**中华人民共和国消费者权益保护法实施条例**

**（送审稿）**

**第一章总则**

**第一条** 根据《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称消费者权益保护法)，制定本条例。

**第二条** 消费者为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务,其权益受本条例保护。但自然人、法人或其他组织以牟利为目的购买、使用商品或接受服务的，不适用本条例。

**第三条** 各级人民政府应当加强领导，组织、协调、督促有关行政部门做好消费者合法权益保护工作，研究、制定消费者权益保护的措施，推进商品和服务业标准化建设，规范市场秩序，依法落实保护消费者合法权益职责。

各级人民政府及有关行政部门应当在各自职权范围内，综合运用各种手段，创新监管和服务方式，加强消费知识宣传和教育力度，处理消费者投诉举报，查处侵害消费者权益的违法行为。

**第四条** 消费者组织、行业组织等社会组织和大众传播媒介应采取措施，对经营者提供的商品或者服务进行社会监督，充分发挥社会组织和大众传播媒介在保护消费者合法权益方面的作用，为消费者提供社会保护。

**第五条** 保护消费者的合法权益是全社会的共同责任，应当建立和完善政府监管、经营者自律、社会监督、消费者参与相结合的消费者权益保护的社会共治格局。

**第二章消费者权利和经营者义务的一般规定**

**第六条** 经营者为消费者提供的消费场所、服务设施、店堂装饰、商品陈列、网络环境等场所与设施应当符合保障人身、财产安全的要求;对可能危及消费者人身、财产安全的场所和设施条件，经营者应当以显著的方式设置安全使用说明、警示标识，并采取必要的安全防护措施。

经营者向消费者提供高危险性的体育娱乐服务或者利用大型游乐设施提供的娱乐服务，应当具备保障消费者人身安全的技术条件、设施，建立严格的安全管理制度。

消费者的人身、财产安全在经营者提供的场所和设施遇到危险或者不法侵害时，经营者应当给予救助。

**第七条**经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

采取召回措施的，生产或者进口商品的经营者应当制定召回计划，发布召回信息，并保存完整的召回记录。因商品被召回支出的必要费用由生产或者进口商品的经营者承担。销售者、修理者、零部件生产供应商、受委托生产企业、其他服务者等相关经营者，应当协助生产或者进口商品的经营者实施召回。

缺陷，是指由于设计、制造、警示标识等原因导致的在同一批次、型号或者类别的消费品中普遍存在的不符合国家标准、行业标准中保障人身、财产安全要求的情形或者其他危及人身、财产安全的不合理的危险。

**第八条** 耐用商品或者装饰装修、家电维修、机动车维修、数码产品维修等服务在交付商品或者提供服务之日起六个月内发现瑕疵并发生争议，经营者不能证明该瑕疵并非因商品或者服务的自身质量问题导致的，应当承担相应的法律责任。

耐用商品是指使用期限较长、科技含量较高、消费者可能缺乏全面认知能力的商品，包括但是不限于机动车、电脑、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机、手机、照相机、摄影机等。

**第九条** 经营者以奖励或者附赠等形式向消费者免费提供商品或者服务的，该商品或者服务应当符合保障人身、财产安全的强制性标准或者不存在其他危及人身、财产安全的不合理的危险。

经营者对有瑕疵但不影响正常使用性能的免费商品或者服务，应当在提供商品或者服务前如实告知消费者。

**第十条** 经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，应当依照国家有关规定或者当事人约定承担退货、更换、修理等质量担保责任。对无发票和退货、更换、修理凭证但是有其他证据证明商品或者服务在经营者应当承担退货、更换、修理等质量担保责任有效期限内的，经营者不得拒绝履行退货、更换、修理等义务。

经营者依照国家有关规定或者与消费者的约定履行退货责任的，应当按照商品购物凭证上显示的价格一次性退清货款或者按照国家有关规定执行。经营者可以证明消费者实际支付的价格和商品购物凭证上显示的价格不一致的，按照消费者实际支付的价格履行退货责任。

**第十一条** 经营者依照国家有关规定或者与消费者的约定承担退货、更换、修理等质量担保责任的有效期限自经营者向消费者交付商品或者提供服务之日起计算。需要经营者另行安装的商品，有效期限自商品安装完成之日起计算。经营者向消费者履行商品或者服务更换义务后，承担退货、更换、修理等质量担保责任的有效期限自商品或者服务更换之日起重新计算。

