**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】**消费者权益保护委员会（以下简称消费者委员会）是依法成立的、保护消费者合法权益的公益性社会组织。

　　各级人民政府应当支持消费者委员会依法履行职责，确定其常设办事机构，配备必要人员。消费者委员会履行法定职责所需经费应当纳入同级财政预算。

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维护消费者权益工作站。

**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者教育。

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的权利。

**第九条【个人信息权保护】** 消费者的姓名、性别、出生日期、身份证件号码、住址、职业、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。

经营者应当确保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，经营者应当及时通知消费者，并立即采取补救措施，按照规定向有关主管部门报告。

**第十条【个人信息权保护】** 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采集、个人消费数据是否被使用和处理、是否被公平对待的权利。

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）机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品需要为消费者持续提供售后服务的；

（四）法律、法规规定应当保存消费者个人信息的其他情形。

**第十一条【个人信息权保护】** 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，并不得收取费用。

消费者发现信息有错误的，有权提出异议并请求及时采取更正、删除等必要措施。

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。

**第十二条【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、非歧视性价格等交易条件，经营者不得利用优势地位和数据、算法等技术手段设定不公平、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。

消费者依法行使权利，应当符合诚实信用原则。

**第十三条【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。

 **第十四条【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，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。经营者应当为消费者购买人身损害及相关保险。

**第十五条【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。

**第十六条【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。

**第十七条【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。

**第十八条 【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，不得谎报用工用料，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，不得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应该完整充分，不得隐瞒或遗漏、不得作虚假陈述。

**第十九条【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，并以显著方式及时告知消费者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。

**第二十条【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。消费者要求纸制形式出具的，经营者不得拒绝或者附加不合理条件，法律法规另有规定的除外。

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。

**第二十一条 【履行退、换、修义务】** 经营者应当在国家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。

**第二十二条 【房屋租赁中介】** 房屋租赁中介机构应当对所提供的房源信息进行核验，确保房源真实有效；接受委托提供房地产信息、实地看房、代拟合同等房地产经纪服务的，应当与委托人签订书面的房地产经纪服务合同。

房屋租赁中介机构及其从业人员应当具备相应资质。

互联网经营者应当对上传房源信息的组织或个人进行资格审核。

**第二十三条 【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。

**第二十四条 【预付式消费规范】**经营者以预收款方式提供商品或者服务，应向消费者公示经营者和实际控制人的名称、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商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、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。

经营者经核准注册成立满六个月的，可以采取预收款方式为消费者提供商品或者服务，收取的消费者预付资金总规模应当与其服务能力相匹配，严禁超出服务能力收取预付资金，严禁收取时间跨度超过经营场所有权使用期限的预付资金。

以预收款方式提供服务的经营者，应当根据服务性质与消费者合理约定提供服务的频次和具体内容，预收时间跨度不超过3个月的预付资金。经营者设定提供服务有效期限的，有效期满时消费者可以要求续期或者按照约定退款。法律、法规或其他规定另有规定的除外。

商务、文化、体育、交通、旅游、教育、医疗卫生等有关行政部门，可结合实际，制定相关行业、领域专项监督管理办法。

**第二十五条【预付式消费规范】** 经营者以预收款的方式提供商品或者服务的，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商品或者服务已经产生的合理费用。

经营者未按照约定提供商品或者服务的，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。

消费者已经接受体验或免费服务的，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。

以预付款形式购买商品的，消费者收货时检查商品的性质、特征的操作方法，超出商业场所惯常允许的方法，或者未按照特定要求保持商品保存状况良好，而导致商品价值的贬损的，消费者要求无理由退货时，经营者可以要求消费者承担该商品的贬损价值。

**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的，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60日发布告示，并以电话、短信、微信、电子邮件等有效方式告知消费者并退还预付款余额。如经营者终止经营活动后，其权利义务由其他的经营者承接，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 【未成年人消费权益保护】** 未成年人与经营者之间产生的消费合同关系明显超出其年龄、智力适应范围，未成年人的法定监护人有权要求予以撤销、变更或者进行追认，经营者对消费者产生的损失应当承担过错责任。

网络游戏经营者对未成年人提供手机游戏、网络游戏等，应当采取防沉迷措施。不得为未满8周岁的用户提供游戏付费服务。同一网络游戏经营者所提供的游戏付费服务，8周岁以上未满16周岁的用户，单次充值金额不得超过50元人民币，每月充值金额累计不得超过200元人民币；16周岁以上未满18周岁的用户，单次充值金额不得超过100元人民币，每月充值金额累计不得超过400元人民币。

**第二十九条 【老年消费者权益保护】** 65周岁以上消费者，单次购买商品及服务金额超过1万元的，享有七日无理由退货权。

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。

鼓励网络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。

## 第三章 网络经营者的特殊义务

**第三十条 【信息披露】** 网络交易平台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）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；

（二）以谎称现货、虚构预订、虚假抢购等方式进行虚假营销；

（三）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。

**第三十一条 【自动续费】** 网络交易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：

（一）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、周期和扣费金额、时间、方式等事项；

（二）在有偿提供网络服务时，不能以默认勾选、捆绑服务等手段强迫或诱导消费者开通自动续费服务；

（三）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。消费者明示同意后，扣费时间不应早于服务周期结束时；未取得消费者明示同意的，应终止自动续费服务并不再据此扣费；

（四）应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更自动续费的选项。

**第三十二条 【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。

**第三十三条 【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，应以显著的方式告知消费者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，经营者可以不为消费者办理退票。

