附件1

重庆市消费者权益保护条例

（修订征求意见稿）

目 录

第一章 总则

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第一节 一般规定

第二节 特别规定

第三章 国家保护

第四章 消费者组织

第五章 争议的解决

第六章 法律责任

第七章 附则

第一章 总 则

第一条（目的依据） 为了保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，促进经济社会高质量发展，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、行政法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条（适用范围） 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、销售的商品或者服务，应当遵守本条例；本条例未作规定的，应当遵守其他有关法律、法规。

第三条（基本原则） 消费者权益的保护应当坚持经营者合法经营、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。

第四条（政府及部门保护消费者权益的职责） 市、区县（自治县）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、督促各有关部门做好消费者权益保护工作，建立消费者权益保护工作协调机制，解决消费者权益保护工作中的重大问题。

市场监管、网信、发展改革、教育、经济信息、公安、司法、财政、民政、人力社保、住房城乡建设、城市管理、交通运输、农业农村、商务、文化旅游、卫生健康、新闻出版、广播电视、体育、金融监管、通信管理、邮政管理、烟草专卖等有关部门应当依照法律、法规以及本条例的规定，在各自职责范围内负责消费者权益保护工作。

第五条（消费者保护组织） 市、区县（自治县）消费者权益保护委员会（以下统称消委会）依法行使《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，对商品和服务进行社会监督，保护消费者合法权益。

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。

第六条（社会监督和行业自律） 任何单位和个人有权对损害消费者合法权益的行为进行监督。

大众传播媒介应当加强维护消费者合法权益的宣传，对损害消费者合法权益的行为依法进行舆论监督。

行业协会商会应当加强行业自律，引导、督促经营者依法经营、提高商品和服务质量，制定的行业规则、自律规范、示范合同和相关标准等应当有利于保护消费者合法权益。

第七条（消费环境建设） 市、区县（自治县）人民政府应当优化商业设施布局，提升消费便利度，推动国际消费中心城市建设。

第八条（区域协作） 本市加强与其他省、自治区、直辖市消费者权益保护工作的区域协作，推动开展异地异店退换货、跨区域投诉举报处理、重大消费事件联合调查，促进区域性消费者权益保护重大政策协调和消费环境优化，服务成渝地区双城经济圈建设等国家战略部署。

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第一节 一般规定

第九条（消费者的权利） 消费者在购买、使用商品和接受服务时享有以下权利：

（一）人身、财产安全不受损害的权利；

（二）知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利；

（三）自主选择商品或者服务的权利；

（四）公平交易的权利；

（五）受到人身、财产损害时，依法获得赔偿的权利；

（六）依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利；

（七）获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利；

（八）人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利；

（九）个人信息依法得到保护的权利；

（十）对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利；

（十一）法律、法规规定的其他权利。

第十条（经营者履行法定义务和约定义务） 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或者向消费者作出承诺的，应当按照约定或者承诺履行，但约定或者承诺违反法律、法规的规定或者有损消费者合法权益的除外。

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承诺的，其提供的商品或者服务的数量、质量、价格、售后责任等应当与承诺一致。

第十一条（经营者安全保障义务） 经营者应当保证其提供的商品、服务、经营场所和设施符合保障人身、财产安全的要求。

对可能危及人身、财产安全的商品、服务、经营场所和设施，经营者应当向消费者作出真实的说明和显著的警示，并说明和标明正确使用商品、经营场所、设施或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

消费者在经营场所遇到危险或者受到侵害时，经营者应当提供及时、必要的救助；消费者在经营场所不当使用商品、设施和接受服务，可能存在危险的，经营者发现后，应当及时予以纠正或者制止。

第十二条（经营者信息标明义务） 经营者应当在其经营场所的显著位置标明其真实名称和标记。

经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的，应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名称和标记。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。标明经营者名称的位置、字体、颜色等，应当便于识别。