经营者与消费者约定承担修理责任的有效期限不得低于国家有关规定的要求。

**第十二条**经营者除依照消费者权益保护法第二十五条规定外，不得擅自扩大不适用无理由退货商品的范围，但是下列产品经消费者在购买时确认，可以不适用七日无理由退货规定：

(一)对拆封后易导致商品性质改变、影响人身安全或者生命健康的商品;

(二)一经激活或者试用后价值贬损较大的商品;

(三)销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。

经营者应当对于不适用无理由退货的商品进行明确标注，并在商品销售必经流程中设置显著的提示程序，供消费者进行确认。未经消费者在购买时确认的，经营者不得拒绝七日无理由退货。

**第十三条** 经营者应当在收到退回商品之日起七日内向消费者返还已支付的货款。

消费者退回的商品应当完好。商品本身和配件能够保持原有品质、功能并且商标标识等齐全的，视为商品完好。消费者基于查验需要而打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。

经营者对能够完全恢复到初始销售状态的无理由退货商品，可以作为全新商品再次销售;对不能够完全恢复到初始状态的无理由退货商品再次销售的，应当通过显著的方式标注商品的实际情况。

**第十四条** 经营者提供商品或者服务，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任，不得故意拖延或者无理拒绝消费者的合法请求。经营者有下列情形之一的，视为对消费者合法要求的故意拖延或者无理拒绝：

(一)经有关行政部门依法认定为不合格商品后，消费者提出退货要求之日超过十五日未退货的;

(二)经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，自国家有关规定、当事人约定期满之日起或者自消费者提出要求之日起超过十五日的，无正当理由拒不履行修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务的;

(三)对于适用无理由退货的商品，自收到消费者退货要求之日起超过十五日未办理退货手续或者自收到退回商品之日起超过十五日，无正当理由未返还消费者支付的商品价款的;

(四)对于适用无理由退货的商品，未经消费者在购买时确认，擅自以商品不适用无理由退货为由拒绝退货，或者以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货的;

(五)经营者以预收款方式提供商品或者服务，对消费者提出的合理退款请求，明确表示不予退款，或者自约定期满之日起、无约定期限的自消费者提出退款要求之日起超过十五日未退款的。

**第十五条** 经营者向消费者提供商品或者服务时使用格式条款、通知、声明、店堂告示等方式的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务中与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明，不得作出含有下列内容的规定：

(一)免除或者部分免除经营者造成消费者死亡或者人身伤害的赔偿责任;

(二)免除或者部分免除因经营者故意、重大过失造成消费者财产损失的赔偿责任;

(三)免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的退货、更换、修理、重作、补足商品数量、退回货款和服务费用或者赔偿损失等责任;

(四)加重消费者责任，规定消费者承担的违约金或者损害赔偿金超过法定数额;

(五)加重消费者责任，规定消费者承担依照法律应当由经营者承担的合同标的物毁损、灭失的风险;

(六)限制消费者依法变更、解除合同权利，或者规定经营者有权任意变更、解除合同;

(七)排除或者限制消费者依法投诉、举报、选择诉讼或者仲裁的权利;

(八)规定经营者单方享有解释权或者最终解释权;

(九)其他对消费者不公平、不合理的规定。

**第十六条** 经营者不得以暴力、胁迫、限制人身自由等方式，或者利用技术手段等优势地位强制或者变相强制消费者购买商品或者接受服务。

**第十七条** 经营者提供商品或者服务时，不得有下列欺诈消费者的行为：

(一)生产或者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全要求;

(二)销售失效、变质的商品;

(三)生产或者销售伪造产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址、篡改生产日期的商品;

(四)生产或者销售伪造冒用认证标志等质量标志的商品;

(五)生产或者销售的商品或者提供的服务侵犯他人注册商标专用权;

(六)生产或者销售伪造或者冒用知名商品特有的名称、包装、装潢的商品;

(七)在生产或者销售的商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，以不合格商品冒充合格商品;

(八)生产或者销售国家明令淘汰并停止销售的商品;

(九)提供商品或者服务中故意使用不合格的计量器具或者破坏计量器具准确度;

(十)骗取消费者价款或者费用而不提供商品或者服务;

(十一)以虚假的名称和标记提供商品或者服务;

