

泉港区市场监督管理局关于征集重点消费领域使用不平等格式条款线索的通告

为切实保障消费者合法权益，维护市场秩序，营造公平和谐消费环境，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》《合同行政监督管理办法》等相关规定，结合当前开展的校外培训、物业服务、旅游市场、网络交易、商品房交易、医疗美容服务等领域点题整治和专项治理行动要求，泉港区市场监督管理局现面向全区集中征集本地重点消费领域中使用不平等格式条款侵犯消费者合法权益线索。具体事项公告如下：

一、集中征集时间

即日起至2023年11月30日。

二、重点征集领域

- （一）校外培训服务领域；
- （二）物业服务领域；
- （三）网络交易领域；
- （四）商品房交易领域
- （五）医疗美容服务领域；
- （六）其他与消费者日常生活密切相关的重点消费领域。

三、征集内容

消费者在上述重点行业领域消费中，遇到经营者在通知、声明、店堂告示、凭证、单据、合同、电子协议等方面使用的格式合同中含有免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利等方面的不平等格式条款。主要表现为以下几种情形：

（一）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；

（二）免除或者减轻经营者因故意或者重大过失造成消费者财产损失依法应当承担的责任；

（三）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责任；

（四）免除或者减轻经营者依法应当承担的违约责任；

（五）免除或者减轻经营者根据合同的性质和目的应当履行的协助、通知、保密等义务；

（六）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；

（七）要求消费者承担依法应当由经营者承担的经营风险；

（八）排除或者限制消费者依法自主选择商品或者服务的权利；

（九）排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利；

（十）排除或者限制消费者依法请求支付违约金或者损害赔偿金的权利；

（十一）排除或者限制消费者依法投诉、举报、请求调解、申请仲裁、提起诉讼的权利；

（十二）经营者单方享有解释权或者最终解释权；

（十三）其他免除或者减轻经营者自身责任、加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的内容。

四、征集方式

公众可通过信函、电话等方式提供相关材料，包括但不限于合同纸质复印件（标明格式合同使用单位）、网页截图（标明具体经营者、所在平台、网址、合同文本、条款内容）等。

（一）信函：邮寄至泉港区市场监督管理局，地址：福建省泉州市泉港区山腰街道锦绣街118号，邮编：362800，请在信封上注明“不平等格式条款征集”字样。

（二）电话：对发现的利用不平等格式条款侵害消费者合法权益的问题，公众也可以同时通过“12315”消费者投诉举报热线进行反映。

五、注意事项

（一）反映的格式条款内容必须真实、正确、有效，有明确的使用单位名称，同时请注明提供者的联系方式以便进一步了解核实。

（二）对征集到的格式合同条款，泉港区市场监督管理局将及时进行梳理研判，酌情公开点评披露；对涉嫌使用不平等格式条款侵犯消费者合法权益的行为将依法组织核查处理；对情节严重、性质恶劣的典型案件将予以公示曝光。

泉港区市场监督管理局

2023年9月18日