经营者租赁他人柜台或者场地提供商品或者服务，或者通过宣讲、抽奖、集中式体验等方式提供商品或者服务的，应当以显著方式标明其真实名称和标记。

商品交易市场的经营管理者和柜台、场地的出租者、展销会举办者，应当建立场内经营管理制度，核验、登记、更新并公示经营者的身份、地址、联系方式、注册许可等与维护消费者合法权益相关的事项的信息，供消费者查询。

第十三条（经营者提供商品和服务信息的义务） 经营者应当采用通俗易懂的方式，真实、全面地向消费者提供商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，并就消费者的询问作出真实、明确的答复，不得作虚假或者引人误解的宣传。

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的，应当在醒目位置标明，并在给消费者的购货凭证或者服务单据上予以注明。

第十四条（经营者明码标价义务） 经营者提供商品或者服务应当明码标价，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。

经营者标示商品或者服务的计价单位和计量单位，应当符合法律法规的相关规定。法律法规没有规定的，应当符合交易习惯。

未按照前款规定标示计价单位和计量单位的，应当以显著方式提醒消费者注意。

第十五条（经营者出具凭证和单据的义务） 经营者提供商品或者服务的，应当按照国家有关规定、商业惯例或者消费者要求，向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据。消费者索要发票的，经营者不得以其他购货凭证或者服务单据代替。

第十六条（禁止不合理的差别待遇） 经营者不得在消费者不知情的情况下，对同一商品或者服务在同等交易条件下设置和标示不同的价格或者收费标准。

经营者利用个人信息进行自动化决策的，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。

第十七条（经营者维护消费者自主选择权的义务） 经营者不得违背消费者意愿强制或者变相强制销售商品或者提供服务，不得附加不合理的条件。经营者通过搭配、组合等方式提供商品或者服务的，应当以显著方式提请消费者注意。

第十八条（以自动续费等方式提供服务的经营者的义务） 经营者提供自动展期、自动续费等服务的，应当征得消费者同意，不得默认勾选、强制捆绑开通，并履行下列义务：

（一）在消费者接受服务前，以显著方式、清晰易懂的语言，真实、全面、准确地向消费者告知服务的内容、周期和截止日期，扣费的金额、时间和方式，以及取消或者变更服务的途径等事项，如无服务截止日期的，则需告知消费者无期限限制；

（二）在服务期间，为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更服务的途径；

（三）在自动展期、自动续费等日期前五日，以电话、短信、即时通讯工具、电子邮件等有效途径将服务内容、扣费金额等事项告知消费者；

（四）扣费金额等合同内容发生重大变更的，应当以显著方式告知消费者，并取得消费者同意。

第十九条（经营者对存在缺陷产品采取处理措施的义务） 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，通过大众传播媒介、店堂告示以及电话、短信、即时通讯工具、电子邮件等有效途径及时告知消费者，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。

第二十条（经营者退货、更换、修理等义务） 经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，应当按照国家规定、与消费者的约定履行退货、更换、重作、修理、减少价款等义务。

经营者与消费者约定承担前款规定的义务的有效期限不得低于国家有关规定的要求。

第二十一条（无理由退货制度） 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售依法不适用无理由退货的商品时，应当通过显著的文字标注、程序提示等方式告知消费者，供消费者在购买结算前确认。鼓励经营者作出扩大无理由退货适用范围、延长无理由退货期限等承诺。

鼓励线下实体店经营者根据商品性质，作出线下无理由退货服务承诺。

经营者对无理由退货作出承诺的，应当按照承诺履行。

第二十二条（格式条款规定） 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。

经营者拟定或者作出的格式条款、通知、声明、店堂告示等不得含有下列内容：

（一）不合理地减轻或者免除经营者的责任；

（二）加重消费者的责任；

（三）排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利；

（四）排除或者限制消费者选择诉讼或者仲裁解决消费争议的权利；

（五）排除或者限制消费者选择其他经营者的商品或者服务的权利；

（六）其他对消费者不公平、不合理的规定。

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。

第二十三条（经营者收取预付款时的义务） 经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的，应当与消费者订立书面合同，约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款返还方式、违约责任等事项。