(十二)以虚假的商品说明、商品标准、实物样品、价格表示、促销方式、现场说明和演示等方式销售商品或者服务;

(十三)采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论或者雇佣他人等方式进行欺骗式销售诱导;

(十四)将“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品作为正品销售;

(十五)经营者在提供金融商品或者服务过程中出现的欺诈金融消费者的行为。

经营者有本条第一项至第六项规定行为之一但能够证明自己并非欺骗消费者而实施此种行为的，不属于欺诈行为。

**第十八条** 经营者应当利用通俗易懂的方式，真实、全面、准确的向消费者介绍和说明所提供商品或者服务的信息，并依照法律、法规和商业惯例，主动告知消费者可能影响其购买选择的重要信息。

**第十九条** 经营者应当在其经营场所的显著位置和与消费者签订的合同中，以消费者易于识别的方式标明经营者的真实名称、标记和有效联系方式。

从事商业特许经营的经营者，应当以显著方式标明特许人和被特许人的名称和标记。

租用他人柜台、场地从事经营活动的经营者，应当以显著方式标明承租人的真实名称和标记。

网络交易平台提供者应当对进入平台销售商品或者提供服务的经营者进行身份信息审查和登记，并依照法律、法规的规定，在其从事经营活动的主页面显著位置公示相关信息。

采用电视方式提供商品或者服务的，应当在电视画面中以显著方式标明商品经营者的名称和标记。

**第二十条** 经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定明码标价。明码标价应当做到价签价目齐全，标价内容真实明确，标识清晰醒目。

除与消费者另有约定外，经营者不得在标价之外加价提供商品或者服务，不得收取任何未标明的费用。

**第二十一条** 经营者提供商品或者服务，应当依照国家有关规定或者商业惯例，向消费者出具发票等购货凭证、服务单据或者收费清单。经营者可在征得消费者同意后，以电子化形式出具上述凭证。

经营者有正当理由不能即时出具购货凭证、服务单据或者收费清单的，应当按照与消费者协商的时间、地点送交或者约定消费者到指定地点索取。经营者向消费者送交购货凭证、服务单据或者收费清单的费用由经营者承担。双方约定由消费者到指定地点索取购货凭证、服务单据或者收费清单的，除双方另有约定外，经营者应当向消费者支付必要的交通费用。

**第二十二条** 经营者收集、使用消费者个人信息应当遵循合法、必要、正当的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围并征得消费者同意，经营者不得收集与经营业务无关的信息或者采取不正当方式收集信息。消费者明确要求经营者删除、修改其个人信息的，除法律法规另有规定外，经营者应当按照消费者的要求予以删除、修改。

经营者应当建立健全信息保密和管理制度，确保消费者个人信息安全。经营者及其工作人员不得泄露其收集的消费者个人信息;未经消费者同意，不得向他人提供消费者个人信息。但是，经过处理无法识别特定消费者且不能复原的除外。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，经营者应当采取补救措施，及时通知消费者。经营者已履行明示义务并征得消费者同意的证明资料应当留存至少三年。

消费者个人信息是指经营者在提供商品或者服务活动中收集的消费者姓名、性别、职业、出生日期、身份证件号码、住址、联系方式、收入和财产状况、健康状况、消费情况、生物识别特征等能够单独或者与其他信息结合识别消费者的信息。

**第二十三条** 未经消费者明确同意或者请求，经营者不得向消费者的固定电话、移动电话等通讯设备，电脑等电子终端或者电子邮箱、网络硬盘等电子信息空间发送商业性电子信息或者拨打商业性推销电话。

消费者同意经营者向其发送商业性电子信息或者拨打商业性推销电话的，除双方另有约定以外，不得要求消费者承担费用。

**第三章消费者权利和经营者义务的特别规定**

**第二十四条** 从事供水、供电、供气、供热、电信、有线电视行业的经营者，应当依照国家有关规定或者与消费者约定提供商品或者服务，并遵守以下规定：

(一)应当在经营场所与其他公开方式公示收费项目和标准，并按照公示的项目和标准收费，没有合法依据，不得擅自增加收费项目或者提高收费标准;

(二)没有合法依据，不得限定消费者向其指定的经营者购买商品或者接受服务，不得违背消费者意愿搭售商品、提供有偿服务或者附加其他不合理的交易条件;

