|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **소비자권익 침해행위 처벌방법**  국가공상행정관리총국령 제73호로 공표  2015년 1월 5일 국가공상행정관리총국 령 제73호로 공표, 2020년 10월 23일 국가시장감독관리총국 령 제31호로 개정   1. 법에 따라 소비자 권익 침해 행위를 단속하고 소비자의 합법적 권익을 보호하며 사회·경제 질서를 유지하기 위한 목적으로 <소비자 권익 보호법> 등 법률·법규에 근거하여 이 방법을 제정한다. 2. 시장감독관리부서는 <소비자 권익 보호법> 등 법률·법규와 이 방법의 규정에 따라 소비자가 생활 수요에 따라 상품을 구매·사용하거나 서비스를 이용하는 권익을 보호하고 경영자의 소비자 권익 침해 행위에 대해 행정처벌을 실시한다. 3. 시장감독관리부서는 법에 따라 소비자 권익 침해 행위에 대한 행정처벌을 실시함에 있어 공정성, 공개성, 적시성의 원칙에 따라야 하고 처벌과 교육을 병행해야 하며 건의, 상담, 시범 등 방식을 종합적으로 운용하여 행정지도를 실시해야 하고 경영자의 법적 의무 이행을 독촉 및 지도해야 한다. 4. 경영자는 소비자에게 상품 또는 서비스를 제공함에 있어 자발성, 평등성, 공평성, 성실신용의 원칙을 준수해야 하고 <소비자 권익 보호법> 등 법률·법규의 규정에 따라 소비자와 약정한 의무를 이행해야 하며 소비자의 합법적 권익을 침해해서는 아니된다. 5. 경영자는 소비자에게 상품 또는 서비스를 제공함에 있어 다음 각 호의 행위를 행하여서는 아니된다. 6. 신병안전·재산안전 보장 요구에 부합되지 않는 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 행위; 7. 유통기한이 경과되었거나 변질된 상품을 판매하는 행위; 8. 원산지를 위조한 상품, 타인의 회사명칭·회사주소를 위조 또는 도용한 상품, 제조일자를 변조한 상품을 판매하는 행위; 9. 인증마크 등 품질마크를 위조 또는 도용한 상품을 판매하는 행위; 10. 타인의 등록상표 전용권 침해 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 행위; 11. 유명상표 특유의 명칭, 포장, 인테리어를 위조하거나 도용한 상품을 판매하는 행위; 12. 상품에 불량품·위조품을 섞어서 판매하거나 위조품을 진품으로 충당하거나 불량품을 우량품으로 충당하거나 불합격 상품을 합격품으로 가장하여 판매하는 행위; 13. 국가가 탈락 및 판매금지를 명한 상품을 판매하는 행위; 14. 상품 또는 서비스를 제공하는 과정에서 불합격 계량기구를 사용하거나 계량기구의 정확성을 파괴시키는 행위; 15. 소비자로부터 대금 또는 요금을 편취한 후 상품 또는 서비스 제공을 거절하거나 약정에 따라 제공하지 않는 행위. 16. 경영자는 상품 또는 서비스 관련 정보를 진실하고 전면적이며 정확하게 소비자에게 제공해야 하며 다음 각 호에 해당되는 허위 홍보 행위 또는 소비자의 오해를 초래할 수 있는 홍보 행위를 하여서는 아니된다. 17. 상품 또는 서비스를 제공함에 있어 진실한 명칭과 표지를 사용하지 아니하는 행위; 18. 허위 또는 소비자의 오해를 유도하는 상품설명, 상품표준, 현품견본 등 방식으로 상품 또는 서비스를 판매하는 행위; 19. 허위 또는 소비자의 오해를 유도하는 현장설명 또는 실연을 하는 행위; 20. 거래 조작, 거래량 허위표시, 허위평론 또는 타인 고용 등 방식의 사기적 판매 유도 행위; 21. 허위적인 "재고처리 특가", "땡처리 특가", "최저가격", "할인가격" 또는 기타 사기적인 가격 표시의 방식으로 상품 또는 서비스를 판매하는 행위; 22. 허위적인 "경품부판매", "원금상환판매", "체험판매" 등 방식으로 상품 또는 서비스를 판매한 행위; 23. "처리품", "불량품", "등외품"을 정품으로 가장하여 판매하는 행위; 24. 상품 또는 서비스의 수량, 품질, 성능 등 소비자와 중대한 이해관계가 있는 정보를 과대선전하거나 은폐하는 방식으로 소비자의 오해를 유도하는 행위; 25. 기타 허위 또는 소비자의 오해를 유도하는 홍보 방식으로 소비자의 오해를 유도하는 행위. 26. 