

上海市消费者权益保护条例

(2002年10月28日上海市第十一届人民代表大会常务委员会第四十四次会议通过根据2014年11月20日

上海市第十四届人民代表大会常务委员会第十六次会议《关于修改〈上海市消费者权益保护条例〉的决定》修正

2022年7月21日上海市第十五届人民代表大会常务委员会第四十二次会议修订通过)

上海市人民代表大会常务委员会公告

〔十五届〕第一一八号

《上海市消费者权益保护条例》已由上海市第十五届人民代表大会常务委员会第四十二次会议于2022年7月21日修订通过，现予公布，自2022年8月1日起施行。

上海市人民代表大会常务委员会
2022年7月21日

第一章 总则

第一条 为了保护消费者合法权益，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展，服务全国统一大市场，推进国际消费中心城市建设，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、行政法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内，消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本条例保护；经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵守本条例。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

第三条 消费者合法权益的保护应当实行经营者合法经营、消费者依法维权、国家保护、行业自律和社会监督相结合的原则。经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

对消费者合法权益的保护应当方便消费者行使权利，并与社会经济发展的水平相适应。

第四条 本市倡导节约适度、绿色低碳、文明健康的消费模式，反对浪费，推进可持续消费。

第五条 本市各级人民政府应当加强对消费者权益保护工作的领导，组织、协调、督促有关行政管理部门做好贯彻实施本条例的工作，落实保护消费者合法权益的职责。

市、区人民政府建立消费者权益保护工作议事协调机制，负责统筹协调消费者权益保护重大问题，协调处理消费领域重大问题。市场监督管理部门负责消费者权益保护工作议事协调机制日常工作。

消费者权益保护工作议事协调机制成员单位可以依托专家咨询委员会，开展消费者权益保护研究，针对重大、疑难、复杂的消费维权活动开展咨询、论证等。

第六条 本市国家机关应当根据各自职责，采取措施，依法保障消费者合法权益不受侵害。

各级市场监督管理部门以及其他有关行政管理部门应当加强对经营者的监督，依法查处侵害消费者合法权益的行为。

第七条 市、区人民政府常务委员会通过听取和审议专项工作报告、组织执法检查、开展询问和质询等方式，加强对本条例执行情况的监督。

市、区人民政府常务委员会应当充分发挥各级人大代表作用，组织人大代表开展专题调研和视察等活动，督促有关方面落实消费者权益保护的各项工作。

第八条 市、区消费者权益保护委员会(以下统称消保委)是法定的对商品和服务进行社会监督、保护消费者合法权益的公益性组织，行使《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予消费者协会的职能。

依法成立的其他消费者组织，依

照法律、法规及其章程的规定，开展保护消费者合法权益的活动。

第九条 本市推动长江三角洲(以下简称长三角)区域消费者权益保护工作协作，开展满意消费长三角行动，探索异地异店退换货，对重大消费事件开展联合调查，联合公布侵害消费者合法权益典型案例，促进长三角区域消费者权益保护重大政策协调和消费环境优化。

第二章 消费者的权利

第十条 消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人身、财产安全不受损害的权利。

消费者有权要求经营者提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求。消费者有权要求经营者公开其执行的商品和服务标准；相关商品和服务有强制性国家标准的，应当符合强制性国家标准，没有相关标准的，不得违背社会普遍公认的安全、卫生要求。

消费者有权要求经营者提供安全的消费设施、场所和环境。

第十一条 消费者在购买、使用商品或者接受服务时，有权询问和了解该商品或者服务的真实情况及交易条件，有权要求经营者提供必要的信息资料。

第十二条 消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。

消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

第十三条 消费者享有公平交易的权利。

消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量准确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

第十四条 消费者在购买、使用商品或者接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。

第十五条 消费者享有获得有关消费者的权利、经营者的义务以及消费争议处理方式等消费者权益保护方面知识权利。

第十六条 消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利。

第十七条 消费者因购买、使用商品或者接受服务，生命权、身体权、健康权、姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权和隐私权等人身权益受到侵害的，有权要求经营者依法予以赔偿。

