

不公平格式条款是指合同协议书、通知、声明、店堂告示、凭证、单据、电子协议等存在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、不合理规定的条款。

网络商品交易及服务领域的 unfair 格式条款案例一

A: 你好，我想咨询一下宠物上门喂养服务~把你家宠物的具体信息发来，我们视情况安排。那具体的服务内容是什么呢？

B: 放心吧，一定能把你家宠物安排好。

上门喂养宠物时，向上门“伴宠官”如实告知宠物的性格、生活、饮食和休息习惯，是否发情能否和其他宠物共处等习性，以及宠物的过往病史（如果有需详细告知）；窗台是否做好封闭措施，以防宠物走丢，如因封闭措施没有做好导致宠物走失，宠物主人全责。

点评意见：只规定了主人的责任，没有规定服务方的责任。权利义务不对等。建议加上提供服务方在何种情况下承担何种责任的内容。

网络商品交易及服务领域的 unfair 格式条款案例二

A: 我刚在小程序上充值了油费，本次消费了 XXX 元，剩下的 XX 可以在其他平台消费吗？

B: 不好意思亲，咱们不支持余额提现哦！

A: 为什么不能? 这是强制消费啊!

B: 不好意思亲, 咱们不支持余额提现哦!

充值进卡只能在小程序消费, 余额不能提现。

点评意见: 限制了消费者权益, 服务提供商在没有就服务提供商的服务内容和范围给予保证的情况下, 仅就充值进卡只能在小程序消费、余额不能提现进行了约定。单方限制了消费者权益, 变相扩大了自己的权利。建议加上明确的服务提供商应当保证服务内容和范围的约定。

网络商品交易及服务领域的不公平格式条款案例三

A: 你好, 我在你们店购买的衣服不合适, 需要退货。

B: 亲亲, 咱们是七天无理由退货的, 但退货的运费需要自行承担哦!

A: 下单时, 你们说送运费险的呀, 那我刚开始就直接拒收呢?

B: 亲亲, 拒收的话也是需要您这边承担运费的哈~

平台声称七天无理由退货、有运费险及送货上门。当快递到达后物流公司称物品过大不提供送货上门需要自提或者选择付额外费用才送货上门。拒收后要承担 220 元拒收运费, 理由是拒收不算在七天无理由退货范围内。

点评意见: 建议平台在平台的显要位置和合同中的明确提示哪些物品不提供送货上门、哪种物品和情况拒收后要承担拒收运费。