经营者以收取预付款方式向消费者提供折扣商品、服务或者向消费者赠送消费金额的，非因消费者原因返还预付款的，应当按照有利于消费者的原则确定预付款返还的计算方式。

经营者出现重大经营风险，有可能影响经营者按照合同约定或者交易习惯正常提供商品或者服务的，应当停止收取预付款。经营者决定终止经营、歇业或者变更直接提供商品或者服务的场所的，应当提前三十日以电话、短信、即时通讯工具等有效途径告知消费者，并主动向消费者返还预付款余额，国家另有规定或者与消费者另有约定的除外。

第二十四条（预付款的监管） 本市建立预付款信息公示平台，汇集预付款收取、使用数据，实现信息公示查询、费用收取和支用监测、数据统计分析、风险预警等功能，提升消费安全。

商务、教育、体育、文化旅游、卫生健康、交通运输等有关行业主管部门应当制定经营者收取预付款的限额标准和管理办法，报市人民政府批准后实施，并适时调整。

消费者采用预付款方式购买商品或者服务的，鼓励通过预付款监督管理平台查询、了解经营者收取预付款的相关信息，防范消费风险；鼓励将预付款的充值金额、收款经营者、预付款使用情况等信息上传至预付款信息公示平台。

经营者收取预付款超过规定限额的，应当在商业银行开立预收款账户进行资金存管，或者通过依法成立的担保机构进行担保、提供商业保险、第三方公证等方式，为预收款存储、消费、使用提供保障，并将相关信息上传至预付款信息公示平台。

第二十五条（经营者保护消费者个人信息的义务） 经营者处理消费者个人信息的，应当遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等有关个人信息保护的法律、法规的规定。经营者应当遵循合法、正当、必要和诚信的原则，不得要求消费者提供与消费无关的个人信息。

经营者处理不满十四周岁未成年人个人信息的，应当征得未成年人的监护人同意，但法律、行政法规另有规定的除外。未成年人的监护人要求经营者更正、删除未成年人个人信息的，经营者应当及时采取措施予以更正、删除，但法律、行政法规另有规定的除外。

第二十六条（禁止欺诈行为） 经营者提供商品或者服务不得有下列欺诈行为：

（一）利用他人进行欺骗性的诱导；

（二）在销售的商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，以不合格商品冒充合格商品；

（三）销售国家明令淘汰并停止销售的商品；

（四）故意使用不合格计量器具或者破坏计量器具准确度；

（五）骗取消费者价款、费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务；

（六）在提供修理服务中，偷换零配件、更换不需要更换的零配件或者配用不符合技术标准的零配件；

（七）明知商品或者服务不符合保障人身、财产安全要求而销售或者提供的；

（八）明知商品失效、变质而销售的；

（九）故意销售不足量商品的；

（十）明知是伪造产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址、篡改生产日期的商品而销售的；

（十一）明知是伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品而销售的；

（十二）明知商品或者服务侵犯他人注册商标专用权而销售或者提供的；

（十三）明知是伪造或者冒用有一定影响的商品名称、包装、装潢的商品而销售的；

（十四）其他欺诈消费者的行为。

第二节 特别规定

第二十七条（公用服务经营者的义务） 供水、供电、供气、邮政、通信、有线电视等公用服务经营者，应当依法从事生产经营活动，保证商品和服务的质量，并按照规定收取费用；不得限定消费者向其指定的经营者购买商品，不得违背消费者意愿强制搭售商品或者提供有偿服务。

公用服务经营者应当定期对设施设备进行检查、维护。检查、维护设施设备影响消费者正常使用的，应当按照法律、法规规定的时间提前告知消费者；没有规定的，应当至少提前三日告知。