消费者因购买、使用商品或者接受服务，财产权益受到损害的，有权要求经营者依法予以赔偿。

第十八条 消费者有权对经营者提供的商品和服务的质量、价格、计量及其服务态度等作出评价，提出意见和建议，有权对经营者的违法行为向有关行政管理部门举报，有权将有关情况如实向大众传播媒介反映。

消费者有权对行业组织制定的行业规则、相关标准、示范合同文本或者经营者共同约定的事项中有关消费者权益的内容提出意见和建议。

消费者有权对消保委和其他消费者组织保护消费者权益的工作提出意见和建议。

消费者有权对国家机关保护消费者权益的工作提出批评和建议，有权对国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法、失职行为进行检举、控告。

第三章 经营者的义务

第十九条 经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照有关法律、法规的规定履行义务。

经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违反法律、法规的规定。

经营者以商业广告、产品说明、实物样品或者通知、声明、店堂告示等公示方式，对商品或者服务的数量、质量、价格、售后责任等向消费者作出许诺的，其提供的商品或者服务的数量、质量、价格、售后责任等应当与许诺相一致。消费者受上述许诺引导而购买商品或者接受服务的，可以要求经营者将该许诺作为约定的内容。

经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等的，应当以显著方式提请消费者注意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、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段等进行强制交易。

格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

第二十条 经营者应当保证其提供的商品、服务、设施和场所符合保障消费者人身、财产安全的要求。

经营者对可能危及人身、财产安全的商品、服务、设施和场所，应当向消费者作出准确的说明和明确的警示，并说明、标明正确使用商品、设施、场所或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

从事具有一定风险的文体、娱乐等项目的经营者，应当具备保障消费者人身安全的技术条件、服务设备和必要的救护设施等，并制定应急预案。

第二十一条 经营者处理消费者个人信息的，应当遵循合法、正当、必要和诚信的原则，明示处理信息的目的、方式和范围，并依法征得消费者同意；不得从事违反法律法规、超出消费者同意范围或者与服务场景无关的消费者个人信息处理活动。经营者履行明示义务和征得消费者同意的证明资料至少留存三年。

经营者应当建立健全信息保密和信息安全管理，制定信息安全应急预案，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，经营者应当立即采取补救措施，启动应急预案，依法及时通知履行个人信息保护职责的部门和消费者。

第二十二条 经营者提供商品或者服务，应当用清晰明白的语言或者文字向消费者作出真实的介绍和说明，并就消费者的询问作出真实、明确的答复。

经营者提供商品或者服务时，应当根据法律、法规的规定或者约定以及交易习惯等，主动向消费者告知或

者出示商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、净含量、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明、使用技能、售后服务，或者服务的内容、规格、费用、标准，以及相关检验检测报告或者维修服务记录等。涉及商品房的，还应当告知或者出示权属证明、建筑结构、面积构成等。

经营者通过互联网媒介，以竞价排名等互联网广告形式推销商品、服务的，应当依法显著标明“广告”。

第二十三条 采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，以及提供培训服务和证券、保险、银行等金融服务的经营者，应当向消费者提供经营地址、联系方式、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、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。其中，涉及由其他经营者实际提供商品或者服务的，还应当向消费者提供该经营者的名称、经营地址、联系方式等信息。金融服务经营者对于利率、费用、收益以及风险等重大信息，应当使用足以引起消费者注意的方式进行标识、予以说明，并以适当方式确认消费者已接收完整信息。

法律、法规、部门规章对证券、保险、银行等金融服务的消费者权益保护另有规定的，按照有关规定执行。

第二十四条 经营者提供商品标识或者服务信息，应当符合法律、法规的规定。

经营者提供的商品达不到规定的标准等级，但仍有使用价值且根据规定可以销售的，应当在醒目位置标明，并在给消费者的购货凭证上予以注明。代理经销进口商品的，应当依法在商品上标明代理商、进口商或者经销商的名称和地址。