(三)消费者要求暂停服务的，不得收取暂停手续费，但是除暂停服务需占用公用资源或者消费者需要另外提供服务以外;

(四)不得因部分消费者不按时交纳费用而停止向其他消费者提供商品或者服务;

(五)应当对设备定时、及时进行维护、检修，维护、检修可能影响公用服务正常运行的，应当提前告知消费者;

(六)应当使用符合国家有关规定的计量器具或者计费系统，保证计量准确，非因消费者责任或者无证据证明是消费者责任造成水、电、气、通话时间、信息流量等计量增加的，不得要求消费者承担由此产生的费用;

(七)除不可抗力和当事人约定外，不得随意中断或者调整供应的水量、电量、气量、热量、电信频道、有线电视频道，因特殊原因确实需要中断或者调整的，应当以公告形式向消费者提前告知并说明理由。

**第二十五条** 从事长途汽车、火车、飞机、轮船等交通客运业的经营者应当按照购票约定或者客票载明的时间、地点、班次和规定的线路运送消费者，不得擅自降低服务标准。

从事交通客运业的经营者因自身原因造成迟延运送或者取消的，应当协助消费者做好改签、退票等事项，不得对改签、退票设置不合理的条件。因客票签转或者舱位、座位变更产生的费用由经营者承担。从事交通客运业的经营者因不可抗力造成迟延运送或者取消的，应当以适当的方式及时告知消费者，并按照相关法律、行政法规处理。

**第二十六条** 网约车服务平台的提供者应当承担承运人责任，按照国家有关规定和标准提供服务，并应当遵守以下规定：

(一)保证提供服务车辆技术状况良好，安全性能可靠，保证线上提供服务的车辆、驾驶员与线下提供服务的车辆、驾驶员一致;

(二)公布确定符合国家有关规定的计程计价方式，实行明码标价，不得违规收费，明确服务项目，遵守服务质量承诺，建立服务评价体系，为消费者提供投诉渠道;

(三)在提供网约车服务时候，提供驾驶员的姓名、照片、手机号码、车辆牌照等信息和服务评价结果，向消费者提供相应的出租汽车发票。

**第二十七条** 金融服务经营者应当依法保护金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等合法权益，不得有下列侵害金融消费者合法权益的行为：

(一)在营销金融商品或者金融服务过程中以任何方式进行强制性交易;

(二)违反国家有关规定的金融收费项目和标准，擅自增加收费项目或者提高收费标准的;

(三)无故拒绝金融消费者合理的服务需求或者存在其他歧视性行为的;

(四)未依照国家有关规定，建立金融商品或者金融服务的信息披露制度的;

(五)未依照国家有关规定，建立金融商品或者金融服务的投资者适当性制度的。

**第二十八条** 从事商品房销售服务的经营者，应当以书面形式向消费者明示商品房的准确地址、建筑结构、建筑面积、套内面积和共用分摊建筑面积、装饰标准、外部环境、公用设施、计价方式、付款方式、交付日期、产权办理等情况，应当履行国家有关规定和合同约定的房屋维修义务。不得有下列侵害消费者合法权益的行为：

(一)将未经竣工验收或者验收不合格的商品房交付使用;

(二)使用的建筑、装饰材料造成室内环境污染指数严重超标;

(三)商品房的计价方式、结构、朝向、楼层、交付时间等违反合同约定的;

(四)商品房的小区绿化率、容积率等外部环境等外部环境以及其他配套设施与经营者的承诺不相符;

(五)隐瞒未取得商品房预售许可证事实或者提供虚假的商品房预售许可证预售商品房;

(六)未在合同约定的期限内为买受人办妥房屋、土地权属手续;

(七)商品房买卖合同订立后，未经买受人同意将该房屋抵押、出卖给第三人或者隐瞒所售房屋已经抵押或者出卖的事实再次出售;

(八)未在合同约定的期限内为买受人办妥房屋、土地权属手续。

**第二十九条**从事住宅装饰装修的经营者，应当与消费者订立书面合同，约定装饰装修工程的项目、装饰装修材料、施工方案、开工及竣工时间、价格、室内环境检测指标、保修期限、施工安全责任、违约责任等内容。

从事住宅装饰装修的经营者，应当严格按照当事人约定和技术规范施工，保证装修装饰的质量和安全，不得擅自删减、增加、更改工程项目、材料、工序、时间等。使用的装饰装修材料和设备应当符合国家标准和国家有关规定的环保要求。