시장감독관리부서로부터 하자 상품·서비스의 판매 중단 또는 서비스 중단 명령을 받은 경영자는 그 명령 이행을 거절하거나 지체해서는 아니된다. 경영자가 시장감독관리부서의 판매 또는 서비스 중단 명령 통지문·공지문의 요구사항에 따라 해당 조치를 취하지 않는 경우 명령 이행을 거절 또는 지체한 것으로 간주한다. 27. 경영자는 상품 또는 서비스를 제공함에 있어 법률규정 또는 당사자간의 약정에 따라 수선, 재제작, 교환, 반품, 상품 수량 보완, 상품 대금 또는 서비스 요금 환불, 손실배상 등 민사책임을 부담해야 하며 고의적으로 책임 이행을 지체하거나 정당한 사유 없이 소비자의 적법한 요구를 거절해서는 아니된다. 경영자의 다음 각 호의 행위가 15일 넘게 지속되는 경우 책임 이행을 고의적으로 지체하거나 정당한 사유 없이 거절한 것으로 간주한다. 28. 관련 행정부서가 법에 의거하여 불합격 상품으로 인정한 상품을 구매한 소비자가 반품처리를 요구한 날로부터 반품처리해 주지 아니하는 행위; 29. 국가가 규정하였거나 당사자가 약정한 기한 만료일 또는 상품의 품질 미달로 소비자가 요구한 날로부터 정당한 사유 없이 수선, 재제작, 교환, 반품, 상품 수량 보완, 상품 대금 또는 서비스 요금 환불 또는 손실배상 등 의무의 이행을 거절하는 행위. 30. 인터넷, TV 홈쇼핑, 전화 홈쇼핑, 우편주문판매 등 방식으로 상품을 판매하는 경영자는 법률규정에 따라 무이유 반품 의무를 부담해야 하며 의무 이행을 고의적으로 지체하거나 정당한 사유 없이 거절해서는 아니된다. 경영자의 다음 각 호 행위의 하나에 해당되는 경우 의무 이행을 고의적으로 지체하거나 정당한 사유 없이 거절한 것으로 간주한다. 31. 소비자의 반품 요구일로부터 15일이 지나도 무이유 반품 대상 상품의 반품처리를 하지 아니하거나, 또는 소비자에게 진실하고 정확한 반품주소, 반품 연락인 등 유효한 연락정보를 제공하지 아니하여 소비자가 반품수속을 할 수 없게 하는 행위; 32. 소비자의 확인 없이 일방적으로 해당 상품의 무이유 반품 대상 제외를 결정하고 이를 이유로 반품처리를 거절하는 행위; 33. 포장제거, 검사 결과 상품의 완전성 파괴의 이유로 반품처리를 거절하는 행위; 34. 반품 상품을 인도받은 날로 부터 정당한 사유 없이 15일이 지나도 상품 대금을 소비자에게 환불하지 아니하는 행위. 35. 선금 거래의 방식으로 상품 또는 서비스를 제공하는 경영자는 소비자와 상품·서비스의 수량과 품질, 대금 또는 요금, 이행기한과 이행방식, 안전 유의사항과 리스크 경고, 애프터 서비스, 민사책임 등 내용을 명확히 약정해야 한다. 상품 또는 서비스를 제공함에 있어 약정을 위반한 경영자는 소비자의 요구에 따라 약정을 이행하거나 선수금을 환불해야 하며 이와 더불어 선수금의 이자, 소비자에게 발생한 필수적·합리적인 비용 지출을 부담해야 한다. 환불에 대한 약정이 없을 경우 소비자에게 유리한 계산방식으로 환불금액을 환산한다.   경영자가 소비자가 제출한 합리적인 환불요구에 대해 거절의사를 명백히 표명하였거나 약정 기한 만료일 또는 기한 약정을 하지 않은 소비자가 환불을 요구한 날로부터 15일이 경과될 때 까지 환불하지 아니한 경우 고의적인 지체 또는 정당한 사유 없이 거절한 것으로 간주한다.   1. 경영자는 소비자의 개인정보를 수집하고 사용함에 있어 적법성, 정당성, 필요성의 원칙을 준수해야 하고 정보 수집·사용의 목적, 방식과 범위를 명시하여 소비자의 동의를 득해야 한다. 경영자는 다음 각 호의 행위를 행하여서는 아니된다. 2. 소비자의 동의 없이 소비자의 개인정보를 수집, 사용하는 행위; 3. 수집한 소비자 개인정보를 누설, 매각 또는 불법으로 타인이게 제공하는 행위; 4. 소비자의 동의 또는 요청 없이 또는 소비자가 명백히 거절하였음에도 불구하고 소비자에게 상업적인 정보를 발송하는 행위.   전 항에서 소비자 개인정보라 함은 경영자가 상품 또는 서비스를 제공하는 과정에서 수집한 단독 또는 기타 정보와 결부시켜 소비자를 식별할 수 있는 소비자의 성명, 성별, 직업, 출생일자, 신분증 번호, 주소지, 연락처, 소득 및 재산 상황, 건강 상황, 소비 상황 등 정보를 지칭한다.   1. 