附件1

深圳经济特区消费者权益保护条例

（征求意见稿）

## 第一章 总则

第一条【立法目的】为了保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，发挥消费对经济发展的基础性作用，促进社会主义市场经济健康发展，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规，结合深圳经济特区实际，制定本条例。

第二条【适用范围】在本经济特区内，消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其合法权益受本条例保护；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。

以牟取利益为目的，超出日常合理生活消费需要购买、使用商品或接受服务而主张消费者权益保护的，不适用本条例。

第三条【适用原则】消费者合法权益的维护实行国家保护、经营者自律、消费者依法维权和社会监督相结合的原则，保障和便利消费者行使权利。

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【政府保护】市、区人民政府负责本条例的组织实施，协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作。

市场监督管理部门和其他有关部门应当依法履行监督经营者、查处损害消费者合法权益行为的职责。

第五条【社会保护】政府鼓励、支持一切社会力量对损害消费者合法权益的行为进行社会监督，为社会力量参与消费者合法权益保护工作提供便利。

行业组织应当加强行业自律，建立健全行业规范，引导本行业经营者诚信经营，建立消费者合法权益保护合规风险识别、预警、评估、应对机制以及内部监督体系，履行保护消费者合法权益的社会责任。

大众传播媒介应当做好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进行舆论监督。

第六条【消费者委员会】深圳市消费者委员会是深圳市人民政府成立的，依法保护消费者合法权益的机构。

市消费者委员会组成人员由市政府职能部门代表、业界知名人士、消费者代表构成。

市消费者委员会接受深圳市人民政府的领导。各区消费者委员会接受所在区人民政府的行政领导和市消费者委员会的业务领导。

各级人民政府应当支持消费者委员会依法履行职责，消费者委员会履行法定职责所需经费纳入同级财政预算。

消费者委员会可以根据工作需要设立专业委员会，在街道、社区或者企业事业单位建立消费者权益服务站。

第七条【消费指导】政府鼓励经营者加快绿色转型，在信息技术、网络基础设施、物流配送、再生资源回收利用等方面加大投入，推动绿色低碳循环发展。经营者提供商品和服务应当致力于开发环保技术和循环利用资源，创造安全、舒适的消费环境。

政府鼓励消费者理性、文明、科学和环保的消费方式并开展消费教育。

消费者应当提高自我保护意识，诚实守信，依法维护自身的合法权益。

## 第二章 消费者权利和经营者义务

第八条【消费者权利】消费者依法享有《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规规定的人身财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、获得赔偿权、获得消费和相关知识权、受尊重权、个人信息受保护权、监督权，以及依法成立维护自身合法权益的社会组织等权利。

第九条【安全保障义务】经营者按照有关法律、法规要求，提供符合保障人身、财产、信息安全要求的商品或者服务，对可能危及人身、财产和信息安全的商品、服务设施、设备以及场所等消费环境，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示提醒，并说明和标明正确使用方法以及防止危害发生的方法，采取安全防护措施。

经营者应当做好经营场所或平台监控系统安全保障及隐患防范措施，在系统使用前进行技术安全检测，对消费者个人登记的信息进行加密处理或者采取其他安全防护措施，保障信息的安全、完整，不得侵犯消费者个人信息和隐私。

从事高风险旅游、惊险娱乐、极限运动项目的经营者，应当具备保障消费者人身安全的特殊技术条件、服务设备、培训和必要的救护设施，配备相应的救护人员，并制定应急预案。鼓励经营者为消费者购买人身损害及相关保险。

在消费者人身或者财产安全遇到危险时，经营者应当提供及时和必要的救助。

第十条【召回制度】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、消费者委员会报告，通过大众传播媒介、店堂告示以及电话、传真、短信息等有效方式及时告知消费者，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。

生产者应当按照召回计划实施召回。对采取更换、退货方式召回的缺陷消费品，生产者应当按照有关规定进行处理。未消除缺陷或者降低安全风险的，不得再次销售或者交付使用。

生产者发现召回的消费品范围不准确、召回措施未能消除缺陷或者降低安全风险的，应当重新实施召回。

经营者应当建立消费品缺陷信息的收集核实和分析处理制度。

第十一条【召回制度】有关行政部门发现并认定经营者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，应当立即依法责令经营者采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