公用服务经营者提供产品或者服务，应当保留便利老年人的传统服务方式；提供收视服务和应用程序的，应当保证页面简洁、操作简便，便利老年人使用。

第二十八条（修理、加工业经营者的义务） 从事修理、加工业的经营者应当事先告知消费者所需要的零部件、材料、期限、费用等真实情况，经消费者同意后，再进行修理、加工。

经营者在修理、加工时，不得有下列行为：

（一）虚列、夸大、伪造修理、加工项目或者内容；

（二）虚报故障或者安全隐患，修理、替换性能正常的部件或者增加不必要的加工项目；

（三）使用不符合国家规定的配件和材料；

（四）重复收取费用；

（五）侵占加工材料。

经营者修理电子产品，应当对消费者存贮的电子数据信息进行保密；未经消费者同意，不得擅自保留、使用、泄露、传播。

第二十九条（住宅装饰装修经营者的义务）住宅装饰装修经营者应当与消费者约定施工方案、项目、质量要求、价格、期限、验收方式、保修、违约责任等内容。

由经营者提供装饰装修材料的，应当书面约定材料的名称、品牌、规格、等级、产地、使用期限、环保安全指数、价格等，并经消费者验收。

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，造成工期延期的，应当承担违约责任。

第三十条（网络直播营销活动的经营者义务） 经营者通过网络直播等方式提供商品或者服务的，应当依法履行消费者权益保护相关义务。

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的链接、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。

直播间运营者应当真实、准确、完整标明直播间内链接、二维码等跳转所对应的商品或者服务的实际经营者。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。

网络直播营销平台不得为未满十六周岁的未成年人提供网络直播发布者账号注册服务；为年满十六周岁的未成年人提供网络直播发布者账号注册服务时，应当对其身份信息进行认证，并征得其监护人同意。

第三十一条（网络经营者的未成年人保护义务） 网络游戏、直播、音视频、社交等领域的网络经营者应当针对未成年人设置对应的服务模式，在服务时段、时长、功能、内容和充值付费等方面按照国家有关规定和标准提供服务，并为监护人履行监护职责提供时间管理、权限管理、消费管理等功能服务。

第三十二条（盲盒经营者的义务） 经营者采取盲盒等随机抽取的方式销售商品或者提供服务的，应当遵守下列规定：

（一）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；

（二）实际投放市场的商品和服务应当与其公示内容一致，不得擅自调整抽取概率或者改变抽取结果，但有利于消费者的除外；

（三）不得从事或者变相从事赌博活动；

（四）不得销售或者提供法律、法规禁止销售、流通的商品或者服务。

经营者向未成年人销售盲盒的，还应当遵守下列规定：

（一）不得向未满8周岁的未成年人销售盲盒；

（二）不得以宣传含有隐藏款、稀有款等方式，诱导、怂恿未成年人购买；

（三）学校、幼儿园周边的经营者，应当在显著位置设置未满8周岁的未成年人禁止购买的标识。

鼓励盲盒经营者采取限制购买时间、消费金额上限、消费次数上限等有效措施防止未成年人沉迷。

第三十三条（旅游经营者的义务） 旅游经营者应当与消费者签订旅游合同，按照约定提供服务，不得擅自改变旅游线路或者游览景点、提高或者增加费用、减少服务项目或者降低服务标准，不得强制、误导消费者购买商品或者接受服务。

第三十四条（餐饮、住宿、洗浴行业经营者的义务） 从事餐饮、住宿、洗浴行业的经营者，应当按照其标明或者与消费者约定的服务项目、规格、数量、费用提供服务。

餐饮业经营者应当免费为消费者提供餐具等必要的就餐条件；使用集中消毒套装等收费餐具的，应当同时提供免费餐具供消费者选择。

第三十五条（客运业经营者的义务） 从事客运业的经营者，应当按照规定收费，不得拒载、绕道、中途停运或者违背乘客意愿让乘客换乘其他车辆；不得与其他经营者串通，对乘客进行销售诱导。