경영자가 소비자에게 상품 또는 서비스를 제공함에 있어 약관조항, 통보문, 성명문, 매장공지 등을 이용하는 경우 현저한 방식으로 소비자와 중대한 이해관계가 있는 내용을 주의 깊게 살펴보도록 주의를 주어야 하고 소비자의 요구에 따라 설명해주어야 하며 다음 각 호의 내용이 포함된 규정을 두어서는 아니된다. 2. 경영자가 그가 제공하는 상품 또는 서비스에 대해 부담하는 수선, 재제작, 교환, 반품, 상품 수량 보완, 상품 대금 또는 서비스 요금 환불, 손실배상 등 책임을 일부 또는 전부 면제하는 내용; 3. 소비자의 수선, 교환, 반품, 손실배상을 요구할 수 있는 권리와 위약금 및 기타 합리적인 배상을 취할 수 있는 권리를 배제 또는 제한하는 내용; 4. 법에 따라 고발, 신고, 소송을 제기할 수 있는 소비자의 권리를 배제 또는 제한하는 내용; 5. 그가 제공하는 상품·서비스 또는 그가 지정한 경영자가 제공하는 상품·서비스 구매를 직접 또는 우회적인 방식으로 강제하고 그의 불합리한 조건을 수용하지 않는 소비자에 대한 상품·서비스 제공을 거절하거나 대금·요금 기준을 인상하는 내용; 6. 경영자에게 일방적으로 계약을 변경하거나 해제할 수 있는 권리를 부여하고 소비자의 법에 따른 계약 변경권 또는 해지권을 제한하는 규정; 7. 경영자에게 일방적인 해석권 또는 최종 해석권을 부여하는 규정; 8. 소비자에게 불공평, 불합리한 기타 규정. 9. 서비스업을 취급하는 경영자는 다음 각 호의 행위를 행하여서는 아니된다. 10. 수선, 가공, 설치, 인테리어 등 서비스를 취급하는 경영자가 작업시간·원자재 투입량 조작, 부품·원자재를 의도적으로 파괴하거나 비밀리에 교체, 국가의 품질표준 또는 약정에 부합하지 않는 부품·원자재 사용, 교체가 불필요한 부품 교체, 작업시간·원자재 투입을 비밀리에 줄이거나 대금을 추가로 요구하는 등 소비자 권익을 침해하는 행위; 11. 주택 임대, 가사 도우미 등 중개 서비스를 취급하는 경영자가 허위정보 제공 또는 사기, 통모 등의 수단으로 소비자의 권익을 침해하는 행위. 12. 경영자가 이 방법 제5조부터 제11조에 규정한 경우의 어느 하나에 해당되는 경우 기타 법률, 법규에 관련 규정이 있는 경우에는 해당 법률, 법규의 규정에 따라 집행하고; 기타 법률, 법규에 관련 규정을 두고 있지 않는 경우에는 시장감독관리부서가 <소비자 권익 보호법> 제56조에 따라 처벌을 내린다. 13. 경영자가 이 방법 제12조, 제13조의 규정을 위반한 경우 기타 법률, 법규에 관련 규정이 있는 경우에는 해당 법률, 법규의 규정에 따라 집행하고; 기타 법률, 법규에 관련 규정을 두고 있지 않는 경우에는 시장감독관리부서가 시정명령을 내리고 경고 처벌을 단독부과 또는 병과할 수 있으며 3만위안을 초과하지 않는 한도내에서 위법소득 3배 이하의 과태료를 부과하고 위법소득이 없을 시에는 1만위안 이하의 과태료를 부과한다. 14. 경영자가 이 방법 제5조 제(1)~(6)호의 어느 하나에 해당되는 행위를 행하였고 해당 행위의 목적이 사기, 소비자 오해 유도가 아님을 증명할 수 없을 경우 사기행위로 간주한다.   경영자가 이 방법 제5조 제(7)~(10)호, 제6조 및 제13조의 어느 하나에 해당되는 행위를 행한 경우 사기행위로 간주한다.   1. 시장감독관리부서가 내린 행정처벌 결정에 불복하는 경영자는 법에 따라 행정재심사를 신청하거나 행정소송을 제기할 수 있다. 2. 소비자 권익을 침해하는 불법행위가 범죄에 해당될 혐의가 있는 경우 시장감독관리부서는 관련 규정에 따라 사법기관으로 이송하여 형사책임을 추궁해야 한다. 3. 시장감독관리부서가 법률·법규 및 이 방법의 규정에 따라 경영자에 대해 행정처벌을 내린 경우 이를 경영자의 신용기록에 기입하고 적시에 기업신용정보 공시 시스템 등을 통해 사회에 공표해야 한다.   기업은 <기업정보 공시 잠행조례>의 규정에 의거하여 적시에 기업신용정보 공시 시스템을 통해 관련 행정처벌 정보를 사회에 공개해야 한다.   1. 시장감독관리 집법인력이 직무유기를 행하였거나 소비자 합법적 권익을 침해하는 행위를 비호한 경우 법에 따라 행정처분을 내리며; 범죄의 혐의가 있는 경우 법에 따라 사법기관으로 이송한다. 2. 이 방법은 국가시장감독관리총국이 챔익지고 해석한다. 3. 