鼓励经营者建立消费品可追溯制度。

第十二条【商品及服务信息披露义务】经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息，应当真实、全面、准确，不得作下列虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者：

（一）不以真实名称和标记提供商品或者服务；

（二）以虚假或者引人误解的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者服务；

（三）作虚假或者引人误解的现场说明和演示；

（四）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性销售诱导；

（五）以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”或者其他欺骗性价格表示销售商品或者服务；

（六）以虚假的“有奖销售”、“还本销售”、“体验销售”等方式销售商品或者服务；

（七）谎称正品销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品；

（八）夸大或者隐瞒所提供的商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者；

（九）以其他虚假或者引人误解的宣传方式误导消费者。

第十三条【服务业经营者义务】经营者为消费者提供服务，不得有下列行为：

（一）经营者为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务，谎报用工用料，故意损坏、偷换零部件或材料，使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的零部件或材料，更换不需要更换的零部件，或者偷工减料、加收费用，损害消费者权益。

（二）经营者为消费者提供房屋租赁、家政服务等中介服务，提供虚假信息或者采取欺骗、恶意串通等手段损害消费者权益。

（三）经营者提供的身份及争议解决机制的相关信息不完整不充分，隐瞒遗漏或作虚假陈述。

第十四条【特许经营者信息披露义务】经营者通过加盟等形式从事商业特许经营业务，应当与特许人订立书面的商业特许经营合同，并以显著方式向消费者及时告知特许人和被特许人的真实名称和标记、法律主体关系、特许经营期限、经营项目、特许人联系方式以及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信息。

第十五条【公平交易权保障】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、计量正确等交易条件，经营者不得利用数据、算法等技术手段对交易条件相同的消费者设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

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。

第十六条【提供单据和凭证义务】经营者提供商品或者服务，应当按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或者服务单据。消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具，不能即时出具的，应当按照与消费者约定交付，由此产生的合理费用由经营者承担。

经营者根据消费者要求，应当提供收费清单、退换货凭证、维修记录及相关数据信息等服务单据。

第十七条【履行退、换、修义务】经营者应当在法律规定或者其承诺的期限内，承担退货、退款、更换、重做、修理、补足商品数量、赔偿损失等民事责任。履行期限自消费者收到商品或者接受服务之日起计算；需要经营者安装调试后方能使用的商品，自安装调试完毕之日起计算，但因消费者原因未及时安装调试的除外。

经营者因提供的商品不符合质量要求履行退货义务时，应当在收到退货商品七日内一次性退清货款，并承担运输等必要费用，不得违反国家规定收取折旧费；履行更换义务的，应当免费调换同型号、同规格的商品，并向消费者出具更换凭证，更换后商品的修理、更换、退货期限重新计算。无同型号、同规格商品的，经营者应当及时退货，与消费者另有约定的除外。

经营者以促销方式提供奖品、赠品或者免费服务等，应当保证质量，不得免除其应当承担的民事责任，但经营者明示并告知消费者存在瑕疵且该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。

第十八条【个人信息保护】消费者的姓名、性别、出生日期、身份证件号码、住址、学历、职业、工作单位、联系方式、收入和财产状况、医疗健康状况、生物识别信息、行踪轨迹、消费记录等能够单独或者与其他信息结合识别消费者身份的个人信息依法受保护。

经营者处理消费者个人信息应当依法进行，不得非法收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开消费者个人信息。消费者要求经营者删除个人信息的，经营者应当及时删除，法律法规另有规定的除外。

未经消费者同意，经营者不得利用已掌握的消费者个人信息，通过电话、手机短信、即时通信、电子邮件等方式，提请消费者回购，推销新产品或者服务。

经营者应当依法保护消费者个人信息的安全，防止信息泄露、篡改、丢失。发生或者可能发生信息泄露、篡改、丢失的，经营者应当及时采取补救措施，依据《个人信息保护法》等有关法律、法规的规定履行告知消费者的义务，并向有关主管部门报告。

