

(上接 A6)

从事公用事业的经营者因消费者未支付费用等原因停止提供商品或者服务的，应当事先告知消费者，并给消费者必要的准备时间。

第三十四条 经营者在提供商品或者服务时，不得有下列行为：

- (一) 侮辱、诽谤消费者；
- (二) 搜查消费者的身体或者其携带的物品；
- (三) 侵犯消费者人身自由；
- (四) 其他侵害消费者人身权益的行为。

对于消费者具有人身意义的特定财产，提供商品或者服务的经营者应当尽到审慎义务，致使特定财产永久性灭失或者毁损的，应当依法承担责任。

第三十五条 经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。

消费者同意经营者向其发送商业性信息的，除双方另有约定外，不得增加消费者的费用。

经营者向消费者以弹出等形式发送广告的，应当显著标明关闭标志，确保可以一键关闭。

第三十六条 经营者提供商品或者服务，不得用以假充真、以次充好、销售掺杂掺假商品、虚假标价、虚构服务内容等方式欺诈消费者，损害消费者合法权益。

第三十七条 经营者不得强迫消费者购买商品或者接受服务，不得违背消费者的意愿搭售商品、服务或者附加其他不合理的条件；经营者提供可以选择的商品或者服务项目的，应当事先征求消费者的意见，并征得消费者同意。

第三十八条 经营者利用消费者个人信息进行自动化决策的，应当保证决策的透明度和结果公平、公正，不得对消费者在交易价格等交易条件上实行不合理的差别待遇。

第三十九条 经营者采用网络、电视、电话、邮购、上门推销等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：

- (一) 消费者定作的；
- (二) 鲜活易腐的；
- (三) 在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；
- (四) 交付的报纸、期刊。

除前款所列以外其他根据商品性质不宜退货的商品，经营者应当通过设置提示程序、采取技术手段等措施，以显著方式告知消费者，供消费者在购买结算前进行确认。

消费者退货的，应当保持商品完好，有奖品、赠品的，消费者应当同时退还获得的奖品、赠品或者等价款。经营者应当自收到退回商品之日起七日内退还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。

消费者为检查、试用商品而拆封且商品本身不污损的，属于前款规定的商品完好。国家另有规定的，从其规定。

鼓励实体店经营者根据经营商品性质，作出线下购物无理由退货服务承诺。

第四十条 经营者采取随机抽取的方式向消费者销售特定范围内商品或者提供服务的，应当按照规定以显著方式公示抽取规则、商品或者服务分布、提供数量、抽取概率等关键信息。

经营者实际的市场投放应当与前款公示内容相一致，不得篡改抽取概率，改变抽取结果。

开展随机销售活动不得违反法律、法规的规定，不得违背公序良俗。鼓励随机销售经营者通过建立保底机制等方式，维护消费者合法权益。

第四十一条 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的，应当保证商品或者服务的

质量、性能等与广告宣传等相一致，并按照承诺的期限提供商品或者服务。

经营者以上门方式推销商品的，应当征得被访问消费者的同意。推销人员应当出示授权文件和身份证件，并以书面等有效方式向消费者告知所推销商品的功能、特性、型号、价格、售后服务和经营地址等内容。

经营者不得利用会议、讲座、咨询等方式，对所销售的保健食品等商品或者所提供的服务，作虚假或者引人误解的宣传，欺骗、误导消费者。他人提供场所或者其他便利条件，足以引致误解的，应当向消费者履行合理的告知义务。

