适用业态：各类市场主体（消费者权益保护类行为3项）

序号	行政合规事项	常见违法行为表现	法律依据及违法责任	风险等级	合规建议	指导部门
1	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	<p>1.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；</p> <p>2.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；</p> <p>3.排除或者限制消费者依法投诉、举报、提起诉讼的权利；</p> <p>4.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；</p> <p>5.规定经营者有权任意</p>	<p>《侵害消费者权益行为处罚办法》</p> <p>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：</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（三）排除或者限制消费者依法投诉、举报、提起诉讼的权利；</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（六）规定经营者单方享有解释权或者最终解释权；</p> <p>（七）其他对消费者不公平、不合理的规定。</p> <p>第十五条 经营者违反本办法第十二条、第十</p>	★★★	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。	社旗县市场监管局市场规范管理 与消费者权益保护股

		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； 6.规定经营者单方享有解释权或者最终解释权； 7.其他对消费者不公平、不合理的规定。	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，由市场监督管理部门责令改正，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。			
2	从事服务业的经营者应当遵守诚实信用原则，不得损害消费者权益	1.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； 2.从事房屋租赁、家政服务等服务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。	《侵害消费者权益行为处罚办法》 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、家政服务等服务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，由市场监督管理部门责令改正，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。	★★★	1.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不得谎报用工用料，故意损坏、偷换零部件或材料和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。 2.从事房屋租赁、家政服务等服务中介服务的经营者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。	社旗县市场监管局市场规范管理 与消费者权益保护股

3	经营者不得欺诈消费者。	<p>1.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；</p> <p>2.销售失效、变质的商品；</p> <p>3.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；</p> <p>4.销售伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品；</p> <p>5.销售的商品或者提供的服务侵犯他人注册商标专用权；</p> <p>6.销售伪造或者冒用知名商品特有的名称、包装、装潢的商品；</p> <p>7.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；</p> <p>8.销售国家明令淘汰并停止销售的商品；</p> <p>9.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；</p> <p>10.骗取消费者价款或</p>	<p>《侵害消费者权益行为处罚办法》</p> <p>第五条 经营者提供商品或者服务不得有下列行为：</p> <p>（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；</p> <p>（二）销售失效、变质的商品；</p> <p>（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；</p> <p>（四）销售伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品；</p> <p>（五）销售的商品或者提供的服务侵犯他人注册商标专用权；</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（八）销售国家明令淘汰并停止销售的商品；</p> <p>（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；</p> <p>（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。</p> <p>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：</p> <p>（一）不以真实名称和标记提供商品或者服务；</p> <p>（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；</p> <p>（三）作虚假或者引人误解的现场说明和演</p>	★★★	经营者应当遵守诚实信用原则，不得欺诈消费者。	社旗县市场监管局市场规范管理与消费者权益保护股
---	-------------	--	---	-----	------------------------	-------------------------

	<p>者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务；</p> <p>11.不以真实名称和标记提供商品或者服务；</p> <p>12.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；</p> <p>13.作虚假或者引人误解的现场说明和演示；</p> <p>14.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；</p> <p>15.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；</p> <p>16.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；</p> <p>17.谎称正品销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品；</p> <p>18.夸大或隐瞒所提供的商品或者服务的数</p>	<p>示；</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（七）谎称正品销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品；</p> <p>（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；</p> <p>（九）以其他虚假或者引人误解的宣传方式误导消费者。</p> <p>第十三条 从事服务业的经营者不得有下列行为：</p> <p>（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；</p> <p>（二）从事房屋租赁、家政服务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。</p> <p>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。</p>			
--	---	--	--	--	--

	<p>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；</p> <p>19.以其他虚假或者引人误解的宣传方式误导消费者；</p> <p>20.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；</p> <p>21.从事房屋租赁、家政服务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。</p>	<p>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。</p> <p>《中华人民共和国消费者权益保护法》</p> <p>第五十五条第一款 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。</p>			
--	---	---	--	--	--

备注：1.清单并未涵盖所有消费者权益保护类违法行为。

2.发生频率较高的为★★★，发生频率一般的为★★，发生频率较少的为★。