第十九条【个人信息保护】消费者享有在购买、使用商品或者接受服务过程中，知悉其个人信息是否被收集、个人消费数据是否被使用和处理的权利。

消费者有权知悉其个人信息的处理目的、方式和范围，有权决定其个人信息不被使用，但以下情形除外：

（一）商品使用中可能存在风险，需要持续警示消费者的；

（二）商品存在召回可能的；

（三）需要为消费者持续提供售后服务的；

（四）法律、法规规定可以使用消费者个人信息的其他情形。

第二十条【个人信息保护】消费者享有个人信息查阅、复制权，经营者应当按照有关规定及时提供，并不得进行不合理收费。

消费者发现个人信息有错误的，有权提出异议并请求及时采取更正、补充等必要措施。

消费者发现信息处理者违反规定或者约定使用信息的，有权请求停止使用，并追究其他法律责任。

第二十一条【婚介服务】提供婚介服务的机构应当与征婚者明确婚姻介绍服务的内容和期限、双方的权利和义务、质量要求及服务费用等，不得提供“无限期”或“介绍到成功为止”的服务。未作约定或者约定不明确的，应当作有利于征婚者的解释。

提供婚介服务的机构应当有效查验征婚者的身份证、户口簿、学历证书等身份证明文件及婚史证明材料，并对征婚者的档案妥善保管，保护征婚者个人隐私。

婚介服务人员应当持有婚介师、婚姻家庭咨询师或心理咨询师等相关职业证书。

第二十二条【预付式消费规范】经营者以预收款方式提供服务，应当向消费者公示经营者的名称、住所地及有权使用期限、联系人及联系方式等主体信息，以显著的方式向消费者提示资金兑付的风险，并与消费者明确约定服务的数量和质量、价格或者费用、扣付方式和退款条件、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。未作约定或者约定不明确的，应当作有利于消费者的解释。

经营者不得强制或限制消费者按照指定或限定额度进行充值。约定的预付费扣费时间届满，消费者余额不足时，经营者有权依照双方约定暂停提供服务，消费者充值支付后余额足以支付预付费扣款的，经营者应当及时恢复提供服务。

经营者以预收款方式提供的服务设定消费有效期限的，有效期满时消费者可以要求续期或者按照约定退款。

第二十三条【预付式消费规范】经营者有下列情形之一的，不得以预收款方式提供服务或者为消费者办理续约：

（一）经核准注册成立未满六个月的；

（二）被列为失信被执行人的；

（三）法定代表人、主要负责人因供职单位违法行为被列为失信被执行人的；

（四）申请注销或者正在办理注销手续的；

（五）法律、法规规定的其他情形。

第二十四条【预付式消费规范】以预收款方式提供服务的经营者，应当充分考虑信用风险和法律风险，结合服务能力确定收取消费者预付资金的总规模，根据服务性质与消费者合理约定提供服务的具体内容、周期或者频次，预收时间跨度不超过6个月的预付资金，法律和其他法规另有规定除外。

行业主管部门对本行业经营者预收资金的方式、规模、时间跨度等另有规定的，从其规定。

第二十五条【预付式消费规范】经营者以预收款的方式提供服务的，消费者有权自付款之日起七日内无理由要求退款，经营者可以扣除其为提供服务已经产生的合理费用。

经营者未按照约定提供服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。未消费的，应当自消费者提出退款之日起七日内一次性全额退款；已经消费的，应当按照原约定的优惠方案扣除已经消费的金额予以退款。

消费者要求退回预付款时，已经接受免费体验或免费服务的，双方有约定从约定，如无相反约定，经营者不得主张收费。消费者获得的赠品或者赠送的服务，应当退回或者支付合理的价款。

第二十六条【预付式消费规范】经营者擅自提高服务价格、降低服务标准、延期开业、停业、歇业、变更经营场所或者经营主体、调整主要经营项目、提高承诺价格或增加服务限制条件等行为严重影响消费者利益的，消费者有权要求退回未消费的金额。

第二十七条【预付式消费规范】经营者终止经营活动的，应当提前三十日发布告示，并以电话、手机短信、电子邮件、即时通信等有效方式告知消费者并退还预付款余额。经营者终止经营活动后，其权利义务由其他经营者承接的，承接者应当继续向持有预付凭证的消费者提供商品或者服务，不得对消费者增设新的条件或者减损消费者的权利。