金融服务经营者开展营销活动，应当符合国家规定的资质许可、营销渠道和行为规范等要求。

第四十二条 网络游戏经营者应当履行未成年人保护义务，向未成年人提供游戏服务的，应当符合法律、法规和国家有关规定对时间、时长、消费限制、内容等的要求。

网络游戏经营者应当按照规定，通过电子身份认证等技术，要求未成年人以真实身份信息注册并登录网络游戏。

第四十三条 网络直播营销平台应当对直播间运营者、直播营销人员进行身份信息认证。

网络直播营销平台应当加强直播间内链接、二维码等跳转服务的信息安全管理，防范信息安全风险。消费者通过直播间内链接、二维码等跳转到其他平台购买商品或者接受服务发生争议时，网络直播营销平台应当协助消费者维护合法权益，提供有关记录以及其他必要的信息、数据等。直播间运营者应当标明直播间内链接、二维码等跳转所对应的商品或者服务的实际经营者。消费者因通过直播间内链接、二维码等跳转到其他平台购买商品或者接受服务，合法权益受到损害，直播间运营者未标明实际经营者的，应当承担相应的责任。法律、行政法规对网络直播营销平台、直播间运营者的责任另有规定的，从其规定。

直播间运营者、直播营销人员发布的直播内容构成商业广告的，应当依法履行广告发布者、广告经营者或者广告代言人的义务并承担相应的责任。

第四十四条 跨境电商零售进口经营者承担商品质量安全的相应责任，履行消费者权益保护和商品信息披露、告知等义务。

跨境电商零售进口经营者应当委托符合条件的相应境内服务者承担如实申报责任，依法接受相关行政管理部门的监管。鼓励相应境内服务者作出与跨境电商零售进口经营者承担民事连带责任的承诺。

第四十五条 跨境电商第三方平台经营者应当建立平台内交易规则、交易安全保障、消费者权益保护等管理制度，对申请入驻平台的跨境电商零售进口经营者应当审核其主体身份，并在平台对跨境电商零售进口商品作明示。

第四十六条 经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当明确预收资金用途和管理方式、余额查询渠道、退款方式等，以及国家、本市规定应当明示的有关事项。法律、法规对预收款管理另有规定的，经营者还应当遵守相关规定。

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。经营者应当保存合同以及履行的相关资料，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三年。

以预收款方式提供商品或者服务，涉及发行预付卡的，应当遵守国家和本市的有关规定。

第四十七条 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和保证措施、消费者权益保护和赔偿责任的承担等内容，并对被特许人的经

营活动加强指导、监督。

被特许人应当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等内容。

第四章 国家保护

第四十八条 本市国家机关制定关于消费者权益的地方性法规、政府规章、政策和地方标准时，应当听取消费者、消保委以及相关消费者组织等的意见。

第四十九条 市场监督管理、商务、教育、民政、人力资源社会保障、住房城乡建设管理、交通、文化旅游、体育、知识产权、新闻出版、房屋管理、通信、邮政和地方金融监管等部门应当在各自的职责范围内，组织开展消费教育和引导，依法接受消费者咨询，受理消费者投诉，查处违法行为，保护消费者的合法权益。市场监督管理部门可以根据需要会同有关行政管理部门在商场、市场、旅游景区、社区、学校等生活消费集中区域，以及在相关行业组织内建立消费维权联络点（站），指导开展消费法律、法规、规章和消费知识的宣传，接受消费者咨询、投诉，推动经营者诚信经营。

