

# 禁止虚假宣传 必须明码标价

消费者权益保护法实施条例  
公布,7月1日起执行

国务院总理李强日前签署国务院令,公布《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》),自2024年7月1日起施行。《条例》共7章53条,主要规定了以下内容:

## 1 细化和补充经营者义务相关规定

对消费者权益保护法规定的保障消费者人身财产安全、缺陷产品处理、禁止虚假宣传、明码标价、使用格式条款、履行质量担保责任、消费者个人信息保护等义务作了细化规定。补充了经营者关于老年人、未成年人消费者权益保护相关义务规定。

具体条款如下:

● 消费者在购买商品、使用商品或者接受服务时,依法享有人身和财产安全不受损害的权利。

经营者向消费者提供商品或者服务(包括以奖励、赠送、试用等形式向消费者免费提供商品或者服务),应当保证商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。

经营者应当保证其经营场所及设施符合保障人身、财产安全的要求。消费者在经营场所遇到危险或者受到侵害时,经营者应当给予及时、必要的救助。

● 消费者认为经营者提供的商品或者服务可能存在缺陷,有危及人身、财产安全危险的,可以向经营者或者有关行政部门反映情况或者提出建议。

经营者发现其提供的商品或者服务可能存在缺陷,有危及人身、财产安全危险的,应当依据消费者权益保护法第十九条的规定及时采取相关措施。

● 经营者应当采用通俗易懂的方式,真实、全面地向消费者提供商品或者服务相关信息,不得通过虚构经营者资质、资格或者所获荣誉,虚构商品或者服务交易信息、经营数据,篡改、编造、隐匿用户评价等方式,进行虚假或者引人误解的宣传,欺骗、误导消费者。

● 经营者应当按照国家有关规定,以显著方式标明商品的品名、价格和计价单位或者服务的项目、内容、价格和计价方法等信息,做到价签价目齐全、内容真实准确、标识清晰醒目。

● 经营者以商业宣传、产品推荐、实物展示或者通知、声明、店堂告示等方式提供商品或者服务,对商品或者服务的数量、质量、价格、售后服务、责任承担等作出承诺

的,应当向购买商品或者接受服务的消费者履行其所承诺的内容。

● 经营者应当在其经营场所的显著位置标明其真实名称和标记。

经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的,应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名称和标记。

● 经营者不得通过虚假或者引人误解的宣传,虚构或者夸大商品或者服务的治理、保健、养生等功效,诱导老年人等消费者购买明显不符合其实际需求的商品或者服务。

● 经营者使用格式条款的,应当遵守消费者权益保护法第二十六条的规定。经营者不得利用格式条款不合理地免除或者减轻其责任、加重消费者的责任或者限制消费者依法变更或者解除合同、选择诉讼或者仲裁解决消费争议、选择其他经营者的商品或者服务等权利。

● 经营者与消费者约定承担退货、更换、修理等义务的有效期限不得低于国家有关规定的要求。有效期限自经营者向消费者交付商品或者提供服务完结之日起计算,需要经营者另行安装的商品,有效期限自商品安装完成之日起计算。

经营者依照国家有关规定或者与消费者约定履行退货义务的,应当按照发票等购货凭证或者服务单据上显示的价格一次性退清相关款项。经营者能够证明消费者实际支付的价格与发票等购货凭证或者服务单据上显示的价格不一致的,按照消费者实际支付的价格退清相关款项。

● 经营者应当依法保护消费者的个人信息。

● 未经消费者同意,经营者不得向消费者发送商业性信息或者拨打商业性电话。

● 经营者提供网络游戏服务的,应当符合国家关于网络游戏服务相关时段、时长、功能和内容等方面的规定和标准,针对未成年人设置相应的时间管理、权限管理、消费管理等功能,在注册、登录等环节严格进行用户核验,依法保护未成年人身心健康。

## 2 完善网络消费相关规定

规定经营者不得利用技术手段,强制或者变相强制消费者购买商品或者接受服务。经营者不得在消费者不知情的情况下,对同一商品或者服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当以显著方式提请消费者注意。直播营销平台经营者应当建立健全消费者权益保护制度。

具体条款如下:

● 消费者享有自主选择商品或者服务的权利。经营者不得以暴力、胁迫、限制人身自由等方式或者利用技术手段,强制或者变相强制消费者购买商品或者接受服务,或者排除、限制消费者选择其他经营者提供的商品或者服务。经营者通过搭配、组合等方式提供商品或者服务的,应当以显著方式提请消费者注意。

● 经营者不得在消费者不知情的情况

下,对同一商品或者服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。

● 经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前,以显著方式提请消费者注意。

● 经营者通过网络直播等方式提供商品或者服务的,应当依法履行消费者权益保护相关义务。

● 经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式销售商品的,应当遵守消费者权益保护法第二十五条规定,不得擅自扩大不适用无理由退货的商品范围。