第二十八条【预付式消费规范】商务、民政、文化、体育、交通、旅游、教育、医疗卫生、新闻出版、住房和建设等行业主管部门按照职责分工，负责本行业、本领域预付式消费的监督和管理，经市人民政府批准可另行制定专项监督管理办法。

行业主管部门不明确的，由市人民政府指定相关部门负责监督管理。

第二十九条【未成年消费者权益保护】校园及周边的经营者应当履行保护未成年人身心健康的义务，不得采购、贮存和销售包装或标签标识具有色情、暴力、不良诱导形式或内容危害未成年人身心健康的食品，不得违规向未成年人推介抽奖促销活动。

第三十条【老年消费者权益保护】六十周岁以上消费者，通过会议营销、集中授课、健康讲座、专家义诊、免费检查、免费体验、奖励免费或低价旅游以及电话推销、上门推销等形式购买保健产品等商品的，有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但依照《中华人民共和国消费者权益保护法》和本条例规定不得无理由退货的情形除外。

养老服务经营者从事养老服务经营活动，应当具有符合国家环境保护、消防安全、卫生防疫等要求的生活用房、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，并配备适合老年人安全保护要求的设施设备以及用具。

养老服务经营者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权益。

养老服务经营者应当制定突发事件应急预案，实行二十四小时值班制度，在老年人突发危重疾病时，及时转送医疗机构救治，并通知其代理人；发现老年人为疑似传染病病人或者精神障碍患者时，应当依照传染病防治、精神卫生等相关法律、法规的规定处理。

鼓励电子商务经营者对运用智能技术困难的老年消费者提供便利获取服务和技术的支持。

第三十一条【接受消费者监督】经营者应当听取消费者和消费者委员会对其提供的商品或者服务的意见，并对消费者和消费者委员会的意见及时作出回应。

## 第三章 电子商务经营者的特殊义务

第三十二条【信息披露】电子商务平台经营者及平台内经营者可以根据商品或者服务的价格、销量、信用等多种方式向消费者显示商品或者服务的搜索结果，但不得采用以下方式：

（一）虚构交易、编造用户评价；

（二）以误导性展示方式编造用户评价、将好评前置、差评后置，或者不显著区分不同商品或者服务的评价等；

（三）以谎称现货、虚构预订、虚假抢购等方式进行虚假营销；

（四）虚构点击量、播放量、关注度等流量数据，以及虚构点赞、打赏等交易互动数据。

第三十三条 【自动续费】 电子商务经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的，应当明确以下规定：

1. 在消费者开通自动续费服务前，以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整地向消费者告知自动续费服务内容、周期及扣费金额、时间、方式等事项；
2. 不得以默认勾选、强制捆绑、欺诈等手段强迫消费者开通自动续费服务；

（二）应当在服务周期届满前五日，以电话、短信、邮件等有效方式将自动续费服务内容、扣费金额等告知消费者，由消费者自主选择。扣费时间不应早于下一个服务周期开始前四十八小时；

（三）以季度、月及以下时间单位作为计费周期的，每十二个月向消费者确认自动续费协议继续履行的效力；以年度作为计费周期的，每三个年度年向消费者确认自动续费协议继续履行的效力。未经消费者明示确认同意继续履行的，应当终止自动续费服务并不得据此扣费；

（四）自动续费协议发生价格等重大变更需要继续履行的，应当经过消费者明示同意；

（五）为消费者提供显著、简便的随时取消或变更自动续费的途径和选项。

第三十四条【无理由退货】经营者除依照《中华人民共和国消费者权益保护法》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，但是下列商品经消费者在购买时确认的，可以不适用七日无理由退货规定：

（一）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；

（四）其他根据商品性质并在商品销售必经流程中设置显著的提示程序，经消费者确认不宜退货的商品。

鼓励经营者扩大无理由退货的适用范围和提供线下无理由退货服务，作出更有利于消费者的无理由退货承诺。

第三十五条【演出退票】经营者提供商业性文娱、体育活动的演出票、门票等票务服务的，在消费者购票时，应当以显著的方式告知消费者不能退票的情形、退票的方式及退票费用的收取规则，不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式排除消费者的退票权利。活动开始后或根据明示的退票截止时间，经营者可以不为消费者办理退票。

