主要权利的格式条款，特别是消费者具有疾病等不宜继续健身等正当情形时仍需承担高额违约金后才能退款，使得消费者退款权利难以保障，也制约了健身行业的健康发展，该类问题亟须法院裁判的回应和指引。

民法典的“情势变更”原则为合同基础条件发生重大变化，继续履行合同将明显遭受不公平的一方当事人开了合法解约的一扇窗，我想，在健身类的预

付式消费合同中，消费者的身体健康就应被定性为该类合同的基础条件，当这一基础条件发生重大变化使得消费者无法继续接受健身服务的情形下，应当赋予消费者解约权。同时，涉案违约条款应被解读为消费者主观违约、恶意违约行为，不应包括消费者因客观履约不能而行使法定解除权的情形，故本案中陈女士不应承担相应违约责任。

法院依法作出判决后，健身机构主动履行了退款义务，陈女士的合法退款权利得到了足额兑现。我希望通过这个小小的判决，能让消费者切实感受到公平正义就在身边，感受到司法保障消费者合法权益的决心和坚实的行动力。（上海市长宁区人民法院员额法官 / 丁宁）

法律不强人所难 更不强人所“伤”

预付式消费模式从财务、客户关系、市场营销和运营等多个维度为企业赋能，有其商业合理性，但天然存在着消费者与经营者之间信息不对称、地位不平等的现象，消费者承担了资金沉淀和商家违约的双重风险。

上海市长宁区人民法院的判决以合同约定为基础，结合民法典中情势变更、公平原则与诚实信用等法律原则，在个案中平衡了商家与消费者的权益，为处理同类案件树立了方法论、价值观等方面的标杆，实现了三个效果的有机统一，具有重要的理论与实践意义。

展现了穿透合同文本的司法智慧，实现了法律效果。该判决精准适用了“情势变更”原则，将消费者突发的严重疾病（腰椎间盘突出）认定为合同基础发生了重大变化，深刻阐释了“身体健康”是健身服务这类人身属性极强合同的履行根基。同时，对格式条款进行了“目的性限缩解释”，明确指出商家约定的高额违约金，旨在约束消费者的主观任意违约，但不适用于因健康恶化等客观、非过错原因导致的合同解除。

实现了倾斜保护下的实质公平正义，取得了良好的社会效果和法律效果。该判决合同履行不得以消费者“健康权”受损为代价的价值判断，彰显了“以人为本”的司法温度，宣告了法律不强人所难，更不强人所“伤”的理念。判决对违约金的补偿性质进行了正本清源，有效阻止了商家在无实际损失情况下，利用格式条款不当获利，确保了个案的实质公平。

起到了引导市场健康发展的价值引领作用。此案不仅极大地增强了消费者依法维权的信心，更向所有预付式经营者传递了明确的司法信号：商业模式的核心应是诚信经营与优质服务，而非依赖严苛的格式条款“锁定”客户。判决引导商家构建更具人性化的退出机制，从短期“销售导向”转向长期的“服务与信任导向”，为预付式消费市场的健康发展注入了强劲的司法正能量。

（华东政法大学法律学院副教授 / 方斯远）