因经营者的原因需要返工、重作的，经营者应当免费返工、重作。国家有关规定的经营者应当承担修理责任的有效期限内因维修产生的费用由经营者承担。

**第三十条** 快递服务经营者在提供服务时应当与消费者约定快件送达的时限和地点，验视快件内件及完好状态，记录快件的重量、数量，明确违约责任，保障快件的寄递安全。

快递服务经营者对依前款所订立合同中免除经营者责任及涉及损失赔偿的条款，应当在快递运单或者数据电文中以显著的方式列出，并对消费者予以说明。

在快递服务过程中，发生快件延误、丢失、损毁和内件不符的，快递服务经营者与消费者有约定的，按照约定赔偿。对于购买保价的快件，应当按照保价金额赔偿。对于无约定且未购买保价的快件，按照相关法律规定赔偿。

**第三十一条** 餐饮行业的经营者应当以显著方式事先向消费者明示所提供的商品和服务项目的价格和数量，不得附加最低消费等不公平、不合理的限制条件。

餐饮行业的经营者未事先明示和告知的，不得向消费者收取或者变相收取额外费用。

**第三十二条** 从事物业服务的经营者应当按照与业主委员会或者房屋所有人签订的物业服务合同约定提供服务，并依照有关规定收取物业管理费或者其他相关服务费用。物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

从事物业服务的经营者不得擅自改变物业服务合同内容，不得因同一物业管理区域内的部分消费者不按时交纳费用而停止向其他消费者提供物业服务。

**第三十三条**生活美容服务经营者应当使用、销售符合国家有关产品质量和安全卫生规定、标准的材料和用品，并事先向消费者真实、全面地告知美容的适应症、禁忌症和注意事项，并取得消费者本人或者其监护人的书面同意。

因经营者的责任，美容达不到经营者与消费者约定效果的，应当按照消费者的要求采取补救、重作等措施或者退还已收取的费用。

**第三十四条** 从事机动车、家电、数码产品等维修的经营者应当在其经营场所、网站公布或者以其他方式向消费者明示维修的服务项目、收费标准、使用零部件情况、维修质量保证期等重要消费信息。

从事机动车、家电、数码产品等维修的经营者应当与消费者明确约定服务项目、价格、工序、内容、时间，不得有下列侵害消费者合法权益的行为：

(一)不按国家有关规定的服务规范和程序维修，偷工减料，虚列维修作业项目、工序或者内容;

(二)使用不符合国家质量标准或者约定的零部件;

(三)维修完成后，未向消费者交付维修结算清单、维修凭证、国家规定应当提交的有关证明材料。

**第三十五条** 从事培训服务的经营者，应当向消费者如实告知培训目标、课程设置、师资状况、教学地址或者网址、收费项目和标准等情况，签订培训服务协议，不得有下列侵害消费者合法权益的行为：

(一)不具备法定资格或者超出许可范围进行培训;

(二)违反约定提高收费标准或者增加收费项目;

(三)按学期或者培训周期收费的，预收费超过1个学期或者6个月;按课时收费的，预收费超过100个学时;

(四)违反约定调整培训时间和内容，减少培训时长和次数;

(五)不按约定的授课人、课程、教学场所、设备、设施、网络平台等提供培训服务;

(六)采取不正当手段，迫使消费者提前终止或者迟延学业;

(七)其他不按法律、法规或者约定提供培训服务的行为。

经营者有前款行为之一的，应当自消费者提出退学退款要求之日起十五日内，退还全部或者部分培训费以及其他费用。

**第三十六条** 从事中介服务的经营者应当向消费者明示服务项目和收费标准，不得向消费者提供虚假信息或者隐瞒可能影响消费者选择的重要信息，不得向消费者收取约定以外的费用。

**第三十七条** 商业特许经营的特许人应当在与被特许人订立的合同中，明确商品或者服务的质量要求、保证措施、消费者权益保护和赔偿责任的承担等内容，并按照约定的内容和方式为被特许人持续提供经营指导、技术支持、业务培训等服务。

被特许人应当在其经营场所、网站或者从事经营活动的主页面向消费者明示商业特许经营合同中明确的消费者权益保护和赔偿责任的承担等内容。

特许人应当在特许经营体系内建立统一、完善的售后服务机制。被特许人对于消费者的合理要求故意拖延或者无理拒绝时，或者因经营情况变更导致不能履行法定的民事责任时，特许人应当承担连带责任。

