|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **전국인민대표대회 상무위원회**  **<중화인민공화국 소비자권익보호법>**  **개정에 대한의 결정**  2013년 10월 25일 제12기 전국인민대표대회 상무위원회 제5차 회의통과  제12기 전국인민대표대회 상무위원회 제5차 회의는 <중화인민공화국 소비자권익보호법>에 대해 다음과 같이 개정한다.  1. 제5조에 1항을 추가하여 제3항으로 한다. 즉, “국가는 낭비에 반대하며, 문명, 건강, 자원절약 및 환경보호를 위한 소비방식을 선도해야 한다.”  2. 제14조를 “소비자가 상품을 구매, 사용하거나 서비스를 제공받을 시, 인격적 존엄과 민족풍속습관은 존중 받아야 하며, 개인정보는 법에 따라 보호를 받을 권리를 지닌다.”로 수정한다.  3. 제16조 1항을 “경영자가 소비자에게 상품 또는 서비스를 제공 시에는 본 법과 기타 유관 법률, 법규에 따라 의무를 이행해야 한다.”  내용을 추가하여 제3항으로 한다. 즉 “경영자가 소비자에게 제공한 상품 또는 서비스는 사회공중도덕, 성실경영, 소비자의 합법적인 권익보장을 준수해야 하며, 불공평, 불합리적인 거래 조건을 설정할 수 없으며, 강제적으로 거래할 수 없다.”  4. 제18조에 내용을 추가하여 2항으로 한다. 즉 “호텔, 상점, 식당, 은행, 공항, 정류장, 항구, 영화관 등 운영장소의 경영자는 소비자에 대해 안전 보장의무를 져야 한다.”  제2항을 다음과 같이 수정하여 제19조로 한다. 즉 “경영자는 소비자에게 제공한 상품 또는 서비스에 인신, 재산안전에 해를 끼치는 결함이 존재함을 발견한 경우, 즉시 유관 행정부문에 보고하고 소비자에게 고지해야 하며, 아울러 판매중지, 경고, 리콜, 무해화처리, 소각, 생산 또는 서비스중지 등의 조치를 취해야 한다. 리콜조치를 취해야 하는 경우, 소비자가 회수로 인하여 지출해야 하는 필요비용은 경영자가 부담해야 한다.”  5. 제19조를 제20조로 조정하고 제1항을 “경영자가 소비자에게 제공하는 상품 또는 서비스와 관련된 품질, 성능, 용도, 유효기간 등 정보는 진실되고, 체계적이어야 하며, 허위 또는 타인의 오해를 초래하는 선전을 해서는 안 된다.”  제3항을 “경영자가 제공한 상품 또는 서비스에는 모두 가격을 표시해야 한다.”로 수정한다.  6. 제21조를 제22조로 조정하고, 그중의 “구매증빙 또는 서비스영수증”을 “세금계산서 등 구매증빙 또는 서비스영수증”로 수정한다.  7. 제22조를 제23조로 조정하고, 제1항 중의 “그러나, 소비자가 상품을 구매하거나 서비스를 제공받기 전 이미 상품 또는 서비스에 결함이 존재함을 알고 있은 경우는 제외한다”를 ” 그러나, 소비자가 상품을 구매하거나 서비스를 제공받기 전 이미 상품 또는 서비스에 결함이 존재함을 알고 있으며, 그 결함이 법률의 강제적인 규정에 위반되지 않는 경우는 제외된다.”  내용을 추가하여 제3항으로 한다. 즉 “경영자가 제공한 자동차, 컴퓨터, TV, 냉장고, 에어컨, 세탁기 등 내구재 또는 인테리어 장식 등의 서비스는 소비자가 상품 또는 서비스를 제공받은 날로부터 6개월 이내에 결함을 발견하여 분쟁이 발생한 경우, 경영자가 관련 결함에 대해 책임져야 한다.”  8. 제23조, 제45조를 병합시켜 제24조로 한다. 즉 “경영자가 제공한 상품 또는 서비스가 품질요구에 부합하지 못한 경우, 소비자는 국가규정, 당사자와의 약정에 따라 반품하거나 경영자가 교환, 수리 등 의무를 이행할 것을 요구할 수 있다. 국가 규정 및 당사자와의 약정이 없는 경우, 소비자는 상품을 받은 날로부터 7일 이내에 반품할 수 있다. 7일 이후, 법정해지계약조건에 부합할 경우, 소비자는 즉시 반품할 수 있으며 법정해지계약조건에 부합하지 않은 경우 경영자에게 교환, 수리 등 의무의 이행을 요구할 수 있다.  전관 규정에 따라 반품, 교환, 수리를 진행한 경우, 경영자가 배송 등 필요한 비용을 부담해야 한다.”  9. 한개 조항을 추가하여 제25조로 한다. 즉 “경영자는 인터넷, TV, 전화, 통신구매 등 방식으로 상품을 판매한 경우, 소비자는 상품을 받은 날로부터 7일 이내에 반품할 수 있는 권리를 지니며, 반품 이유를 설명할 필요가 없으나, 다음에 열거한 상품은 제외된다.  (1) 소비자가 맞춤 제작한 경우  (2) 살아있고 부패하기 쉬운 경우  (3) 온라인 다운로드 또는 소비자가 개봉한 음향·영상 제품, 컴퓨터 소프트웨어 등 디지털 제품  (4) 신문, 간행물 대금을 지불한 경우  전관에서 열거한 상품 외에, 기타 상품은 상품특성에 근거하여, 소비자가 구매 시 반품이 어려운 상품으로 확인한 경우에는 반품사유 없이 반환할 수 없다.  소비자가 반품한 상품은 온전해야 한다. 경영자는 상품을 반환 받은 날로부터 7일 내에 소비자가 지불한 상품대금을 돌려주어야 한다. 반환상품의 배송비용은 소비자가 책임져야 하며, 경영자와 소비자는 별도로 약정하고 약정에 따라야 한다.”  10. 제24조를 제26조로 조정하고 내용을 추가하여 제1항으로 한다. 즉 “경영자는 경영활동 중 약관조항을 사용하며, 소비자가 상품 또는 서비스의 수량과 품질, 가격 또는 비용, 이행기간과 방식, 안정주의사항과 위험경고, A/S 서비스, 민사책임 등 소비자의 이익과 연관이 있는 중요 내용을 주의 깊게 살펴보도록 주의를 주어야 하며, 소비자의 요구에 따라 설명해주어야 한다.”  제1항, 제2항을 제2항, 제3항으로 조정한다. 즉 ” 경영자는 약관조항, 통지, 성명, 매장공지 등의 방식으로 소비자의 권리를 제거 또는 제한, 경영자의 책임을 경감 또는 면제하거나 소비자의 책임을 가중하는 등 소비자에 대해 불공평, 불합리적인 규정을 적용할 수 없으며, 약관조항을 이용하여 기술적인 수단으로 강제적인 거래를 해서는 안 된다.  경영자는 약관조항, 통지, 성명, 매장공지 등에 전관에서 열거한 내용이 포함되는 경우 그 내용은 무효처리 된다.”  11. 한개 조항을 추가하여 제28조로 한다. 즉 “인터넷, TV, 전화, 통신구매 등 방식으로 상품 또는 서비스를 제공한 경영자 및 증권, 보험, 은행 등 금융서비스를 제공한 경영자는 소비자에게 사업장주소, 연락처, 상품과 서비스의 수량 및 품질, 대금 또는 비용, 이행기간 및 방식, 안전주의사항과 위험경고, A/S 서비스, 민사책임 등의 정보를 제공해야 한다.”  12. 한개 조항을 추가하여 제29조로 한다. 즉 “경영자가 수집하고 사용한 소비자의 개인정보는 합법적, 정당성, 필요 원칙에 따라 수집∙사용한 정보의 목적, 방식, 범위를 명시해야 하며, 소비자의 동의를 거쳐야 한다. 경영자가 수집∙사용한 소비자의 개인정보는 그 수집∙사용 규정을 공개하고 법률, 법규 규정 및 쌍방이 약정한 정보의 수집과 사용을 위반해서는 안 된다.  경영자 및 그 직원은 소비자의 개인정보 수집에 대해 비밀을 유지하고, 유출하지 않으며, 판매 또는 불법으로 타인에게 제공할 수 없다. 경영자는 기술적인 조치를 취하고 기타 필요조치를 취해 정보의 안전을 확보해야 하며, 소비자 개인의 정보가 유출, 분실되지 않도록 방지하여야 한다. 정보의 유출, 분실의 발생 또는 발생가능성이 있는 경우, 즉시 보완조치를 취해야 한다.  경영자는 소비자의 동의 또는 요구를 거치지 않거나 소비자가 명확하게 거절의사를 밟힌 경우에는 상업성 정보를 전송할 수 없다.”  13. 제26조를 제30조로 수정한다. 즉 “국가는 소비자 권익 관련 법률, 법규, 규정 및 강제적 기준 제정 시, 소비자 및 소비자협회 등 조직의 의견을 반영해야 한다.”  상응하게 제28조 2항 중의 “및 사회단체를 “와 소비자협회 등 조직”으로 수정한다.  14. 제27조를 제31조로 조정하고 제1항을 “각급 인민정부는 영도를 강화하고, 관련 행정부서를 동원, 조율, 독촉하여 소비자의 합법적 권익을 보호하는 업무를 잘 이행하여, 소비자의 합법적인 권익보호 책임을 실현하도록 한다.”로 수정한다.  한개 조항을 추가하여 제33조로 한다. 즉 “유관 행정부문은 각자의 직책 범위 안에서 정기적 또는 부정기적으로 경영자가 제공한 상품과 서비스에 대해 무작위 검사를 진행해야 하며 즉시 사회에 무작위 검사의 결과를 공포해야 한다.  유관행정부문에서 경영자가 제공한 상품 또는 서비스에 결함이 존재하며, 인신 및 재산안전에 해를 끼친다고 판단한 경우, 제때에 경영자에 대해 판매중지, 경고, 리콜, 무해화처리, 소각, 생산 또는 서비스 중지 등의 조치를 취하도록 명령해야 한다.”  15. 제31조를 제36조로 수정한다. 즉 “소비자협회와 기타 소비자조직은 법에 따라 설립한 상품과 서비스에 대한 사회감독을 실시하고 소비자의 합법적 권익을 보호하는 사회단체이다.”  상응하게 제12조 중의 “사회단체”를 “사회조직”으로 수정한다.  