第五十条 有关行政管理部门应当在各自的职责范围内，定期或者不定期对经营者提供的商品和服务进行抽查检验，并通过本部门政务信息网站等途径及时向社会公布抽查检验结果。

对涉及人身健康、影响国计民生和消费者投诉集中的商品和服务，有关行政管理部门应当优先列入年度抽查检验计划或者根据需要及时组织抽查检验。

大众传播媒介使用抽查检验结果应当全面、客观，并注明出处。

第五十一条 市场监督管理部门可以行使下列职权：

(一) 对涉嫌侵害消费者权益的违法生产、销售活动场所实施现场检查；

(二) 向相关经营者的法定代表人、主要负责人和其他有关人员调查、了解与涉嫌侵害消费者权益的违法生产、销售活动有关的情况；

(三) 查阅、复制有关的合同、发票、账簿以及其他相关资料；

(四) 对有根据认为危害消费者人身、财产安全的有严重缺陷的商品予以查封或者扣押。

其他行政管理部门依照法律规定的职权，对涉嫌侵害消费者权益的违法行为进行查处。

第五十二条 本市各级人民法院应当依法受理消费争议案件，并通过典型案例的审理示范，推动全社会加强消费者权益保护，引导消费者依法维权，督促经营者合法经营。

第五章 消费者组织

第五十三条 消保委由消费者代表和社会各界代表组成，履行下列公益性职责：

(一) 宣传消费者权益保护相关的法律、法规、规章和政策，开展消费知识教育，发布消费提示警示，向消费者提供消费信息和咨询服务，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式；

(二) 参与制定有关消费者权益的地方性法规、政府规章、政策和地方标准；

(三) 对商品和服务的质量、价格、售后服务以及消费者的意见进行调查，对商品和服务进行比较试验，并公布结果，指导消费者合理选择商品和服务，参与有关行政管理部门对商品和服务的监督、检查；

(四) 就有关消费者权益的问题，向各级人民政府、有关行政管理部门、经营者、行业组织反映、查询，提出建议；

(五) 受理消费者的投诉，对投诉事项进行调查、调解，或者提出意见书并转送有关部门和单位处理，投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以委托具备资格的机构鉴定；

(六) 就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼、申请仲裁；

(七) 就损害消费者合法权益的行为，对经营者和行业组织进行提醒、约谈，通过大众传播媒介予以揭露、批评、劝谕；

(八) 组织由消费者、经营者、行业组织、专业机构、相关部门等多方参加的协调会，研究解决涉及消费者权益的突发情况；

(九) 参与关系消费者切身利益的公用事业、公益性服务、自然垄断经营的商品价格听证会，并发表独立意见；

(十) 加强消费维权交流与合作，推动跨境消费争议解决；

(十一) 法律、法规规定的其他事项。

各级人民政府应当对消保委依法履行职责予以指导、支持和帮助，并给以必要的经费保障。

第五十四条 消保委应当发挥桥梁纽带作用，建立完善联动工作机制，开展社会共同参与的消费维权志愿服务，推动社会共治，促进消费者权益保护事业发展。

鼓励依法成立的其他消费者组织开展或者资助消费者权益保护公益项目和研究交流活动，资助或者救助权益受到侵害的消费者等。

第五十五条 市消保委应当建立与消费者、经营者、行业组织的沟通机制，促进消费者与经营者的良性互动和行业的健康发展。

市消保委应当围绕建设国际消费中心城市，发挥消费者权益保护平台作用，创新消费者权益保护的机制和举措，通过探索发布消费需求报告以及开展消费新模式、新业态评估等活动，推动形成具有国际领先水平的商品、服务标准和行业规范，引导优质商品和服务供给。

第五十六条 市消保委应当根据消费者的投诉情况和保护消费者权益工作的需要，每年对若干个行业开展调查，并将调查结果向市人民政府及其工作部门报告。

有关行政管理部门、行业组织和经营者等应当积极支持和配合消保委的工作，对消保委就消费者权益保护事项的查询，应当及时予以答复。有关行政管理部门、行业组织应当及时将涉及消费者权益的信息告知消保委。

第五十七条 对侵害众多消费者合法权益的行为，市消保委可以依法向人民法院提起公益诉讼。所获得的赔偿金，应当用于消费者权益保护。

市消保委为前款规定的公益诉讼收集证据确有困难的，可以提请人民检察院、有关行政管理部门协助。

人民检察院在履行职责中发现食品药品安全领域侵害众多消费者合法权益行为的，可以通报市消保委，并可以依法提起相应的公益诉讼。市消保委起诉的，人民检察院可以支持起诉。

第五十八条 消费者组织不得从事商品经营和营利性服务，不得以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐商品和服务。