**第三十八条** 经营者以预收款方式销售商品或者提供服务，消费者要求订立书面合同的，经营者应当与消费者订立书面合同，表明经营者的经营地址、联系方式、安全注意事项和风险警示等信息，明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、售后服务、民事责任等事项。以磁条卡、芯片卡、纸质卡等所附条款作为合同内容的，经营者应当征得消费者同意。

经营者应当保存合同及履行的相关资料，方便消费者查询、复制。相关资料应当至少保存至合同履行完毕后两年。

经营者决定停业、歇业或者服务场所迁移的，应当提前三十日以电话、短信、电子邮件、公告等形式告知消费者。消费者有权选择解除协议。经营者应当向选择解除协议的消费者退回预付款并承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。对退款计算方式无约定的，按照有利于消费者方式计算。

消费者支付预付款十五日内，且尚未承兑任何商品和服务的，可以凭经营者开具的购货凭证、服务单据或者收费清单等销售凭证向经营者办理全额退款;经营者应当自消费者提出退款要求起十五日内，按照购货凭证、服务单据或者收费清单等销售凭证表明的价款办理退款。

**第三十九条** 经营者以预收款方式提供商品或者服务，涉及发行预付卡的，应当遵守国家有关规定。

经营者发行多用途商业预付卡的，应当取得人民银行的支付业务许可，并依照国家有关规定办理发行、受理、使用、充值和赎回等业务，设立预付资金专用账户，遵守客户备付金存管规定。

经营者采用卡、券等方式发行单用途商业预付卡的，应当在卡、券上明示发行人名称、地址、统一编号、负责人姓名、卡券面额、使用期限、使用范围(项目、次数)、发行人的履约保证责任等，应当采取符合国家有关规定的方式，为预收资金提供担保，并采取措施明确告知消费者兑付风险和担保措施。

**第四十条** 网络交易平台提供者应当建立平台内交易规则、交易安全保障、不良信息处理、信用评价等管理制度。各项管理制度应当在其网站持续显示，并从技术上保证消费者能够便利、完整地阅览和保存。

网络交易平台经营者应当建立消费者信息安全保障制度，采取电子签名、数据备份、故障恢复等技术手段确保消费者网络交易数据和资料的完整性和安全性，并应当保证原始数据的真实性。

网络交易平台经营者应当对通过平台销售的商品和服务信息，以及通过平台销售商品或者提供服务的经营者建立检查监控制度，发现有涉嫌违法行为的，应当向有关行政部门报告，并及时采取措施制止，必要时可以停止对其提供平台服务。

有关行政部门发现平台内有违反法律、法规的行为，依法要求网络交易平台经营者采取措施制止的，网络交易平台经营者应当予以配合。

网络交易平台经营者应当自行或者与平台内经营者协议建立消费者权益保证金制度或者先行赔付制度，并公开消费者权益保证金及赔付款项的管理和使用办法。网络交易平台经营者不得挪用消费者权益保证金及赔付款项。

**第四十一条**集中交易市场的开办者、柜台出租者和展销会举办者应当建立场内经营管理制度，审查入场经营者的营业执照、许可证等资料，在交易场所的显著位置以显著方式，公示入场经营者的名称(姓名)、经营(租赁)期限、经营项目等与维护消费者合法权益有关的事项，并保存复印件，向查询入场经营者情况的消费者提供上述真实信息。

经营者利用其他固定场地开展保健品、医疗器械等商品的集中式体验、宣传、销售活动的，场地提供者应当核查经营者的真实名称、地址和有效联系方式等信息，并向查询经营者情况的消费者提供上述真实信息。

**第四章消费者权益的行政保护**

**第四十二条** 各级人民政府建立消费者权益保护部门协调机制，明确各部门保护消费者权益职责。

工商行政管理以及质量监督检验检疫、食品药品监督、价格、教育、工业和信息化、公安、交通运输、商务、文化、卫生、金融、旅游、邮政等有关行政部门，应当加强协同配合，在各自的职责范围内，处理消费者投诉举报，查处侵害消费者合法权益的行为，保护消费者的合法权益，并建立消费维权执法信息的数据共享机制。

