

编者按

一纸判决，不仅是对是非曲直的裁断，更是对司法公正的检验；不仅是法治精神的折射，更是社会规范的指引。近年来，我国民事案件收案量持续上升，仅今年上半年，全国法院就受理民事一审案件1237.2万件，同比上升38.87%。司法是维护社会公平正义的最后一道防线，面对如此数量的案件，人民法院如何坚守初心，用判决守护公平正义？本报记者近日走进基层一线蹲点采访，深入挖掘广大法官以“如我在诉”用心用情办好百姓身边案的生动实践。今天，法治经纬版开设“书写公平正义”专栏，推出系列报道，敬请关注。



健身卡退费竟要扣总费用的35%?

上海长宁法院：消费者身体不适解除合同无需扣费

书写公平正义

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，故原告的行为有合理原因，不构成违约，不应承担合同约定的违约金和手续费。



漫画/李海英

【典型案例】

本报报道组
“整个维权过程对我来说，挺煎熬的。”说起自己健身卡的退费经历，上海市民陈女士近日向前来采访的《法治日报》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，后因腰间盘突出不能继续健身，找机构退费时，被要求扣除近3万元违约金（含手续费）。多次协商未果，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，法治守护消费者合法权益的力度。”

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

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违约金和违约金，明显损害消费者合法权益。数次沟通无果，陈女士将××体育起诉到长宁区人民法院，请求退还剩余未消费金额全款75810元。“我支持她起诉，让法官来决断。”今年8月5日见到××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”。

报健身课遭遇伤病

时间的指针拨回至2023年7月，陈女士送孩子去游泳班，溜达进一家名为××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××体育签订《定制化私人教练课程协议》，购买100节定制化一拳击课，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，不可退费”。上了几节拳击健身课后，教练告诉她需要加强肌肉训练，建议购买定制化一拳击课。2023年8月11日，陈女士再次与××体育签订《定制化私人教练课程协议》，购买100节定制化一拳击课，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，不可退费”。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

正当原因并非违约

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，其拳击课上到了13节，剩余87节；常规课上到了6节，剩余94节。

【法官笔记】

用法院裁判回应和指引预付式消费

□ 丁宁
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金条款，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，有医院的诊断证明，我锻炼了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，合同约定条款确有违约金的相关规定，也予以了加重提示，难以直接否认该条款的效力。当我静下心来仔细梳理案情，并对预付式消费实践中的多发、难点问题进行了梳理和调研后，发现本案集中折射出了消费者“办卡容易退卡难”的问题。现实中，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”“退款须经健身师房同意”“本卡一经售出概不退款”等不合理限制消费者主

【专家点评】

□ 方斯远
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

法律不强人所难更不强人所“伤”

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进行了正本清源，有效阻止了商家在无任何损失情况下，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：商业模式的本质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。（作者系华东政法大学法律学院副教授）

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 邵建黎

近日，在浙江省永康市花川警务站前，市民张女士紧紧攥着民警陈俊的手，眼泪扑簌落下：“谢谢警察同志！孩子要是出了什么意外，我……”她哽咽着说不下去。转眼，民警陈俊将孩子抱回身边，这个十五分钟前还独自在车流旁茫然哭泣的小男孩，此刻正安静地依偎在母亲的怀里，脸颊还挂着未干的泪痕。孩子是家庭的希望，也是国家的未来。为更好保障他们的安全，永康市公安局创新打造“小蝌蚪”警情联动机制，以全域联动织密守护网，让商户联防化身“平安前哨”，义警骑手成为“移动探头”，无人机巡航突破窄巷盲区，秒级响应锁定“黄金时间”。通过该机制，寻回走失儿童时间比之前缩短20%以上，意外走失警情

找回率达100%。

紧盯低龄儿童活动半径有限这一特性，“十户联防”以商户、住户为基点织密街区守护网，成为“小蝌蚪”机制拦截走失风险的第一道关口。它以夜市、商圈等儿童易走失区域为中心，将相邻十户商户、住户编为联防单元，推选熟悉环境的商户担任联防长，明确“135”分钟响应流程：1分钟内，第一发现人（商户、群众或巡逻力量）立即实施现场看护，并通过专用渠道秒级上报；3分钟内，联防长结合推送线索，组织周边联防员、保安等力量开展辐射式搜寻；5分钟内，警务站警力抵达现场联动处置。目前，全市共组建了800多个共治单元。在实践中，“十户联防”让找寻走失儿童立竿见影。7月10日上午，西城派出所花川联防警务站工作人员联合护村队在辖区开展巡逻途中，发现在花川购物中心

附近一名约两岁的孩子独自在路边哭泣，疑似与家人走散，巡逻队员迅速将情况上报警务站。根据推送消息，联防长广泛发动联防力量对孩子所在地点的周边商铺进行排查。不久，一店铺老板反映称其店内有一名顾客找不到自己的孩子，民警立即与该女子取得联系并核实信息，最终小孩被其家人安全接回。“警网融合”是“小蝌蚪”机制实现信息共享与协同作战的神经中枢。它深度融合了义警联盟、基层网格员、物业公司保安等社会治理力量，一旦发现走失儿童，立即通过专用微信群、联动App等渠道将现场情况、定位信息上报至警务站及指挥中心；指挥中心接报后，同步启动线上信息比对（如走失库）与线下资源调度，指挥就近警力、网格员、义警等力量协同处置。前不久，义警骑手李龙季发现一名走失女童误入车流，他立即暂停工作将其转移至安全区域，并通过