消费者组织发布消费信息、提出调查报告、披露消费者投诉情况，应当合法、客观、公正。

第六章 争议解决方式

第五十九条 本市健全行政管理部门、人民调解组织、专业组织与人民法院、仲裁机构相衔接的消费争议多元化解机制，完善和优化消费纠纷解决流程与反馈机制。

消费者和经营者发生消费争议的，可以通过下列途径解决：

(一) 与经营者协商和解；

(二) 请求消保委或者依法成立的其他调解组织调解；

(三) 向有关行政管理部门投诉；

(四) 根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；

(五) 向人民法院提起诉讼。

市和区人民政府，乡、镇人民政府以及街道办事处应当为消费争议多元化解工作提供必要的保障。

对于符合规定的消费争议，人民法院、仲裁机构等可以依法采取便捷的方式予以处理。

第六十条 本市完善消费环节经营者首问制度，督促经营者履行消费维权第一责任人的责任。

鼓励经营者依法建立先行赔付、在线纠纷解决等方便快捷的消费争议处理机制。鼓励经营者与消费者采用协商和解的方式解决消费争议，和解协议的内容不得违反法律、法规的规定，不得损害社会公共利益和他人合法权益。

鼓励行业组织依法建立消费者投诉和维权第三方平台，促进经营者与消费者化解争议。

第六十一条 消保委应当及时受理消费者的投诉。消保委受理投诉后，应当及时开展调解，经营者应当予以配合。调解应当在受理消费者投诉之日起六十日内完成，但双方同意继续调解的，可以延长调解期限。不属于受理范围的，应当及时向消费者作出说明。

经消保委调解达成协议的，根据消费争议双方的要求，消保委可以制作调解协议书；调解不成的，消保委应当告知当事人其他解决途径。

消保委在处理消费投诉过程中，发现该消费争议已由其他组织受理或者调解的，可以终止处理。

消保委在处理消费投诉过程中，发现经营者存在损害消费者合法权益的违法行为的，可以书面告知有关行政管理部门。有关行政管理部门应当及时处理，并将处理结果书面告知消保委。

第六十二条 消费者可以就消费争议向有关行政管理部门提出投诉。

有关行政管理部门收到消费者投诉后，应当在七个工作日内予以处理并告知消费者，对于不属于本部门管辖的，应当及时告知消费者并作出说明。消费争议双方同意调解的，有关行政管理部门应当组织调解，并在受理消费者投诉之日起六十日内终结调解。未能达成调解协议的，终止调解。国家另有规定的，从其规定。

有关行政管理部门可以通过书面、电话、短信或者其他信息化手段，告知消费者受理情况、调解结果等信息。

有关行政管理部门在处理投诉过程中发现经营者有违法行为的，应当依法作出处理。

第六十三条 消费者向消保委或者有关行政管理部门投诉的，应当提供真实的姓名和联系方式、被投诉人的名称和地址等信息，并提出明确的投诉要求、理由和相关事实依据。

消保委或者有关行政管理部门进行调解的，消费者应当提供身份证明以及商品实物、购货凭证、服务单据等能够证明消费关系存在的证据。

第六十四条 因商品或者服务质量争议需要进行检测、鉴定的，消费者与经营者可以约定检测、鉴定的机构或者单位；未达成一致的，可以由受理该消费投诉的消保委或者有关行政管理部门委托或者指定具备相应条件的技术机构进行检测、鉴定。检测和鉴定的时间不计入消费投诉处理期限。

检测、鉴定的费用由经营者先行垫付，消费者提供等额担保，最终由责任方承担；不能明确责任的，由双方分担。法律、法规另有规定的，从其规定。

消保委或者有关行政管理部门在处理消费者投诉时，需要进行检测、鉴定的，有关技术机构应当受理，并如实出具检测、鉴定报告；无法检测、鉴定的，有关技术机构应当说明理由。

第六十五条 有关行政管理部门依法经当事人同意，可以将消费纠纷委托或者移交人民调解组织、行业组织以及其他第三方机构开展调解。

(下转 A8)