**第四十三条** 各级人民政府及有关行政部门制定涉及消费者权益的行政法规、规章、重大决策或者强制性标准，应当公开向消费者和消费者组织征求意见，应当告知消费者协会等消费者组织意见的采纳情况。

**第四十四条** 各级人民政府及有关行政部门应当建立经营者违法失信惩戒机制，将对经营者侵害消费者权益行为的行政处罚信息记入信用档案，通过“信用中国”网站和国家企业信用信息公示系统向社会公布并进行信用惩戒，督促经营者承担保护消费者合法权益的责任。

**第四十五条**各级人民政府及有关行政部门应当推动城市社区、农村乡镇的基层维权网络建设，对基层维权网络单位开展消费法律法规、消费知识的宣传，就近处理消费者咨询、投诉，予以支持。

各级人民政府及有关行政部门应当指导商场、超市、集贸市场、网络交易平台、旅游景区建立消费维权服务站，开展安全放心消费创建活动，推动经营者诚信自律，优化消费环境。

有关行政部门应当建设全国统一的消费者维权网络信息平台，为消费者提供投诉、举报等在线维权渠道，支持消费争议的远程解决，对经营者处理消费者投诉情况予以公示。

**第五章消费者权益的社会保护**

**第四十六条** 消费者协会(消费者委员会、消费者权益保护委员会、保护消费者权益委员会等)是国家依法设立、履行法定职责、保护消费者合法权益的公益组织，自成立时具有法人资格，免于登记。县级以上行政区域应当依法设立消费者协会。

各级人民政府应当保障消费者协会依法履行职责，确定其机构和人员编制，经费列入同级财政预算。有关行政部门应当对消费者协会履行职责给予支持。

**第四十七条** 消费者协会除依照消费者权益保护法的规定外，还依本条例履行下列公益性职责：

(一)组织开展比较试验、消费调查、消费体察、点评评议并公布结果，发布投诉案件情况、消费警示提示，反映商品服务状况、消费维权情况和消费者意见，实施社会监督，促进规范经营，开展消费教育和引导;

(二)接受委托组织消费者参与或者派员参与涉及消费者权益的法律规定的商品、服务等价格听证会或者其他听证事项，并发表独立意见;

(三)对损害或者可能损害消费者合法权益的行为，消费者协会有权要求经营者配合调查，提供有关信息、资料，并可以约谈经营者;

(四)就涉及消费者合法权益的重大事项，可以组织由消费者、经营者、行业组织、检测鉴定机构、政府及有关行政部门、新闻媒体等参加的协调会，督促问题解决;

(五)消费者协会可以就有关消费者合法权益问题向行业组织或者经营者反映、查询，提出建议。行业组织或者经营者应当自接到反映、查询、建议之日起二十个工作日内作出书面答复。逾期不予答复的，消费者协会可进行公开披露。

**第四十八条** 消费者协会发现商品可能存在缺陷的，在依照本条例第四十七条履行公益性职责的同时，应当将商品可能存在缺陷的信息书面报告有关行政部门，有关行政部门应当及时依法予以处理。

**第四十九条** 行业协会、商会等行业组织应当督促、引导本组织的经营者在经营过程中加强自律、诚信守法经营，在制定行业规则和相关标准时，应当体现保护消费者合法权益的有关内容。

**第五十条**大众传播媒介应当真实、客观、公正报道，对涉及消费者权益的法律、标准、商品、服务和维权的相关知识加强普及，对维护消费者合法权益措施广泛宣传，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

**第六章消费争议的解决**

**第五十一条** 经营者应当建立方便、快捷的投诉处理机制，采取协商和解等方式与消费者解决消费争议。

有下列情形之一的，收到消费者诉求的经营者应当依法及时处理，不得推诿或者拒绝：

(一)消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害，向销售者或者生产者要求赔偿的;

(二)消费者通过网络交易平台购买商品或者服务，其合法权益受到损害，网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式，消费者向网络交易平台提供者要求赔偿的;

(三)消费者在展销会、租赁柜台、租赁场地购买商品或者接受服务导致合法权益受到损害，在展销会结束或者柜台、场地租赁期满后，向展销会的举办者或者柜台、场地的出租者要求赔偿的;