제32조를 제37조로 조정하고 제1항 중의 “소비자협회는 다음의 기능을 이행해야 한다”를 “소비자협회는 다음의 공익성 기능을 이행한다.”  제1항 (1)호를 “소비자에게 소비정보와 자문서비스를 제공하여 소비자가 자신의 합법적인 권익을 보호하는 능력을 향상시켜 문명, 건강, 자원절약 및 환경보호의 소비방식으로 선도한다.”로 수정한다.  제1항에 내용을 추가하여 (2)호로 한다. 즉 “소비자 권익과 관련된 법률, 법규, 규정 및 강제적 기준 제정에 참여”.  제1항 (3)호를 (4)호로 조정하고 내용을 “관련 소비자의 합법적 권익 문제를 유관 행정부서에 반영, 조회하고 건의를 제기”라고 수정한다.  제1항 (5)호를 (6)호 조정하고 내용을 “신고사항이 상품과 서비스 품질 문제와 관련되는 경우에는 자질을 갖춘 감정사에 위탁할 수 있으며, 감정사는 감정의견을 고지해야 한다.”로 수정한다.  제1항 (6)호를 (7)호로 조정하고 내용을 “소비자의 합법적 권익 침해행위에 대한 피해 소비자의 소송 또는 법에 따라 소송제기를 지원”으로 수정한다.  제2항을 “각급 인민정부는 소비자협회의 기능 이행을 위해 필요한 경비 등을 지원해야 한다.”로 수정한다.  내용을 추가하여 제3, 4항으로 한다. 즉, “소비자협회는 소비자의 합법적 권익 보호를 위한 직책을 이행하고, 소비자의 의견 및 건의를 청취하고 사회감독을 받아야 한다.  법에 따라 설립된 기타 소비자 조직은 법률, 법규 및 그 규정에 따라 소비자의 합법적인 권익보호 활동을 전개한다.”  제33조를 제38조로 조정하고 내용을 “소비자조직은 상품의 경영과 영리성 서비스에 종사하지 못하며, 비용을 수취하거나 기타 이익도모의 방식으로 소비자에게 상품이나 서비스를 추천하지 못한다.”로 수정한다.  16. 제34조를 제39조로 조정하고 (2)호를 “소비자협회 또는 법에 따라 설립된 기타 분쟁해결기구에 조정을 청구”로 수정한다.  (3)호를 “유관 행정부서에 고소”로 수정한다.  17. 한개 조항을 추가하여 제44조로 한다. 즉 “소비자가 인터넷 거래 플랫폼을 통해 상품을 구매하거나 서비스를 제공받을 시, 그 합법적 권익이 침해를 받은 경우, 판매자 또는 서비스 제공자에게 배상을 요구할 수 있다. 인터넷 거래 플랫폼 제공자가 판매자 또는 서비스 제공자에게 진실한 명칭, 주소 및 유효한 연락처를 제공하지 못할 경우, 소비자는 인터넷 거래 플랫폼 제공자에게 배상을 요구할 수 있다. 인터넷 거래 플랫폼 제공자가 소비자의 이익에 유리한 약정을 만든 경우에는 반드시 약속을 이행해야 한다. 인터넷 거래 플랫폼 제공자는 배상 후, 판매자 또는 서비스 제공자에게 배상을 요구할 수 있다.  인터넷 거래 플랫폼 제공자가 판매자 또는 서비스 제공자가 그 플랫폼을 이용하여 소비자의 합법적인 권익을 침해한 것을 명지 했거나 알고 있었음에도 필요한 조치를 취하지 않은 경우, 법에 따라 그 판매자 또는 서비스 제공자와 함께 연대 책임을 져야 한다.”  18. 제39조를 제45조 1항으로 수정하고 그중의 “허위광고로”를 “허위광고 또는 기타 거짓 홍보방식으로”, “광고 경영자”를 “광고 경영자, 퍼블리셔”로, “진실한 성명, 주소”를 “진실한 성명, 주소 및 유요한 연락처”로 수정한다.  내용을 추가하여 제2, 3항으로 한다. 즉 “광고 경영자와 퍼블리셔가 설계, 제작, 발표한 허위광고가 소비자의 생명건강과 관련 있는 상품 또는 서비스이며, 이로 인하여 소비자에게 손해를 끼친 경우, 상품 또는 서비스를 제공한 경영자와 연대 책임을 져야 한다.  사회단체 또는 기타 조직, 개인이 소비자의 생명건강과 관련 있는 상품 또는 서비스에 대해 허위 광고 또는 기타 거짓 선전 과정에서 소비자에게 상품 또는 서비스를 추천하여 소비자에게 손해를 끼친 경우, 동 제품 또는 서비스를 제공한 경영자와 연대 책임을 져야 한다.”  19. 한개 조항을 추가하여 제46조로 한다. 즉 “소비자가 유관 행정부문에 신고한 경우, 그 부문은 신고를 접수받은 일로부터 7업무일 내에, 처리하고 소비자에게 고지해야 한다.”  20. 한개 조항을 추가하여 제47조로 한다. 즉 “대중 소비자의 합법적인 권익을 침해한 경우, 중국 소비자협회 및 성∙자치구∙직할시에 설립한 소비자 협회는 인민법원에 소송을 걸 수 있다.”  21. 제40조를 제48조 1항으로 수정하고 그중의 “<중화인민공화국 제품품질법> 및 기타 관련 법률, 법규의 규정”을 “기타 유관 법률, 법규의 규정에 따라”로 수정한다.  (1)호를 “상품에 하자가 있는 경우”로 수정한다.  내용을 추가하여 제2항으로 한다. 즉 “경영자가 소비자에 대해 안전보장의무를 이행하지 않아 소비자에게 손해를 끼친 경우, 권리침해 책임을 져야 한다.”  22. 제41조, 제42조를 병합시켜 제49조로 하고 다음과 같이 수정한다. 즉 “경영자가 제공한 상품 또는 서비스가 소비자 또는 기타 피해자의 인신 상해를 초래한 경우, 의료비, 의료기간의 간호비, 교통비 등 치료 및 회복을 위한 비용 및 업무지체로 적게 받은 수입에 대해 합리적인 비용을 지불하여야 한다. 신체장애를 초래한 경우에는 장애자 생활 보조비용 및 장애 보상금을 배상해야 한다. 사망을 초래한 경우, 장례식 비용과 사망 보상금을 배상해야 한다.”  23. 제43조를 제50조로 조정하고 내용을 다음과 같이 수정한다. 즉 “경영자가 소비자의 인격존엄을 침해하거나, 소비자의 인신자유 또는 소비자의 개인정보를 침해한 경우, 그 행위의 정지, 명예회복, 영향요인제거, 정중한 사과를 해야 하며 손해를 배상해야 한다.”  24. 한개 조항을 추가하여 제51조로 하고 내용을 다음과 같이 수정한다. 즉 “경영자가 모욕, 비방, 몸 수색, 인신자유 침해 등 소비자 또는 기타 피해자의 인신권익을 침해하는 행위를 하여 심각한 정신적인 손해를 끼친 경우, 피해자는 정신적 손해배상을 요구할 수 있다.”  25. 제44조를 제52조로 조정하고 내용을 다음과 같이 수정한다. 즉 “경영자가 제공한 상품 또는 서비스로 인하여 소비자의 재산에 손해를 끼친 경우, 법률규정 또는 당사자와의 약정에 따라, 수리, 재제조, 교체, 반품, 상품수량보완, 대금과 서비스비용 환불 또는 손실배상 등 방식으로 민사적 책임을 부담해야 한다.”  26. 제46조를 삭제한다.  27. 제49조를 제55조 1항으로 하고 내용을 다음과 같이 수정한다. 즉 “경영자가 상품 또는 서비스를 제공할 때 사기 행위를 한 경우에는 소비자의 요구에 따라 그 손실 부분을 추가로 배상해야 하며, 추가 배상 금액은 소비자가 상품을 구매한 금액이나 서비스를 받은 비용의 3배이다. 추가 배상의 금액이 5백 위안 이하인 경우에는 5백 위안을 배상한다. 법률에 별도의 규정이 있는 경우에는 그 규정을 따른다.”  내용을 추가하여 제2항으로 한다. 즉 “경영자가 상품 또는 서비스에 결함이 존재함을 명지 하였음에도 소비자에게 제공하여 소비자 또는 기타 피해자의 사망을 초래하였거나 건강상에 심각한 손해를 입힌 경우, 피해자는 경영자에게 본 법 제 49조, 제 51조 등 법률규정에 근거하여 손해배상을 요구할 수 있으며, 손해의 2배 이하의 처벌성 배상을 요구할 수 있다.”  28. 제50조를 제56조 제1항으로 하고 그중의 “<중화인민공화국 제품품질법> 및 기타 관련 법률, 법규에서 처벌기관과 처벌방식에 대해 규정이 있는 경우”를 “상응하는 민사책임을 지는 것 외에, 기타 유관 법률, 법규가 처벌기관과 처벌방식에 대해 규정한 경우”로 수정하고, “공상행정관리부문”을 “공상행정관리부문 또는 기타 유관행정부문”으로 수정한다.  (1)호를 “제공한 상품 또는 서비스가 인체, 재산의 안전 보장 요구에 부합되지 아니한 경우”로 수정한다.  (4)호를 “상품의 원산지를 위조하거나 타인의 회사명, 회사주소, 제조일자를 위조하고, 인증마크 등 품질마크를 위조 또는 도용한 경우”로 수정한다.  (6)호를 “상품 또는 서비스에 대해 허위 또는 오해를 가져올 수 있는 거짓선전을 한 경우”로 수정한다.  내용을 추가하여 (7)호로 한다. “유관행정부문이 결함이 있는 상품 또는 서비스의 판매중지, 경고, 리콜, 무해화처리, 소각, 생산 또는 서비스 판매 등 시정명령에 대해 거절 또는 지연한 경우”  (8)호를 (9)호로 하고 내용을 “소비자의 인격존엄을 침해하거나 소비자의 인신자유 또는 소비자 개인정보를 침해하여 법에 따라 권리를 보호받아야 하는 경우”로 수정한다.  내용을 추가하여 제2항으로 한다. 즉 “경영자가 전권에 규정한 상황에 포함되는 경우, 법률, 법규규정에 따라 처벌받는 것 외에, 처벌기관은 정보파일에 기록하고 사회에 공포해야 한다.”  29. 한개 조항을 추가하여 제57조로 한다. 즉 “경영자가 본 법 규정을 위반하고 상품 또는 서비스를 제공하여 소비자의 합법적인 권익을 침해하고 범죄를 구성한 경우에는 법에 따라 형사책임을 추궁한다.”  30. 