**第三十四条【网络经营者义务】** 网络平台经营者对平台内公众号经营者应当进行资格审核。有义务协助监管部门，对公众号涉及违法违规的行为，采取通知、删除和保存证据等。

网络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。

网络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。

**第三十五条 【平台纠纷解决义务】** 网络交易平台经营者应当建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。消费者因在网络交易平台上购买商品与网络交易平台内经营者发生消费纠纷或者其合法权益受到损害时，网络交易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，网络交易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。

**第三十六条 【互联网个人信息保护义务】**网络经营者收集、使用消费者个人信息的，应当遵循合法、正当、必要的原则，不得有以下行为：

（一）不得以任何形式转让消费者个人信息；

（二）未经消费者同意，不得对消费者进行记录并跟踪，挖掘分析消费者数据信息，进行大数据杀熟或商业信息推送；

（三）未经消费者同意，不得与第三方分享消费者个人信息，如已取得消费者同意，被分享方应当遵守分享方与消费者约定的个人信息使用范围。

未经消费者本人明示同意，互联网经营者不得借助技术手段变相强制收集消费者信息或采集消费者生物识别信息、个人身份信息以及医疗健康、消费者行踪、家庭住址等个人隐私和敏感信息。法律、法规另有规定及公共安全需要的除外。

消费者应当审慎保存披露个人信息。

**第三十七条【互联网金融】** 互联网金融经营者提供贷款的，应当公示金融产品真实的年化资金成本及年化贷款利率。

**第三十八条 【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。对注销游戏账户的消费者，应退还账户内未消费财产。

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财产。

网络游戏经营者应注意分析未成年人沉迷游戏的成因，及时对造成沉迷的游戏内容、功能或者规则进行修改。

## 第四章 消费者合法权益的保护

**第三十九条【政府职责】** 市、区人民政府应当建立消费者权益保护工作联席会议制度，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。

**第四十条【主管部门职责】** 市场监督管理、卫健、住房和建设、商务、公安、工业和信息化、交通运输、教育、文体旅游、出入境检验检疫、农业、林业、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，及时处理消费者的投诉、举报，查处侵害消费者权益的违法行为。

**第四十一条【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。

**第四十二条 【消费者委员会】**消费者委员会由消费者代表和有关行政部门、人民团体、行业组织、媒体、企事业单位等代表组成。

 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）对市、区人民政府、行业组织、经营者等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，开展消费知识教育，为消费者提供咨询服务；

（四）受理消费者的投诉，对投诉事项进行调查、调解，提请法定机构鉴定，或者提出意见转送有关部门和单位处理，组织消费纠纷协调处置和化解；

（五）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、计量进行的监督检查和测定；

（六）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、比较和分析，组织开展比较试验、消费调查、消费体察、点评评议、消费评价并公示；

（七）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；

市、区消保委发现商品或者服务存在缺陷的，应当向有关行政管理部门反映；

（八）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；

（九）就涉及消费者合法权益的重大事项，可以组织消费者、经营者、行业组织、检测鉴定机构、新闻媒体等，并可邀请政府相关部门参加协调会，督促问题解决；

（十）对损害消费者合法权益的行为支持消费者依法提起行政复议、诉讼或者申请仲裁;

（十一）对消费者权益保护工作总体情况开展评估、评测；

（十二）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予以必要的经费等支持。

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。

**第四十三条 【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。

**第四十四条【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。

**第四十五条【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。

**第四十六条【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

**第四十七条【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。

**第四十八条 【公益诉讼】** 经营者侵害的是多数消费者共同的、一般的利益，且当事人人数众多，并且全部出庭确有困难的，由消费者委员会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。

**第四十九条【小额诉讼法庭】** 人民法院建立处理消费纠纷的小额诉讼法庭，受理、审理消费者权益争议。

**第五十条 【举报奖励】**鼓励任何组织和个人向市场监督管理部门提供经营者涉嫌侵害消费者合法权益、违反市场监督管理法律、法规及规章行为的线索，并有权要求一定金额的奖励。奖励金额按罚没款金额的1%确定，最高不超过50万。

## 第六章 法律责任

**第五十一条** 违反本条例，法律法规有规定的，从其规定。

**第五十二条** 经营者违反本条例第十九条，未按照规定以显著方式标明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、特许人联系方式以特许经营中的消费者权益保护和赔偿责任的承担主体等信息的，由市场监督管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处1万元以上3万元以下罚款。

**第五十三条** 互联网经营者违反本条例第二十二条，对上传房源信息的房屋租赁中介机构未尽到资格审核义务的，由住房建设部门责令限期改正；逾期不改正的，处1万元以上2万元以下罚款。

**第五十四条** 提供婚介服务的机构违反本条例第二十三条，对征婚者应当提供的身份证、户口簿、学历证书等身份证明文件及婚史证明未尽到核验义务，或向征婚者承诺“无限期”或“介绍到成功为止”服务的，由民政部门责令改正，予以警告，并可处以5000元以上10000元以下的罚款。

**第五十五条** 经营者违反本条例第二十四条，经核准注册成立未满六个月而采取预收款方式为消费者提供商品或者服务，收取时间跨度超过经营场所有权使用期限的费用，或一次性收取时间跨度超过3个月服务费用的，由市场监督管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处1万元以上3万元以下罚款。多收取的费用部分，消费者有权要求经营者按《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条的规定增加赔偿。

**第五十六条** 经营者违反本条例第二十七条，终止经营活动的，未提前60日告知已收取预付款的消费者的，由市场监督管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处1万元以上3万元以下罚款。

**第五十七条** 网络游戏经营者违反本条例第二十八条，为未成年人超限额充值的，由文化旅游体育部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、3万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿。

**第五十八条** 经营者违反第三十三条规定，未以显著的方式告知退票的方式及退票费用的收取规则的，由市场监督管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处1万元以上2万元以下罚款。

## 第七章 附则

**第五十九条**【施行日期】 本规定自202 年 月 日起施行。