이 방법은 2015년 3월 15일부터 시행한다. 1996년 3월 15일 국가공상행정관리국이 공표한 <소비자 사기 행위 처벌방법>(공상행정관리총국 령 제50호)는 동시에 폐지된다. |  | **侵害消费者权益行为处罚办法**  国家工商行政管理总局令第73号  《侵害消费者权益行为处罚办法》已经中华人民共和国国家工商行政管理总局局务会审议通过，现予公布，自2015年3月15日起施行。  　　　　　　　　　　　　　　2015年1月5日  **第一条** 为依法制止侵害消费者权益行为，保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，根据《消费者权益保护法》等法律法规，制定本办法。  **第二条** 工商行政管理部门依照《消费者权益保护法》等法律法规和本办法的规定，保护消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的权益，对经营者侵害消费者权益的行为实施行政处罚。  **第三条** 工商行政管理部门依法对侵害消费者权益行为实施行政处罚，应当依照公正、公开、及时的原则，坚持处罚与教育相结合，综合运用建议、约谈、示范等方式实施行政指导，督促和指导经营者履行法定义务。  **第四条** 经营者为消费者提供商品或者服务，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，依照《消费者权益保护法》等法律法规的规定和与消费者的约定履行义务，不得侵害消费者合法权益。  **第五条** 经营者提供商品或者服务不得有下列行为：  （一）销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全要求；  （二）销售失效、变质的商品；  （三）销售伪造产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址、篡改生产日期的商品；  （四）销售伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品；  （五）销售的商品或者提供的服务侵犯他人注册商标专用权；  （六）销售伪造或者冒用知名商品特有的名称、包装、装潢的商品；  （七）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；  （八）销售国家明令淘汰并停止销售的商品；  （九）提供商品或者服务中故意使用不合格的计量器具或者破坏计量器具准确度；  （十）骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务。  **第六条** 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，不得有下列虚假或者引人误解的宣传行为：  （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。  **第七条** 经营者对工商行政管理部门责令其对提供的缺陷商品或者服务采取停止销售或者服务等措施，不得拒绝或者拖延。经营者未按照责令停止销售或者服务通知、公告要求采取措施的，视为拒绝或者拖延。  **第八条** 经营者提供商品或者服务，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任，不得故意拖延或者无理拒绝消费者的合法要求。经营者有下列情形之一并超过十五日的，视为故意拖延或者无理拒绝：  （一）经有关行政部门依法认定为不合格商品，自消费者提出退货要求之日起未退货的；  （二）自国家规定、当事人约定期满之日起或者不符合质量要求的自消费者提出要求之日起，无正当理由拒不履行修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务的。  **第九条** 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，应当依照法律规定承担无理由退货义务，不得故意拖延或者无理拒绝。经营者有下列情形之一并超过十五日的，视为故意拖延或者无理拒绝：  （一）对于适用无理由退货的商品，自收到消费者退货要求之日起未办理退货手续；  （二）未经消费者确认，以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货；  （三）以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货；  （四）自收到退回商品之日起无正当理由未返还消费者支付的商品价款。  **第十条** 经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当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、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。