第三十六条（美容、美发、保健、按摩业经营者的义务） 从事医疗美容、生活美容、美发、保健、按摩等行业的经营者，应当具备相应的技术、设备条件，使用符合标准的产品、材料、器具，保证服务安全和服务质量，告知消费者注意事项。服务质量不符合约定的，应当按照消费者的要求予以重作或者退还已收取的费用；给消费者造成人身伤害以及其他不良后果的，应当依法承担赔偿责任。

第三十七条（文化娱乐业经营者的义务） 从事文化娱乐业的经营者，应当依法开展生产经营活动，不得生产、销售暴力、淫秽和其他违禁商品或者提供色情等不健康服务。

经营者应当保证演出的演员、节目、时间、场地等与预告或者广告宣传一致，因情况变化确需变更的，应当及时告知消费者，并根据消费者的要求换票或者退票。

经营者提供商业性文娱的演出票、门票等票务服务的，应当在消费者购票时以显著方式告知消费者收费标准、座位或者区域、退票方式、退票截止时间、退票费用的收取规则以及不能退票的情形。

第三十八条（养老机构的义务） 养老机构应当具有符合国家环境保护、消防安全、卫生防疫并适合老年人安全防护等要求的生活用房、设施设备和活动场所，具有与开展服务相适应的管理人员、专业技术人员和服务人员。

养老机构应当与接受服务的老年人或者其代理人订立服务协议，明确双方的权利、义务，并按照服务协议为老年人提供生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等服务，不得以任何方式侵害老年人的合法权益。

养老机构应当在醒目位置公示各类服务项目收费标准和收费依据，接受社会监督。

第三十九条（会销经营者的义务） 通过上门推销、会议营销、集中授课、健康讲座、专家义诊、免费检查、免费体验、旅游等方式向老年人推销保健品或者声称具有保健、疾病预防、疾病治疗或者辅助治疗功能的商品的，老年人有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由；依法不适用无理由退货的情形除外。

第四十条（机动车经营者的义务） 机动车经营者应当向消费者随车交付发票、合格证、三包凭证等随车资料；销售进口车辆的，还应当交付海关证明和检验证明等资料。

机动车经营者销售的车辆，应当具备驾驶、安全保障等基本功能，不得对使用基本功能收取费用；对辅助驾驶、云端服务等附加功能需收取费用方能使用的，应当以显著方式提醒消费者注意，并事先书面告知消费者收费项目以及标准，不得强制或者变相强制消费者购买、使用其服务。

机动车经营者不得强制消费者购买、使用其配套产品和相关服务，不得强制购买保险险种，不得强制为其提供代办车辆注册登记等服务。

机动车经营者不得对消费者限定汽车配件、用品、金融、保险、救援等产品的提供商和售后服务商，不得限制消费者的付款方式，但机动车“三包”服务、召回等由供应商承担费用时使用的配件和服务除外。

第四十一条（二手机动车经营者的义务） 二手机动车经营者应当对二手机动车进行全面查验，以书面形式向消费者提供车辆的来源、行驶里程、维修记录、交易记录、安全技术检验、报废期以及抵押登记、交纳税费、保修权益等信息；无法查验的，应当将无法查验的事实和可能存在的隐患及交易风险以书面形式告知消费者。

因销售者欺诈或者隐瞒重要事实不能办理转移登记的，消费者可以在法律规定的期间内要求二手机动车经营者无条件退车并退还购车款等费用。

二手车交易平台经营者应当确认卖方的身份证明、车辆的相关证明、机动车安全技术检验合格标志、车辆保险单、交纳税费凭证等，督促交易各方交付车辆、价款、发票，履行其他合同义务。

第四十二条（金融机构的义务）　金融机构应当按照相关规定，以适当的方式披露涉及消费者权益的经营信息、产品信息以及其他相关信息。对涉及产品性质、利率、费用、收益等与消费者切身利益相关的重要信息，应当进行解释说明，充分提示风险，并确保消费者完整知悉。

金融机构未如实履行披露、解释说明或者风险提示义务，给消费者造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