第三十六条【电子商务经营者义务】电子商务经营者对平台内公众账号经营者应当进行资格审核。对公众账号涉及违法违规的行为，有义务协助监管部门调查取证，采取通知、删除和保存证据等措施。

电子商务经营者应当建立公平合理的会员体系，调整或增设会员服务时，应当依法保障原有会员的服务内容及优先等级，不得以任何形式减损原有会员的权益。

电子商务经营者应当建立便捷、有效的投诉、举报机制，公开投诉、举报方式等信息，及时受理并处理投诉、举报。

第三十七条【平台纠纷解决义务】电子商务平台经营者应当建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。消费者因在电子商务平台上购买商品与电子商务平台内经营者发生消费纠纷或者其合法权益受到损害时，电子商务平台经营者应当根据消费者的请求组织调解。

消费者通过其他渠道维权的，电子商务平台经营者应当向消费者提供其平台内经营者的真实名称、地址和有效联系方式，积极协助消费者维护合法权益。

第三十八条【互联网个人信息保护义务】电子商务经营者收集、使用消费者个人信息的，应当遵循合法、正当、必要的原则，并经消费者同意。除法律、法规另外有规定及公共安全需要以外，经营者不得有以下行为：

（一）未经消费者同意，借助技术手段变相强制收集消费者生物识别信息、个人身份信息以及医疗健康、行踪轨迹、家庭住址等个人敏感信息；

（二）未经消费者同意，对消费者进行记录并跟踪、挖掘分析消费者个人信息，违规实施差别待遇；

（三）未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝，向其发送商业性信息；

（四）未经消费者同意，与第三方分享消费者个人信息，或被分享方擅自超出分享方与消费者约定的个人信息使用范围。

消费者应当审慎保存披露个人信息。

第三十九条【互联网金融】互联网金融经营者提供贷款，在广告宣传、推广营销等环节，应当公示消费者实际承担的真实年化资金成本及年化贷款利率。

第四十条【网络游戏经营者】网络游戏经营者应当要求游戏消费者进行实名注册。对消费者提供的实名注册信息，网络游戏经营者应当按照有关法律法规妥善保管，不得用作其他用途。

网络游戏经营者对上网出版运营的网络游戏应当作出适合不同年龄段消费者的提示，并在消费者下载、注册、登录页面等位置显著标明。网络游戏经营者不得禁止游戏消费者注销游戏账户。

网络游戏经营者应当以显著的方式公示游戏账户内储值的退费规则，对注销游戏账户的消费者，应当及时退还账户内未消费的储值，网络游戏经营者对违法违规消费者封号后，应当依法返还帐号内未消费的储值。

第四十一条【网络交易金额计数基准】电子商务平台经营者自行开展促销或者组织平台内经营者开展促销，以邀请好友、新用户作为减价或奖品兑换条件的促销时，应当保证每人次对应的金额价值不得低于人民币最小辅币单位，并且应当提前告知消费者需邀请的总人数及剩余人数。

第四章 消费者合法权益的保护

第四十二条【政府职责】市、区人民政府应当建立消费维权统筹协调机制，协调解决消费者权益保护工作中的重大问题，完善消费维权处理机制，保护消费者合法权益。

市、人民政府有关行政部门可以委托消费者委员会开展消费者权益保护工作。

第四十三条【主管部门职责】市场监督管理、卫生健康、住房和建设、商务、公安、新闻出版、交通运输、教育、文体旅游、海关、农业、林业、盐业、渔业、金融、通信、民政、邮政、烟草专卖等有关行政部门，应当在各自职责范围内，依法加强对经营者及其经营行为的监督管理，查处侵害消费者合法权益的违法行为。涉及集中行使行政处罚权的事项，由相关部门制定违法行为线索移交与执法协作办法。