未按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，并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。对退款无约定的，按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。  经营者对消费者提出的合理退款要求，明确表示不予退款，或者自约定期满之日起、无约定期限的自消费者提出退款要求之日起超过十五日未退款的，视为故意拖延或者无理拒绝。  **第十一条** 经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者不得有下列行为：  （一）未经消费者同意，收集、使用消费者个人信息；  （二）泄露、出售或者非法向他人提供所收集的消费者个人信息；  （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。  前款中的消费者个人信息是指经营者在提供商品或者服务活动中收集的消费者姓名、性别、职业、出生日期、身份证件号码、住址、联系方式、收入和财产状况、健康状况、消费情况等能够单独或者与其他信息结合识别消费者的信息。  **第十二条** 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，不得作出含有下列内容的规定：  （一）免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任；  （二）排除或者限制消费者提出修理、更换、退货、赔偿损失以及获得违约金和其他合理赔偿的权利；  （三）排除或者限制消费者依法投诉、举报、提起诉讼的权利；  （四）强制或者变相强制消费者购买和使用其提供的或者其指定的经营者提供的商品或者服务，对不接受其不合理条件的消费者拒绝提供相应商品或者服务，或者提高收费标准；  （五）规定经营者有权任意变更或者解除合同，限制消费者依法变更或者解除合同权利；  （六）规定经营者单方享有解释权或者最终解释权；  （七）其他对消费者不公平、不合理的规定。  **第十三条** 从事服务业的经营者不得有下列行为：  　　（一）从事为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务的经营者谎报用工用料，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，损害消费者权益的；  　　（二）从事房屋租赁、家政服务等中介服务的经营者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的。  **第十四条** 经营者有本办法第五条至第十一条规定的情形之一，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门依照《消费者权益保护法》第五十六条予以处罚。  **第十五条** 经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。  **第十六条** 经营者有本办法第五条第（一）项至第（六）项规定行为之一且不能证明自己并非欺骗、误导消费者而实施此种行为的，属于欺诈行为。  　　经营者有本办法第五条第（七）项至第（十）项、第六条和第十三条规定行为之一的，属于欺诈行为。  **第十七条** 经营者对工商行政管理部门作出的行政处罚决定不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。  **第十八条** 侵害消费者权益违法行为涉嫌犯罪的，工商行政管理部门应当按照有关规定，移送司法机关追究其刑事责任。  **第十九条** 工商行政管理部门依照法律法规及本办法规定对经营者予以行政处罚的，应当记入经营者的信用档案，并通过企业信用信息公示系统等及时向社会公布。  　　企业应当依据《企业信息公示暂行条例》 的规定，通过企业信用信息公示系统及时向社会公布相关行政处罚信息。  **第二十条** 工商行政管理执法人员玩忽职守或者包庇经营者侵害消费者合法权益的行为的，应当依法给予行政处分；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关。  **第二十一条** 本办法由国家工商行政管理总局负责解释。  **第二十二条** 本办法自2015年3月15日起施行。1996年3月15日国家工商行政管理局发布的《欺诈消费者行为处罚办法》（国家工商行政管理局令第50号）同时废止。 |