한개 조항을 추가하여 제58조로 한다. 즉 “경영자가 본 법 규정을 위반한 경우, 민사손해배상책임과 위약금, 벌금을 물어야 하며, 그 재산이 동시에 지불하기 부족한 경우, 우선 민사손해배상책임을 져야 한다.”  31. 제51조를 제59조로 조정하고 내용을 “경영자가 행정처벌 결정에 불복하는 경우, 법에 따라 행정심의를 신청하거나 행정소송을 제기할 수 있다.”로 수정한다.  이외에 조항의 순서를 상응하게 조정한다.  이 결정은 2014년 3월 15일부터 시행한다.  <중화인민공화국 소비자권익보호법>은 이 결정에 따라 상응하게 수정하여 다시 공표한다. |  | **全国人民代表大会常务委员会**  **关于修改《中华人民共和国消费者权益保护法》的决定**  （2013年10月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议通过）  第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议决定对《中华人民共和国消费者权益保护法》作如下修改：  一、第五条增加一款，作为第三款：“国家倡导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，反对浪费。”  二、将第十四条修改为：“消费者在购买、使用商品和接受服务时，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。”  三、将第十六条第一款修改为：“经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。”  增加一款，作为第三款：“经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。”  四、第十八条增加一款，作为第二款：“宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。”  将第二款改为第十九条，修改为：“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。”  五、将第十九条改为第二十条，第一款修改为：“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。”  第三款修改为：“经营者提供商品或者服务应当明码标价。”  六、将第二十一条改为第二十二条，其中的“购货凭证或者服务单据”修改为“发票等购货凭证或者服务单据”。  七、将第二十二条改为第二十三条，第一款中的“但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵的除外”修改为“但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵，且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外”。  增加一款，作为第三款：“经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。”  八、将第二十三条、第四十五条合并，作为第二十四条，修改为：“经营者提供的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、修理等义务。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、修理等义务。  “依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。”  九、增加一条，作为第二十五条：“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，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。  “除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。  “消费者退货的商品应当完好。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。”  十、将第二十四条改为第二十六条，增加一款，作为第一款：“经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意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。”  第一款、第二款改为第二款、第三款，修改为：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，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。”  