(四)消费者合法权益受到损害，向使用他人营业执照的违法经营者或者营业执照的持有人要求赔偿的。

**第五十二条** 消费者和经营者发生消费者权益争议，请求消费者协会或者依法成立的其他消费者组织进行调解的，相关组织应当及时处理。

**第五十三条** 有关行政部门应当在各自职责范围内，依法处理消费者投诉。

有关行政部门应当自收到消费者投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉人。有关行政部门对不符合规定的投诉决定不予受理的，应当告知投诉人不予受理的理由并告知消费者其他解决争议的途径。

**第五十四条** 有关行政部门受理消费者投诉后，按照下列方式处理并告知消费者：

(一)当事人同意调解的，组织调解;

(二)督促指导经营者主动与消费者协商和解;五个工作日内经营者不能与消费者协商和解的且当事人同意调解的，应当组织调解;

(三)依法委托消费者协会、人民调解委员会或者依法成立的其他消费者组织调解。

有关行政部门处理其职权范围内受理的消费者投诉，进行调解的，应当在受理消费者投诉之日起六十日内终结调解;调解不成的应当终止调解。

有关行政部门调解过程中需要进行鉴定或者检测的，鉴定或者检测的时间不计算在六十日内。

**第五十五条** 因商品或者服务质量争议需要进行鉴定、检测的，可以交由具备法定资质的鉴定、检测机构进行鉴定、检测。

有关鉴定、检测机构应当依法受理因消费者权益争议或者消费者协会工作需要提起的鉴定、检测申请，并客观、公正的出具鉴定意见、检测报告;无法进行鉴定、检测的，有关鉴定、检测机构应当说明理由。

**第七章法律责任**

**第五十六条** 经营者向消费者提供商品或者服务，违反本条例有关规定，侵害消费者合法权益的，应当承担相应的民事责任。

**第五十七条** 经营者违反本条例第六条、第七条、第十四条、第十六条、第十七条、第二十二条第一款、第二十三条、第二十七条、第二十九条、第三十一条、第三十四条第二款、第三十五条、第三十六条、第三十八条、第三十九条规定的，由有关行政部门依照消费者权益保护法第五十六条的规定予以处罚。

**第五十八条** 经营者具有下列情形之一的，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的，由有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、处以十万元以下罚款;情节严重的，责令停业整顿：

(一)违反本条例第十二条规定，擅自扩大不适用无理由退货商品范围的;

(二)违反本条例第十五条规定，未以显著方式提请消费者注意商品或者服务中与消费者有重大利害关系的内容，或者通过格式条款等方式设置不公平、不合理规定的;

(三)违反本条例第十八条规定，未依照法律、法规的规定，主动告知消费者可能影响其购买选择的重要信息的;

(四)违反本条例第十九条规定，未按照规定标明真实名称和标记的;

(五)违反本条例第二十一条规定，未按照规定出具购货凭证、服务单据或者收费清单的。

**第五十九条** 网络交易平台提供者违反本条例第四十条第四款规定，未按有关行政部门的要求采取措施制止违法行为的，由有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、处以五万元以下罚款。

**第六十条**商品交易市场的经营者和柜台、场地的出租者违反本条例第四十一条规定，未核验营业执照、许可证件等资料的，不能向查询场内经营者、承租者情况的消费者提供真实信息的，或者未依法公示场内经营者、承租者的名称(姓名)、经营(租赁)期限、经营项目等与保护消费者合法权益有关的事项的，由工商行政管理部门责令改正，并可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得一倍以上五倍以下罚款，没有违法所得的，处以五万元以下罚款。

**第六十一条** 鉴定、检测机构违反本条例第五十五条规定，无正当理由，拒不受理因消费者权益争议或者消费者协会工作需要提起的鉴定、检测申请，或者不如实出具鉴定、检测报告的，由有关行政部门根据情节单处或者并处警告，处以五万元以下罚款。

**第六十二条** 经营者违反本条例为消费者提供商品或者服务，侵害消费者合法权益，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第六十三条**经营者对行政处罚决定不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

**第六十四条** 承担消费者权益保护政府监管职责的国家机关工作人员玩忽职守或者包庇经营者，对应当予以制止和处罚侵害消费者权益的违法行为不予制止、处罚，致使消费者的合法权益、公共利益和社会秩序遭受严重损害的，由其所在单位或者上级机关对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分;情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第八章附则**

**第六十五条** 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料或者接受农业生产技术服务，参照本条例执行。

**第六十六条** 本条例自 年 月 日起施行。