“古山镇‘哥俩好’义警联盟”微信群上报线索及定位，古山派出所值班民警吕杭城立即带队抵达现场进行走访询问。没过多久，群中的义警骑手反馈有一名女子正在寻找自己的女儿，通过照片比对，该女子确认走失女童确实是自己的孩子，最终，母女安全团聚。当走失警情发生在人力搜寻难以覆盖的狭窄巷弄时，如何保证“小蝌蚪”机制的搜寻效率？芝英派出所结合辖区地理特征实际，将科技赋能作为“小蝌蚪”机制的智慧延伸。通过技术手段突破人力搜寻的物理限制，该体系整合全域监控资源实现走失区域快速筛查，依托一键报警装置与联动App确保警情秒级上报；同时引入警用无人机系统，凭借高空视野优势覆盖窄巷、屋顶等地面盲区，通过高清摄像头实时回传现场画面，辅助指挥中心人工研判。8月3日晚上，芝英古城一名七岁男孩与家长走失后

【办案经验】

□ 本报采访组
经过四个多月的等待，上海市民刘女士近日收到了法院送达的胜诉判决。上海市长宁区人民法院认定某健身工作室与她签订的健身合同中“不予退款”的约定系格式条款，排除了消费者依法请求返还预付款的权利，亦未对消费者进行特别提示，应为无效。法院结合合同履行情况、双方过错程度等，支持了刘女士自愿扣除15%服务费后要求退还4000元预付款的诉讼请求。判决后，双方均未提起上诉。该案的审结，只是长宁区人民法院近年来多维度推动预付卡消费合同纠纷高效化解的一个生动缩影。公开资料显示，预付卡消费作为现代商业信用与消费便利化深度融合的创新模式，近年来在健身、美容美发、教育培训等行业广泛使用，而伴随市场规模持续扩张，部分经营者滥用预付费模式导致的问题日益凸显，严重影响市场秩序和消费者权益。长宁区人民法院院长王飞近日接受《法治日报》记者采访时表示，长宁法院经调研发现，预付卡纠纷涉及消费者数量众多，涉事机构运营模式复杂多样，为此，长宁法院探索多维度推动预付卡消费合同纠纷高效化解工作机制，充分发挥司法智慧，从优化审理流程与破解举证难题双管齐下，提升司法效能，切实维护消费者合法权益。——积极推进预付卡类案件繁简分流，优化处理流程，跑出司法“加速度”。长宁法院对该类纠纷推行审判团队内部繁简分流制度，安排法官进行简案集中快审，同步探索建立该类案件流程化管理模式。如在某芭蕾舞培训机构合同纠纷系列案中，法官发现该机构使用的合同模板较为固定，于是以该芭蕾舞培训机构为样本建立要素式审判模式，在38个案件中推行要素式审理模式，形成要素式笔录及判决书，发挥类案审判示范效应，实现“审理一案，治理一片”的良好效果。——举证破局解难，撑起维权“守护伞”。实践中，有的机构存在签约程序不规范、课时约定不明确、系统更新不及时、数据信息无备案等问题，导致消费者维权困难。如某跆拳道培训公司在上海及周边城市开设40余家门店，主要面向4至16岁未成年人提供跆拳道培训、段位升级考试、比赛交流等服务，会员采取预付费模式。该公司售卖课包集中为1至5年不等的年卡，且以消费小票、会员手册盖章计算已上课程。相关诉讼发生后，在消费者客观举证能力有限的情况下，长宁法院通过参考其他案件中同期消费合同，提炼课程总数、单价、有效期等共性要素，同时现场走访、实地取证，穷尽查证手段厘清事实，让消费者在司法维权中感受到公平正义。王飞说，鉴于预付费模式具有一定的融资功能，且机构经营成本不高，易出现无序扩张、盲目投资等现象，进而引发群体性诉讼。长宁法院秉持“抓前端、治未病”的工作理念，构建起研判预警体系，为预付卡消费市场稳定运行筑牢司法防线。特别是结合预付卡纠纷“涉众性强、社会影响大”的特征，对存在“暴雷”风险的机构，及时形成专项报告提出群体性纠纷预防建议。统计数据显示，2023年以来，长宁法院通过梳理受理的预付卡消费案件，共形成专项报告、司法建议书、司法统计分析等总计6份，为相关部门决策提供有力参考。2024年6月，针对辖区健身类预付卡机构运营乱象，法院深入开展调研分析，梳理问题后向长宁区体育局发送司法建议书，并依照相关司法解释规定，就辖区内外体育健身服务合同示范文本增加文书送达条款提出参照模板。区体育局积极反馈，优化行业监管机制，从源头上规范辖区预付卡消费市场秩序。“治理成效凸显。”王飞说，长宁法院2023年涉预付卡消费合同纠纷同比激增14%，但2024年案件数量趋于平稳且下半年较上半年减少三成以上，2025年上半年预付卡合同纠纷收案数量同比下降约二成。（本报记者 陈磊 余东明 周斌 张海燕 本报见习记者 王宇翔）

多维度高效化解预付卡消费合同纠纷