附件3

市场主体利用合同不公平格式条款

侵害消费者权益违法行为表现

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确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利；

（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。