

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)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 消费者的权利
- 第三章 经营者的义务
- 第四章 国家保护
- 第五章 消费者组织
- 第六章 争议解决方式
- 第七章 消费环境建设
- 第八章 法律责任
- 第九章 附则

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，负责统筹研究消费者权益保护重大政策，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、区人民代表大会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、区人民代表大会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的权利、经营者的义务以及消费争议处理方式等消费者合法权益保护方面知识的权利。

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度，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管理者 and 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管理者 and 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。

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，并给予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，消费者应当同时返还获得的奖品、赠品或者等值价款。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返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不损的，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，足以引发误解的，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）对涉嫌侵害消费者合法权益的违法生产、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合法权益的违法生产、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，对涉嫌侵害消费者合法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合法权益保护，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合法权益的突发情况；

（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，并给予必要的经费保障。

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合法权益工作的需要，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

及消费者合法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。

第六十六条 任何组织和个人不得捏造事实诬陷他人、实施敲诈勒索，损害经营者合法权益，扰乱正常经营秩序；不得滥用投诉、举报、信访、申请信息公开等权利，扰乱行政管理部门正常工作秩序。

市、区相关部门制定投诉举报异常名录，建立信息共享机制，

依法规范牟利性职业索赔、职业举报行为，查处以打击假冒伪劣等为名的敲诈勒索违法行为。

第七章 消费环境建设

第六十七条 本市坚持政府引导、市场主导、社会参与，营造安全放心的消费环境，全面提升消费繁荣度、活跃度和便利度，增强消费对经济发展的基础性作用，建设具有全球影响力、竞争力、美誉度的国际消费中心城市。

第六十八条 本市着力创造高品质商品和服务供给，对新型消费业态实行包容审慎监管，吸引更多国际国内知名商业主体和消费品牌集聚，引导和鼓励经营者创新消费模式和业态，引领带动消费升级，不断满足消费者新的需求。

第六十九条 本市加强市场秩序、商品和服务质量、知识产权保护等领域的综合监管和治理。建立政府主导制定标准与市场主体自主制定标准协同发展、协调配套的商品和服务标准体系，加强新型消费业态标准和规范的研究制定。

本市推进消费环境评价、商务诚信指数测评，开展消费者满意度调查，加强消费品牌建设、培育品牌文化，发挥品牌引领作用。

第七十条 本市优化城市商业设施布局，统筹大型商业设施和社区商业设施建设，以城市更新促进功能更新，提升消费便利

度。

本市支持加快无障碍环境和母婴设施建设，鼓励数字智能化应用的适应性改造，为老年人、残疾人、儿童、母婴群体等提供安全、便利、舒适的消费环境。

本市加强国际交往语言环境建设，有序推动消费场所的多语种标识和服务，提升消费服务的国际化水平。

第七十一条 行业组织应当加强自律，引导、督促本行业的经营者合法经营，推进行业诚信建设。

行业组织在制定行业规则、相关标准、示范合同文本时，应当体现对消费者合法权益的保护，相关内容应当征求政府主管部门、消保委以及消费者等的意见。

本市鼓励行业组织会同市消保委制定消费者权益保护合规指引，探索建立避免形成消费欺诈的行为指引、保障消费者获得法律救济的行为指引。

第七十二条 本市开展消费领域企业和个人信用体系建设，有关行政管理部门应当依法公示行政许可、行政处罚、抽查检验结果等信息，督促经营者诚信经营。

本市建立健全消费投诉信息公示制度，推动食品、文化旅游等消费领域实施信用分级分类监管，采取差异化监管措施，完善社会监督评价机制。

第七十三条 本市鼓励、支持组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

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。

第八章 法律责任

第七十四条 违反本条例规定的行为，其他有关法律、法规已有处理规定的，从其规定。

第七十五条 经营者提供商品或者服务存在欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，从其规定。

经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依照法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

第七十六条 经营者有下列情形之一的，由市场监督管理部门责令改正，并可以根据情节单处或者并处警告、五万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿。法律、法规另有规定的，从其规定。

（一）违反本条例第二十四条第三款规定，未按要求明示服务信息的；

（二）违反本条例第二十六条第二款、第三款、第四款规定，

未标明真实名称、标记的；

（三）违反本条例第二十九条第二款规定，未出具购货凭证或者服务单据的；

（四）违反本条例第三十五条第二款规定，未经消费者同意增加消费者费用的；

（五）违反本条例第四十一条第二款、第三款规定，未征得消费者同意或者未出示相关材料的，或者未向消费者履行合理告知义务的；

（六）违反本条例第四十五条规定，未对平台内的跨境电商零售进口商品作明示的。

第七十七条 商品交易市场的经营管理者 and 柜台、场地的出租者违反本条例第二十七条规定，未核验场内经营者、承租者的营业执照、许可证件等资料或者未保存复印件，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、经营项目等事项的，由市场监督管理部门责令改正，可以单处或者并处警告、没收违法所得、处违法所得一倍以上五倍以下的罚款，没有违法所得或者违法所得无法计算的，处十万元以下的罚款。法律、法规另有规定的，从其规定。

第七十八条 经营者违反本条例第四十条第一款规定，未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的，由有关行政管理部门处三万元以下的罚款；情

节严重的，处三万元以上十万元以下的罚款。

经营者违反本条例第四十条第二款规定，实施篡改抽取概率、改变抽取结果等行为的，由有关行政管理部门依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条的规定进行处罚。

第七十九条 经营者有下列情形之一的，由市场监督管理部门责令改正，并可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处违法所得三倍以上五倍以下的罚款，没有违法所得或者违法所得无法计算的，处十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿。法律、法规另有规定的，从其规定。

（一）违反本条例第二十八条第二款规定，短缺商品数量或者将包装物的重量作为商品计价依据的；

（二）违反本条例第二十九条第一款规定，不能提供证明进货来源的文件资料的；

（三）违反本条例第三十七条规定，强迫消费者购买商品或者接受服务的。

第八十条 网络直播营销平台违反本条例第四十三条第二款规定，未提供有关记录以及其他必要的信息、数据等的，由有关行政管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处二万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，并处十万元以上五十万元以下的罚款。

第八十一条 有关单位和个人有违反本条例规定行为的，除依法追究相应法律责任外，相关部门还应当按照规定，将相关信

息向本市公共信用信息服务平台归集，并依法采取惩戒措施。

第八十二条 市场监督管理部门以及有关部门、单位及其工作人员在消费者权益保护工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位或者上级主管部门依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九章 附则

第八十三条 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本条例执行。

非为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务的，不适用本条例。

第八十四条 本条例自2022年8月1日起施行。