第三章 国家保护

第四十三条（行政保护） 有关行政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、举报，调解消费权益争议，加强对经营者的监督管理，查处违法行为，保护消费者合法权益。

相关行业的消费者权益保护监督管理部门不明确的，按照下列规定确定：

（一）相关行业涉及行政许可或者备案的，实施行政许可或者备案的部门为监督管理部门；

（二）相关行业不涉及行政许可或者备案但是有行业主管部门的，行业主管部门为监督管理部门；

（三）相关行业不涉及行政许可或者备案，并且无行业主管部门的，或者涉及多个部门监管职责且监管职责分工不明确的， 由市、区县（自治县）人民政府按照领域归口、业务相近的原则确定监督管理部门。

第四十四条（行政部门职权） 有关行政部门查处涉嫌侵害消费者合法权益的违法行为时，可以行使下列职权：

（一）对涉嫌侵害消费者合法权益的生产经营场所实施现场检查；

（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合法权益的违法行为有关的情况；

（三）要求涉嫌违法的当事人限期提供有关证明资料；

（四）查阅、复制有关的合同、发票、账簿以及其他相关资料；

（五）对有证据证明危害消费者人身、财产安全的商品予以查封或者扣押；

（六）法律、法规规定的其他职权。

第四十五条（信用监管） 市、区县（自治县）人民政府及其有关部门应当对经营者侵害消费者合法权益的失信信息通过信用中国网站、国家企业信用信息公示系统等公共信用信息系统，依法向社会公布，并进行失信惩戒。

第四十六条（司法保护） 本市各级人民法院应当采取措施，方便消费者诉讼。对符合法定起诉条件的消费者权益争议，应当受理，及时审理。

第四章 消费者组织

第四十七条（消委会职责） 消委会履行下列公益性职责：

（一）加强消费普法宣传和消费引导，指导消费者合理选择商品和服务，为消费者提供消费信息和咨询服务，提高消费者依法维护其合法权益的能力；

（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；参与有关行政部门对商品和服务的质量、价格、安全、卫生、计量等进行的监督检查和测定；

（三）就消费者权益保护事项，向有关行政部门、经营者、行业协会商会反映、查询，提出建议；

（四）受理消费者的投诉，并就投诉事项进行调查、调解。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鉴定人鉴定，鉴定人应当告知鉴定意见；

（五）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；

（六）就损害消费者合法权益的行为，对经营者和行业协会商会进行提醒、约谈，约请有关经营者到场陈述事实意见、提供证据资料等，对不配合的经营者以及相关单位予以公示或者通过大众传播媒介予以揭露、批评、劝谕；

（七）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；

（八）加强消费维权交流与合作，推动跨境消费争议解决。

市、区县（自治县）人民政府应当加强消委会组织建设，对消委会履行职责予以指导、支持和帮助，并给予必要的经费保障。

第四十八条（消费民事公益诉讼） 对经营者侵害众多不特定消费者合法权益或者危及消费者人身、财产安全等损害社会公共利益的行为，市消委会可以向人民法院提起消费民事公益诉讼；同时涉及本市和其他区域消费者的，市消委会可以联合相关区域消费者组织依法提起跨省域消费民事公益诉讼。

市消委会为提起消费民事公益诉讼，在收集证据等方面确有困难的，可以提请有关行政部门、司法机关协助；市消委会起诉的，人民检察院可以通过提供法律咨询、协助调查取证、提交支持起诉意见书、出席法庭等方式支持起诉。

第四十九条（支持消费者集体诉讼） 消委会可以采取协助消费者推选诉讼代表人、收集证据、作为支持起诉人参与庭审等方式，支持消费者集体诉讼。

第五十条（消委会与其他消费者组织）　 消委会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活动，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。

