

深圳经济特区合同格式条款条例

(2012年4月27日深圳市第五届人民代表大会常务委员会第十五次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了加强对合同格式条款的监督管理,防止利用合同格式条款损害消费者合法权益,保障交易公平,根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律、行政法规的基本原则,结合深圳经济特区实际,制定本条例。

第二条 在深圳经济特区内,合同格式条款的制定、使用及监督管理,适用本条例。

第三条 本条例所称合同格式条款是指经营者与因生活消费而购买、使用商品或者接受服务的消费者为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与消费者协商的条款。

以商业广告、告示、通知、声明、须知、说明、凭证、单据等形式明确规定经营者和消费者具体权利义务的,依法视为合同格式条款。

合同格式条款经经营者和消费者协商修改的,该条款为非格式条款。

第四条 经营者制定和使用合同格式条款应当遵循合法、公平和诚实信用原则,不得利用合同格式条款损害消费者合法权益。

第五条 市政府市场监督管理部门(以下简称主管部门)负责对合同格式条款的制定和使用进行监督管理,对利用合同格式条款损害消费者合法权益的行为依法进行处理。

其他相关部门按照各自职责，负责合同格式条款制定和使用的相应监督管理工作。

第六条 行业组织应当对本行业内合同格式条款的制定和使用进行规范，配合主管部门和其他相关部门对合同格式条款制定和使用的监督管理工作。

第七条 主管部门应当组织建立和完善合同格式条款制定和使用的信息系统。其他相关部门通过全市统一的政务信息资源交换平台实现合同格式条款管理信息系统的互联互通和信息共享。

第二章 制定和使用

第八条 经营者应当在其经营、服务场所公开展示含有格式条款的合同文本，供消费者查阅、复制。符合本条例第三条第二款规定的商业广告、告示等应当设置或者张贴于经营、服务场所的显著位置。

第九条 合同格式条款不得含有免除或者减轻经营者下列责任的内容：

- (一) 造成消费者人身伤害依法应当承担的责任；
- (二) 因故意或者重大过失造成消费者财产损失的责任；
- (三) 对提供的商品或者服务依法应当承担的保证责任；
- (四) 依法应当承担的违约责任和其他责任。

第十条 合同格式条款不得含有扩大经营者下列权利的内容：

- (一) 合同的最终解释权；
- (二) 违法变更、转让、解除或者终止履行合同的权利；
- (三) 在不定期限内履行合同的权利；
- (四) 合同附终止期限的，擅自延长合同效力期间的权利；
- (五) 违法扩大经营者的其他权利。

第十一条 合同格式条款不得含有加重消费者下列责任的内容：

- (一) 使消费者承担违约金或者损害赔偿明显超过合理数额；
- (二) 使消费者承担本应当由经营者承担的风险责任；
- (三) 违法加重消费者的其他责任。

第十二条 合同格式条款不得含有排除或者限制消费者下列权利的内容：

- (一) 依法变更、撤销或者解除合同的权利；
- (二) 依法中止履行或者终止履行合同的权利；
- (三) 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；
- (四) 就合同争议提起诉讼、仲裁或者其他救济途径的权利；
- (五) 消费者依法享有的其他权利。

第三章 监督管理

第十三条 下列合同采用格式条款的，经营者应当在使用之日起五个工作日内报主管部门备案，但本条例第三条第二款规定视为合同格式条款的除外：

- (一) 供用水、电、气合同；
- (二) 电信合同；
- (三) 邮政合同；
- (四) 有线电视使用合同；
- (五) 物业服务合同；
- (六) 旅游合同。

主管部门应当对报送备案的合同进行审查。

第十四条 主管部门应当在收到备案的合同文本时向经营者出具备案回执，并于五个工作日内在主管部门网站上公示该合同文本，听取社会意见。公示期不得少于十五个工作日。

第十五条 主管部门发现备案的合同文本违反法律、法规规定的，应当自收到备案合同文本之日起六十日内向经营者送达修改

意见函；情况复杂的，经主管部门主要负责人批准后可延长三十日。

修改意见函应当包括以下内容：

- （一）合同格式条款违反的法律、法规的具体条款及内容；
- （二）具体的修改意见；
- （三）告知经营者有提出异议和要求听证的权利。

主管部门可以事先就修改意见函的内容咨询有关专家的意见。

第十六条 经营者对主管部门提出的修改意见无异议的，应当自收到修改意见函之日起十个工作日内将修改后的合同文本报送备案。

第十七条 经营者对主管部门提出的修改意见有异议的，应当在收到修改意见函之日起十个工作日内，提出书面异议。

书面异议应当包括异议的理由和依据。要求听证的，应当说明理由。

第十八条 主管部门应当自收到经营者书面异议之日起十个工作日内作出书面答复并送达经营者。需要听证的，组织听证所需时间不计算在内。

第十九条 经营者在书面异议中提出听证要求的，市主管部门应当组织听证，并根据听证结果作出书面答复。

第二十条 经营者应当按照书面答复内容对合同格式条款进行修改，并自收到书面答复之日起十个工作日内报送备案。

第二十一条 经营者违反本条例第十六条、第二十条规定，不对违反法律、法规规定的合同格式条款进行修改的，主管部门可以采取下列措施：

- （一）约谈经营者或者相关行业组织的法定代表人或者法定代表人授权委托的相关负责人；
- （二）邀请专业人士和新闻媒体对相关合同格式条款进行评议；
- （三）在其网站上以专栏等形式，公开主管部门的修改意见