有关行政部门应当建立健全消费者投诉举报处理机制，明确投诉举报的受理条件、受理渠道、接收方式以及办理时限，对符合受理条件的，应当及时受理、处理并告知投诉举报人，对不符合受理条件决定不予受理的，应当告知投诉举报人不予受理的理由以及其他解决争议的途径。

第四十四条【主管部门职权】市场监督管理部门和其他有关部门在查处经营者涉嫌侵害消费者权益的违法行为时，可以依法行使下列职权：

（一）对涉嫌从事侵害消费者合法权益的生产、销售或者服务场所实施现场检查；

（二）调查、了解与涉嫌从事侵害消费者合法权益行为有关的情况；

（三）查阅、复制有关的合同、发票、账簿以及其他有关资料；

（四）对有根据认为危害消费者人身财产安全的商品依法予以查封或者扣押；

（五）法律法规规定的其他行政措施。

第四十五条【消费者委员会】消费者委员会应当依法保护消费者合法权益，除履行《中华人民共和国消费者权益保护法》所规定的公益性职责以外，还应当履行下列职责：

（一）对相关行政管理部门、行业组织、经营者等的消费者权益保护工作进行监督；

（二）参与消费者权益保护有关法规、规章和标准的制定和修改；

（三）宣传保护消费者合法权益的法律、法规、规章和标准，为消费者提供咨询服务；

（四）通过建立消费教育基地或者组织消费教育活动等开展消费教育；

（五）受理消费者的投诉，对投诉事项进行调查、调解、委托鉴定，发现违法行为的，转交行政职能部门进行查处；

（六）参与有关行政管理部门、行业协会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；

（七）对商品和服务的质量、价格、售后服务、营商模式以及消费者的意见进行检查、调查、比较和分析，组织开展比较试验、消费调查、消费体察、评议、评价等；

（八）对损害消费者合法权益的行为，消费者委员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；有权发布消费警示提示、投诉案件情况公示，通过大众传播媒介予以劝喻、揭露、批评；有权向有关行政管理部门、行业协会反映、查询，提出建议；

（九）向市、区人民政府及其工作部门提出保护消费者合法权益的建议，向行业组织或经营者提出改进、完善保护消费者合法权益措施的意见、建议，推动行业协会制定商品或者服务质量、售后责任等利于消费者的承诺或者行业自律公约等；

（十）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、行业协会、专业机构以及相关部门等多方参加的协调会，处理消费者合法权益突发情况和重大事件；

（十一）对消费者因合法权益受损的情形，依法提供提起诉讼或者申请仲裁的支持和帮助；对损害消费者合法权益的行为代理众多消费者依法提起诉讼；

（十二）对全市消费者权益保护工作总体情况开展评估、评测；

（十三）其他与消费者权益保护有关的工作。

市、区人民政府对消费者委员会履行职责应当给予经费保障。

消费者委员会应当认真履行保护消费者合法权益的职责，听取消费者的意见和建议，接受社会监督。

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。

第四十六条【行政部门限期答复消费者委员会】消费者委员会就消费者合法权益保护问题，向有关行政部门反映、查询的，有关行政部门应当在十个工作日内答复，没有合理理由不按期答复的，消费者委员会可以向有关行政管理部门的本级人民政府或者其上级行政机关报告。

消费者委员会对消费者权益保护工作提出合理建议的，有关行政部门应当予以研究、采纳。

行政部门对消费者委员会转交的投诉，应当自收到投诉之日起十个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知消费者委员会。决定不受理的，应当说明理由。

第四十七条【行政确认】消费者委员会调查、调解案件过程中收集的证据材料或在消费者委员会主持下达成的和解协议，经有关行政部门审核符合法定要求的，可直接作为行政执法依据使用。

第四十八条【诉裁联动】消费者委员会加强与人民法院、仲裁机构等单位的诉裁联动，推进聘请消费者委员会工作人员为特邀调解员，专门负责参与涉及消费者权益的制度机制。

第四十九条【其他消费者组织】鼓励机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品的生产者、经营者利用第三方争议处理机制，为消费者提供公正、专业、便捷、高效的纠纷解决途径。

第五十条【消费者组织】消费者委员会和其他消费者组织不得从事营利性活动，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，不得发布虚假或引人误导的消费投诉情况。