十一、增加一条，作为第二十八条：“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。”  十二、增加一条，作为第二十九条：“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。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。  “经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，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，应当立即采取补救措施。  “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。”  十三、将第二十六条改为第三十条，修改为：“国家制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准，应当听取消费者和消费者协会等组织的意见。”  相应地将第二十八条第二款中的“及其社会团体”修改为“和消费者协会等组织”。  十四、将第二十七条改为第三十一条，第一款修改为：“各级人民政府应当加强领导，组织、协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作，落实保护消费者合法权益的职责。”  增加一条，作为第三十三条：“有关行政部门在各自的职责范围内，应当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，并及时向社会公布抽查检验结果。  “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。”  十五、将第三十一条改为第三十六条，修改为：“消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会组织。”  相应地将第十二条中的“社会团体”修改为“社会组织”。  将第三十二条改为第三十七条，第一款中的“消费者协会履行下列职能：”修改为“消费者协会履行下列公益性职责：”。  第一款第一项修改为：“（一）向消费者提供消费信息和咨询服务，提高消费者维护自身合法权益的能力，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式”。  第一款增加一项，作为第二项：“（二）参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准”。  第一款第三项改为第四项，修改为：“（四）就有关消费者合法权益的问题，向有关部门反映、查询，提出建议”。  第一款第五项改为第六项，修改为：“（六）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”。  第一款第六项改为第七项，修改为：“（七）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或者依照本法提起诉讼”。  第二款修改为：“各级人民政府对消费者协会履行职责应当予以必要的经费等支持。”  增加二款，作为第三款、第四款：“消费者协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。”  将第三十三条改为第三十八条，修改为：“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。”  十六、将第三十四条改为第三十九条，第二项修改为：“（二）请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解”。  第三项修改为：“（三）向有关行政部门投诉”。  十七、增加一条，作为第四十四条：“消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。  “网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。”  十八、将第三十九条改为第四十五条第一款，其中的“利用虚假广告”修改为“利用虚假广告或者其他虚假宣传方式”，“广告的经营者”修改为“广告经营者、发布者”，“真实名称、地址”修改为“真实名称、地址和有效联系方式”。  增加二款，作为第二款、第三款：“广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。  “社会团体或者其他组织、个人在关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告或者其他虚假宣传中向消费者推荐商品或者服务，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。”  