和需要修改的合同文本，并通过新闻媒体向社会公告，提醒公众注意。

第二十二条 经营者对已经备案的合同格式条款进行修改的，应当在使用之日起五个工作日内将修改后的合同文本报主管部门备案。

第二十三条 主管部门在日常监督管理中发现经营者使用的合同格式条款违反法律、法规规定的，应当向经营者发出修改意见函。

对前款规定的修改意见函，主管部门和经营者应当按照本条例第十五条至第二十一条的规定进行处理。

第二十四条 主管部门应当建立合同格式条款公开查阅制度，将备案的合同文本向社会公开，供公众免费查阅。

第二十五条 主管部门在对合同格式条款的制定和使用进行监督检查时，可以依法采取下列措施：

- （一）对经营者的经营、服务场所实施现场检查；
- （二）询问经营者、有关消费者、利害关系人和证人；
- （三）查阅、复制有关资料；
- （四）法律、法规规定的其他措施。

第二十六条 主管部门对合同格式条款的制定和使用进行监督检查时，相关部门或者行业组织、消费者协会或者其他消费者组织应当予以协助。

第二十七条 消费者协会或者其他消费者组织可以通过座谈会、问卷调查、点评等方式收集消费者对合同格式条款的意见，发现合同格式条款违反法律、法规规定的，可以向主管部门提出监督建议或者组织听证的建议。

主管部门对消费者协会或者其他消费者组织提出的建议应当按照本条例第十五条至第二十一条的规定办理，并及时将办理情况书面告知消费者协会或者其他消费者组织。

第二十八条 消费者因合同格式条款与经营者发生纠纷，向人民法院提起诉讼的，消费者协会或者其他消费者组织可以支持消费者提起诉讼。

第二十九条 司法机关、仲裁机构可以根据司法或者仲裁实践，就合同格式条款的制定和使用向主管部门提出修改建议。

第三十条 行业内普遍存在合同格式条款违反法律、法规情形的，相关行业组织应当进行规范和引导。对主管部门提出的修改意见，行业组织应当协助主管部门督促经营者执行。

第三十一条 鼓励经营者采用合同示范文本或者参照合同示范文本制定合同格式条款。经营者采用合同示范文本的，无需再报主管部门备案，但对合同示范文本内容进行修改的除外。

合同示范文本由主管部门或者由相关部门、行业组织会同市主管部门共同起草并公布。涉及消费者权益的，应当征求消费者协会或者其他消费者组织的意见。

主管部门和相关部门应当做好合同示范文本的宣传、推广工作。

第三十二条 认为合同格式条款损害消费者权益或者存在违法情形的，可以向主管部门投诉。主管部门应当按照规定受理，并将处理情况书面告知投诉人。

第三十三条 经营者因违反本条例规定受到处罚的，主管部门应当将相关情况载入经营者信用记录。

第四章 法律责任

第三十四条 违反本条例第八条规定，经营者未在其经营、服务场所公开展示含有格式条款的合同文本的，或者未按规定将含有格式条款的商业广告、告示等设置或者张贴于经营、服务场所显著位置的，由主管部门责令其限期改正；逾期不改正的，处一万元罚款。

第三十五条 违反本条例第十三条、第二十二规定，经营者对应当备案的合同文本不报送备案的，由主管部门责令其限期改正；逾期不改正的，处五万元罚款。

第三十六条 违反本条例第十六条、第二十条规定，未按照修改意见对合同格式条款进行修改的，由主管部门责令其限期改正；逾期不改正的，处五万元罚款。

第三十七条 违反本条例第九条、第十条、第十一条、第十二条规定，合同格式条款含有免除、减轻经营者责任，扩大经营者权利，加重消费者责任，排除、限制消费者权利内容的，消费者可以依照有关法律、法规的规定，向人民法院提起确认该合同格式条款无效的诉讼。

第三十八条 合同格式条款经备案或者经主管机关建议修改的，不免除经营者因合同格式条款给他人造成损害而依法应当承担的民事责任。

第三十九条 主管部门不按照规定履行职责的，对直接负责的主管人员和直接责任人员依照有关规定给予处分。

主管部门和其他相关部门工作人员在合同格式条款监督管理中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由监察机关或者其主管机关依法给予处分；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第五章 附 则

第四十条 本条例规定应当备案的合同文本，在本条例施行前已经使用的，经营者应当自本条例施行之日起六十日内报主管部门备案。

第四十一条 主管部门可以根据本条例制定实施细则。

第四十二条 本条例自2012年8月1日起施行。1998年7月2日第二届深圳市人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过的《深圳经济特区格式合同条例》同时废止。