提供服务的经营者，应当在经营场所的醒目位置明示服务信息。服务信息包括以下内容：

- (一) 服务的内容、质量标准以及收费标准；
- (二) 服务中的有关注意事项、限制条件和必要提示；
- (三) 其他应当明示的与服务有关的内容。

第二十五条 经营者提供商品或者服务的，应当按照规定明码标价。明码标价应当做到价目齐全，标价内容真实明确，字迹清晰，标识醒目，并明确所标示的价格对应的商品或者服务。商品或者服务的价格变动时，应当及时调整相应标价。

经营者进行明码标价时，应当在醒目位置采用标价签(含电子标价签)、标价牌、价目表(册)、展示板、电子屏幕、商品实物或者模型展示、图片展示以及其他有效形式予以显著标明。

经营者不得在标价之外加价出售商品或者提供服务，不得收取任何未标明的费用。

第二十六条 经营者应当在其住所或者主要经营场所的醒目位置公示营业执照。电子商务经营者应当在其首页显著位置，持续公示营业执照信息以及相关行政许可等信息，或者上述信息的链接标识。

经营者应当标明其真实名称和标记。标明经营者名称的位置、字体、颜色等，应当便于识别、查询。

租用他人柜台、场地从事经营活动的经营者，应当标明其真实名称和标记。

通过加盟等形式从事商业特许经

营的经营者，应当标明特许人和被特许人的真实名称和标记。

第二十七条 商品交易市场的经营者和柜台、场地的出租者，应当核验场内经营者、承租者的营业执照、许可证件等资料，保存复印件，并向查询场内经营者、承租者情况的消费者提供上述真实信息。商品交易市场的经营者和柜台、场地的出租者，应当在交易场所的醒目位置设立公示牌，公示场内经营者、承租者的名称(姓名)、经营(租赁)期限、经营项目等与维护消费者合法权益有关的事项。

第二十八条 经营者经营商品或者提供服务以量值作为结算依据的，应当标明法定计量单位，并配备和使用与其经营的商品或者提供的服务相适应的计量器具。

经营者提供的商品不得短缺数量，不得将包装物的重量作为商品的计价依据，不得拒绝消费者对计量的复核要求。

第二十九条 经营者应当保存进货时的各种原始发票、单证等能够证明进货来源的文件资料，并依法建立台帐。

经营者提供商品或者服务的，应当依照国家规定或者交易习惯，向消费者出具发票等购货凭证、服务单据；消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者应当出具。

消费者索要购货凭证、服务单据以外的收费清单的，经营者应当出具。

第三十条 经营者对其售出的商品应当承担修理的义务，承担修理义务的期限不得少于六个月，但低值易耗商品除外。商品房、汽车等商品，国家和本市另有规定的，从其规定。

商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、重作、修理、减少价款等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、重作、修理、减少价款等义务。

经营者应当在承诺或者国家规定的期限内，及时履行前款规定的义务。依照前款规定进行退货、更换、重作、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

第三十一条 经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，危及人身、财产安全的，应当立即向有关行政管理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，经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。

有关行政管理部门发现并认定符合前款所规定情形的，应当立即责令经营者按照要求采取相应措施，经营者应当立即予以实施。

第三十二条 经营者以消费者购买商品或者接受服务为条件，以奖励、赠与等促销形式向消费者提供商品或者服务的，不免除经营者对该奖品、赠品或者奖励、赠与的服务所承担的退货、更换、重作、修理以及其他责任。

第三十三条 因经营者自身的原因停止提供法定或者约定的商品或者服务的，经营者应当事先告知消费者，并依照法律、法规的规定或者约定以及交易习惯，作出妥善安排。

(下转 A7)