十九、增加一条，作为第四十六条：“消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者。”  二十、增加一条，作为第四十七条：“对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。”  二十一、将第四十条改为第四十八条第一款，其中的“应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定”修改为“应当依照其他有关法律、法规的规定”。  第一项修改为：“（一）商品或者服务存在缺陷的”。  增加一款，作为第二款：“经营者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，应当承担侵权责任。”  二十二、将第四十一条、第四十二条合并，作为第四十九条，修改为：“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。”  二十三、将第四十三条改为第五十条，修改为：“经营者侵害消费者的人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。”  二十四、增加一条，作为第五十一条：“经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害消费者或者其他受害人人身权益的行为，造成严重精神损害的，受害人可以要求精神损害赔偿。”  二十五、将第四十四条改为第五十二条，修改为：“经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，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。”  二十六、删去第四十六条。  二十七、将第四十九条改为第五十五条第一款，修改为：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，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，依照其规定。”  增加一款，作为第二款：“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本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。”  二十八、将第五十条改为第五十六条第一款，其中的“《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的”修改为“除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的”，“工商行政管理部门”修改为“工商行政管理部门或者其他有关行政部门”，“处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款”修改为“处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款”，“处以一万元以下的罚款”修改为“处以五十万元以下的罚款”。  第一项修改为：“（一）提供的商品或者服务不符合保障人身、财产安全要求的”。  第四项修改为：“（四）伪造商品的产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，篡改生产日期，伪造或者冒用认证标志等质量标志的”。  第六项修改为：“（六）对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的”。  增加一项，作为第七项：“（七）拒绝或者拖延有关行政部门责令对缺陷商品或者服务采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施的”。  第八项改为第九项，修改为：“（九）侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的”。  增加一款，作为第二款：“经营者有前款规定情形的，除依照法律、法规规定予以处罚外，处罚机关应当记入信用档案，向社会公布。”  二十九、增加一条，作为第五十七条：“经营者违反本法规定提供商品或者服务，侵害消费者合法权益，构成犯罪的，依法追究刑事责任。”  三十、增加一条，作为第五十八条：“经营者违反本法规定，应当承担民事赔偿责任和缴纳罚款、罚金，其财产不足以同时支付的，先承担民事赔偿责任。”  三十一、将第五十一条改为第五十九条，修改为：“经营者对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。”  此外，对条文顺序作相应调整。  本决定自2014年3月15日起施行。  《中华人民共和国消费者权益保护法》根据本决定作相应修改，重新公布. |