第五十一条（消费者组织行为限制）  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。

第五章 争议的解决

第五十二条（预防和解决消费争议） 有关部门、消委会、人民调解组织、行业组织与人民法院、仲裁机构应当建立消费纠纷多元化解机制。

鼓励和引导经营者建立首问负责、先行赔付、在线纠纷解决等消费争议处理制度。鼓励经营者与消费者采用协商和解的方式解决消费争议。

鼓励行业协会商会建立消费者投诉和调解工作机制，促进经营者与消费者化解争议。

第五十三条（消费投诉、调解要求） 消费者向消委会或者有关行政部门投诉的，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。

消委会或者有关行政部门组织调解的，消费者应当提供真实有效的身份信息以及商品实物、购货凭证、服务单据等能够证明消费关系存在的证据。

第五十四条（鉴定检测） 因消费争议需要对商品或者服务的质量进行鉴定、检测的，消费者和经营者可以协商确定鉴定、检测机构。无法协商一致的，可以由受理该投诉的消委会或者有关行政部门确定具备相应条件的技术机构进行鉴定、检测。

鉴定、检测费用由经营者预付，并根据鉴定、检测结论，由责任方承担；双方都有责任的，按责任大小由双方分担。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

对重大、复杂、涉及众多消费者合法权益的消费争议，可以由有关行政部门纳入抽查检验程序，委托具备相应资质的机构进行鉴定、检测。

第五十五条（限制权利滥用） 任何组织和个人不得滥用投诉、举报、信访、行政复议、行政诉讼、申请政府信息公开等权利，牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益，扰乱市场经济秩序和国家机关正常工作秩序。

市、区县（自治县）相关部门建立、共享异常投诉举报名录，建立健全行政、司法联动治理机制，遏制滥用投诉、举报、信访、行政复议、行政诉讼、申请政府信息公开等权利牟取不正当利益的行为。

第六章 法律责任

第五十六条（法律责任转致） 经营者违反本条例规定，《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律、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；给消费者造成损害的，应当依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十七条（相关违法行为的处罚） 经营者有下列情形之一，由市场监督管理部门或者有关行政部门责令限期改正，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的罚款；没有违法所得的，处以一万元以下的罚款；情节严重的，责令停产停业：

（一）违反本条例第十四条第三款规定，未标示计价单位和计量单位且未以显著方式提醒消费者注意的；

（二）违反本条例第十五条规定，未按照国家有关规定、商业惯例或者消费者要求，向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据的；

（三）违反本条例第三十二条第二款规定向未成年人销售盲盒的；

（四）违反本条例第三十四条第二款规定，未提供免费餐具，或者使用集中消毒套装等收费餐具时，未提供免费餐具供消费者选择的；

（五）违反本条例第三十九条规定未履行法定无理由退货义务的。

第五十八条（对强制交易行为的处罚） 经营者违反本条例第十七条规定，违背消费者意愿强制或者变相强制销售商品或者提供服务的，以及通过搭配、组合等方式提供商品或者服务，未以显著方式提请消费者注意的，由市场监督管理部门责令限期改正，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，处以三十万元以下罚款；情节严重的，责令停产停业。

第五十九条（对预收款行为的处罚） 违反本条例第二十四条第四款规定，经营者收取预付款超过规定限额，未在商业银行开立预收款账户进行资金存管，或者通过依法成立的担保机构进行担保、提供商业保险等方式为预收款存储、消费、使用提供保障的，以及未将相关信息上传至预付款信息公示平台的，由市场监督管理部门或者有关行政部门责令限期改正，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的罚款；没有违法所得的，处以一万元以下的罚款；情节严重的，责令停产停业。

第六十条（对欺诈行为的处罚）　经营者违反本条例第二十六条规定，实施欺诈行为，且涉及的消费者人数较多、金额较大或者造成较大社会影响的，依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条的规定予以处罚。

第六十一条（信用惩戒） 对经营者违反本条例规定的行为，有关行政部门依法予以行政处罚的，还应当按照规定将相关行政处罚信息纳入其信用记录，并依法实施信用惩戒。

第七章 附 则

第六十二条（参照规定） 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料或者接受相关服务，参照本条例执行。

第六十三条（施行时间） 本条例自20 年 月 日起施行。