上海随创科技咨询有限公司
遗失公章壹枚，声明作废。
上海应购物流有限公司
遗失公章壹枚，声明作废。
上海峰鹤服饰有限公司
遗失财务专用章、法人章各壹枚，声明作废。
沈医新遗失营业执照正副本，编号：270005201403310059。(60)，声明作废。
上海市黄浦区印木茶庄
遗失营业执照正本，统一社会信用代码：92310101MA1K9DP19R，声明作废。
上海市黄浦区三季茶叶商行
遗失营业执照正本，统一社会信用代码：92310101MA1K9DL729，声明作废。
上海文佳广告有限公司
遗失营业执照正副本，证照编号：3200003200609050033。(34)，声明作废。
柏春源遗失上海市宝山区
酒店营业执照正副本，注册号：310113600409910，声明作废。
上海市松江区小昆山镇小德
食品经营部遗失营业执照正副本，证照编号：270005201402170003。(04)，作
废。
上海市嘉定区华亭镇糖酒杂
货有限公司遗失门头部遗失类
商品零售许可证正本，编号：JY13101140011343-JL作
废。
上海市嘉定区南翔镇斌仔
熟食店遗失食品经营许可证副
本，编号：JY13101140063276，声
明作废。
上海彬弘互联网上网服务
有限公司遗失营业执照副本，证
照编号：15000000201810250300，声
明作废。
上海斯登软件技术有限公司
遗失营业执照正副本及公章壹
枚，编号：29000003200701220037
(038)作废。
上海市宝山区知音服装店
遗失营业执照副本，统一社会信用代码：92310113MA1L1BLB7E，声
明作废。
上海市宝山区惠惠服饰店
遗失营业执照副本，统一社会信用代码：92310113MA1L17P1XD，声
明作废。
上海亿纳德新材料科技有限
公司遗失营业执照正副本、公
章、财务专用章、发票专用章，
声明作废。
上海珏灵餐饮管理有限公司
遗失酒类经营许可证正副本，
许可证编号：JY23101170050613-
JL，声明作废。
上海市嘉定区马陆镇魏伯
肉类经营部遗失食品经营许可证
副本，许可证编号：JY13101140038564，
声明作废。
上海市泰山区锐锋饮品店
遗失食品经营许可证副本，许
可证编号：JY23101200013767，
声明作废。
周金仙遗失营业执照副本，
信用代码：92310120MA1LKW
A8E，声明作废。
上海顶壹广告有限公司
遗失营业执照正副本、公章、
财务专用章、法人章，作
废。
上海市松江区永丰街道李
溪餐饮店遗失营业执照副本，
信用代码：923101017MA7A
Q2B305，证照编号：070008202108240
008，食品经营许可证副本，
编号：JY13101070171873，声
明作废。
上海市崇明区张园见水产
经营部遗失营业执照正本，统一
社会信用代码：92310115MA1L
71AP76，编号：150033202108020040，
食品经营许可证副本，编号：JY13101155289773，作
废。

上海创时造型艺术有限公司
注册：3101142089571，经股
东会决议即日起注销，特此
公告。
上海浦东新区浦兴路街道
方美容店统一社会信用代码：
92310115MA1LBB7A4M，经
营者代建建国决定即日起
申请注销，特此公告。
上海洛优儿童娱乐设备有
限公司信用代码：91310110
MA1G97UD9X，经股东会决
议即日起注销，特此公告。
上海芭林猴文化创意有限
公司信用代码：91310120MA
1HVG1Q2M，经股东会决议
即日起注销，特此公告。
上海文佳广告有限公司
信用代码：91310113358481
320C，经股东会决议即日起
注销，特此公告。
上海文佳广告有限公司
注册：3101122112977，经
股东会决议即日起注销，特
此公告。

康骋节能空压机(上海)有
限公司经股东会决议注
册资本由原人民币1098
万元减至人民币549万
元，特此公告。
减资公告：上海文融软件
股份有限公司信用代码
91310000685546865R，
经股东大会决议，拟
向公司登记机关申请
将注册资本由人民币
21079.50万元减少至
人民币21068.85万
元。请有关债权人自
本公告报之日起45
日内向公司提出
债权请求或提供
担保，特此公告。

请
使用
节能
灯!
●高亮度、低耗能、光效稳定
●减少耗电80%，亮度提高25%