经营者应当以显著方式对不适用无理由退货的商品进行标注,提示消费者在购买时进行确认,不得将不适用无理由退货作为消费者默认同意的选项。未经消费者确认,经营者不得拒绝无理由退货。



《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》明令禁止虚假宣传 视觉中国供图

## 3 强化预付式消费经营者义务

规定经营者应当按照与消费者的约定提供商品或者服务,不得降低商品或者服务质量,不得任意加价。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还预付款。经营者出现重大经营风险,应当停止收取预付款;决定停业或者迁移服务场所的,应当提前告知消费者,继续履行义务或者退还未消费的预付款余额。

具体条款如下:

● 经营者提供商品或者服务时收取押金的,应当事先与消费者约定退还押金的方式、程序和时限,不得对退还押金设置不合理条件。消费者要求退还押金,符合押金退还条件的,经营者应当及时退还。

● 经营者决定停业或者迁移服务场所的,应当提前30日在其经营场所、网站、网

店首页等的醒目位置公告经营者的有效联系方式等信息。

● 经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的,应当与消费者订立书面合同,约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项。

经营者收取预付款后,应当按照与消费者的约定提供商品或者服务,不得降低商品或者服务质量,不得任意加价。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还预付款。

经营者出现重大经营风险,应当停止收取预付款。经营者决定停业或者迁移服务场所的,应当提前告知消费者,并履行相关义务。消费者有权要求经营者继续提供商品或者服务,或者要求退还预付款余额。

## 4 规范消费索赔行为

规定投诉、举报应当遵守法律、法规和有关规定,不得利用投诉、举报牟取不正当利益,侵害经营者的合法权益,扰乱市场经济秩序。商品或者服务的标签标识、说明书、宣传材料等存在不影响商品或者服务质量且不会对消费者造成误导的瑕疵的,不适用惩罚性赔偿规定。对于通过夹带、掉包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式骗取赔偿或者敲诈勒索经营者的,依法予以处理。

具体条款如下:

● 消费者与经营者发生消费者权益争议的,可以向市场监督管理部门或者其他有关行政部门投诉。

● 市场监督管理部门或者其他有关行政部门应当畅通和规范消费者投诉、举报渠

道,完善投诉、举报处理流程,依法及时受理和处理投诉、举报,加强对投诉、举报信息的分析应用,开展消费预警和风险提示。

投诉、举报应当遵守法律、法规和有关规定,不得利用投诉、举报牟取不正当利益,侵害经营者的合法权益,扰乱市场经济秩序。

● 消费者退货的商品应当完好。消费者基于查验需要打开商品包装,或者为确认商品的品质和功能进行合理调试而不影响商品原有品质、功能和外观的,经营者应当予以退货。

消费者无理由退货应当遵循诚实信用原则,不得利用无理由退货规则损害经营者和其他消费者的合法权益。

## 5 明确政府消费者权益保护工作职责

规定各级人民政府应当加强对消费者权益保护工作的指导,组织、协调、督促有关行政部门落实消费者权益保护工作职责。有关行政部门应当及时处理消费投诉、举报,及时查处侵害消费者合法权益的行为。

具体条款如下:

● 各级人民政府应当加强对消费者权益保护工作的指导,组织、协调、督促有关行政部门落实消费者权益保护工作职责,提升消费者权益保护工作的法治化水平。

● 市场监督管理部门和其他有关行政部门应当加强消费者权益保护工作的协同配合和信息共享,依照法律、法规的规定,在各自的职责范围内,对经营者提供的商品和服务实施抽查检查等监管措施,及时查处侵害消费者合法权益的行为。

● 市场监督管理部门和其他有关行政部门应加强消费领域信用体系建设,依法公示

有关行政许可、行政处罚、抽查检查结果、消费投诉等信息,依法惩戒违法失信经营者。

● 有关行政部门应当加强消费知识的宣传普及,提高消费者依法、理性维权的意识和能力;加强对经营者的普法宣传、行政指导和合规指引,提高经营者依法经营意识。

● 国家完善绿色消费的标准、认证和信息披露体系,依法查处虚假信息披露和承诺的行为。

● 行业协会商会等组织应当加强行业自律,引导、督促经营者守法诚信经营,制定的行业规则、自律规则、示范合同和相关标准等应当有利于保护消费者合法权益。

● 国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。大众传播媒介应当真实、客观、公正地报道涉及消费者权益的相关事项,对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

此外,《条例》明确了消费者协会履职要求,细化了消费争议解决相关规定,对违法行为规定了相应的法律责任。  
据新华社