第五章 争议的解决

第五十一条【争议解决】消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过协商和解、调解、投诉、仲裁、诉讼的途径解决。

消费者权益受到损害，通过协商和解、调解等方式未能解决且欠缺诉讼能力的，检察机关可以支持消费者向人民法院起诉。

第五十二条【公益诉讼】对侵害众多消费者合法权益的行为，消费者委员会可以代表消费者向人民法院提起公益诉讼。

消费者委员会为提起诉讼收集证据，需要有关行政部门协助的，有关行政部门应当支持。消费者委员会支持消费者提起诉讼，可以帮助消费者提供证据，推荐有关人员担任消费者诉讼代理人。经人民法院同意，消费者委员会可以在诉讼中发表意见。

对于消费者委员会提起公益诉讼的案件，检察机关可以依据民事诉讼法及相关法律规定支持起诉。

第五十三条【完善消费纠纷小额诉讼审理机制】人民法院完善消费纠纷小额诉讼审理机制，受理、审理符合起诉条件的消费者权益争议。

第六章 法律责任

第五十四条 经营者违反本条例规定，对消费者合法权益造成损害的，应当依法承担相应的民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者有损害消费者合法权益行为，未采取必要措施的，依法承担连带责任。

第五十五条 本条例规定的行政处罚，由市场监督管理、卫生健康、住房和建设、商务、公安、新闻出版、交通运输、教育、文体旅游、海关、农业、林业、盐业、渔业、金融、通信、民政、邮政、烟草专卖等有关行政部门及城市管理综合执法机构，按照市人民政府确定的执法分工实施。

经营者违反本条例规定，有关行政部门除依照法律、法规规定予以处罚外，还应当将违法经营者的行政处罚信息记入经营者信用档案，并依法向社会公布。

第五十六条 经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他法律、行政法规另有规定的，从其规定；法律、行政法规未作规定的，责令改正，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十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：

（一）违反第九条第二款规定，侵犯消费者个人信息和隐私的；

（二）违反第十条、第十一条规定，未按照规定进行召回的；

（三）违反第十二条规定，进行虚假宣传或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者的；

（四）实施第十三条规定相关行为的；

（五）违反第十五条规定利用数据、算法等技术手段对交易条件相同的消费者设定不公平、不合理的交易条件，利用市场支配地位强制交易的；

（六）违反第十六条规定不履行提供单据和凭证义务的；

（七）违反第十七条规定不履行退、换货及修理义务的；

第五十七条 经营者有下列情形之一，责令改正，并处三万元以下罚款：

（一）特许经营者违反第十四条规定披露信息的；

（二）婚介服务经营者违反第二十一条第一款规定提供服务的；

（三）婚介服务经营者违反第二十一条第二款规定未履行查验义务的；

（四）违反第二十九条规定，向未成年人销售有关商品的；

（五）违反第三十条第一款规定，向老年消费者提供商品不履行七日无理由退货权的；

第五十八条 经营者违反第二十二条第二款、第二十三条、第二十四条、第二十五条第一款、第二款规定，责令限期改正；逾期不改的，处五万元以上十万元以下罚款，并责令停止以预收款方式提供服务或者为消费者办理续约。

经营者违反第二十七条规定履行退款义务的，处五万元以下罚款。

第五十九条 电子商务经营者有下列情形之一，其他法律、行政法规另有规定的，从其规定；法律、行政法规未作规定的，责令改正，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款：

（一）实施第三十二条所列行为的；

（二）违反第三十三条规定提供自动续费服务的；

（三）违反第三十五条规定提供票务服务的；

（四）违反第三十六条第二款规定擅自减损原有会员权益的；

（五）违反第三十八条规定收集、使用个人信息的；

（六）违反第三十九条规定未履行公示义务的；

（七）违反第四十条第一款未尽到消费者核验义务的；

（八）违反第四十条第二款规定禁止消费者注销游戏账户的；

（九）违反第四十条第三款规定未公示游戏账户退费规则的；

（十）违反第四十一条规定使用小于人民币最低辅币单位计价的；

第七章 附则

第六十条【施行日期】本规定自202 年 月 日起施行。