

海南自由贸易港反消费欺诈规定

(2021 年 9 月 29 日海南省第六届人民代表大会常务委员第三十次会议通过)

第一条 为严厉打击消费欺诈行为，维护市场秩序，保护消费者合法权益，优化营商环境，遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律、法规的基本原则，结合海南自由贸易港实际，制定本规定。

第二条 经营者为消费者生活消费提供其生产、销售的商品或者服务时，采取故意告知消费者虚假情况或者隐瞒真实情况等手段损害消费者合法权益的行为，适用本规定。

第三条 经营者向消费者提供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。

经营者应当在经营场所的醒目位置设立提示牌，对海鲜、水果、旅游特产等特色产品的品种、价格及季节性特征进行介绍并作出消费提示。

鼓励经营者在国家规定的无理由退货方式、期限、范围外，作出更有利于消费者的退货承诺。

第四条 交易市场开办者应当加强对本交易市场内经营者的规范管理，审查入场经营者的市场主体登记证明，与入场经营者签订反消费欺诈承诺书，定期对入场经营者进行检查，发现入场经营者有违反本规定行为的，应当及时制止并报告所在地市、县、自治县人民政府市场监督管理部门。

集贸市场开办者应当统一配置供消费者称量所购商品份量是否准确的公平秤，每个独立销售区域的设置数量不少于一台。

本条第一款所称交易市场开办者，包括在海南自由贸易港设立的电子商务平台经营者。

第五条 县级以上人民政府应当加强对反消费欺诈工作的领导，加强市场监管智能化建设，采取措施制止消费欺诈行为，营造安全放心的消费环境。

县级以上人民政府应当建立反消费欺诈工作协调机制，由市场监督管理部门会同旅游文化、商务、公安等有关部门开展反消费欺诈联合执法、宣传和监督检查工作，及时查处消费欺诈行为。

第六条 消费者委员会和其他消费者组织依法对经营者提供商品或者服务进行社会监督，适时发布消费预警，保护消费者合法权益，倡导消费者理性消费。

有关行业组织应当加强行业自律，建立健全行业规范，推动行业诚信建设，引导、督促本行业经营者依法经营。

新闻媒体应当做好维护消费者合法权益的宣传工作，对消费欺诈行为进行舆论监督。

第七条 任何单位和个人可以向县级以上人民政府市场监督管理等有关部门投诉、举报消费欺诈行为。有关部门接到投诉、举报后应当按照有关规定及时处理，将处理结果告知投诉、举报人，并依法为投诉、举报人保密。

县级以上人民政府市场监督管理等有关部门应当将受理投诉、举报的电话、信箱、微信公众号或者电子邮件地址向社会公布。对实名举报并查证属实的，由查处消费欺诈行为的部门对举报人给予奖励。举报奖励办法由省人民政府制定。

鼓励消费者通过在线消费纠纷解决机制、消费维权服务站、消费维权绿色通道、第三方争议解决机制等方式与经营者协商解决消费者权益争议。

第八条 经营者销售海鲜、水果、旅游特产及其他商品时，使用不合格的计量器具、破坏计量器具准确度、将包装物重量作为商品重量或者以作弊的方式称量商品，短斤缺两的，由县级以上人民政府市场监督管理部门责令改正，给予警告，没收违法所得，对经营者处二千元以下的罚款；情节较重或者社会影响恶劣的，处二千元以上五万元以下的罚款；情节严重或者社会影响特别恶劣的，处五万元以上五十万元以下的罚款，并可以处不少于三个月的责令停产停业，直至依法吊销营业执照。

经营者为单位、有前款规定的行为情节严重或者社会影响特别恶劣的，除依照前款规定处罚外，对其法定代表人、主要负责人和其他直接责任人员，处一千元以上三万元以下的罚款。

第九条 经营者有下列欺诈行为之一的，由县级以上人民政府市场监督管理部门责令改正，给予警告，没收违法所得，对经营者处一万元以下的罚款；情节较重或者社会影响恶劣的，处一万元以上十万元以下的罚款；情节严重或者社会影响特别恶劣的，处十万元以上五十万元以下的罚款，并可以处不少于三个月的责令停产停业，直至依法吊销营业执照：

（一）在提供海鲜代客加工、汽车维修、装饰装修等服务中，采用谎报用工用料、偷换材料、偷工减料等方式欺诈消费者的；

（二）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欺诈消费者的；

（三）在经营场所内设置相对封闭、独立区域，诱骗或者强迫旅游者购买旅游商品的；

（四）在销售商品或者提供健身、美容、培训、餐饮等服务中，采用预收款等方式骗取消费者费用而不提供或者不按照约定提供商品、服务的。

经营者为单位、有前款规定的行为情节严重或者社会影响特别恶劣的，除依照前款规定处罚外，对其法定代表人、主要负责人和其他直接责任人员，处五千元以上五万元以下的罚款。

第十条 经营者有下列欺诈行为之一的，依照《中华人民共和国反不正当竞争法》的规定处罚：

（一）借助免费或者不合理低价旅游、组织讲座、现场体验、公益活动等名义和形式进行虚假宣传，误导、欺骗消费者的；

(二) 发布虚假免税或者零关税商品信息，误导、欺骗消费者的；

(三) 以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传，误导、欺骗消费者的；

(四) 在提供婚纱摄影、海鲜餐饮、汽车租赁、房屋租赁等服务中，对其服务作虚假或者引人误解的商业宣传，误导、欺骗消费者的；

(五) 在提供高空、高速、水上、潜水、探险等旅游娱乐服务中，对其服务作虚假或者引人误解的商业宣传，误导、欺骗消费者的；

(六) 销售伪造或者冒用知名商品特有的名称、包装、装潢商品的。

第十一条 经营者发布医疗、药品、医疗器械、保健食品等方面的虚假广告，误导、欺骗消费者的，依照《中华人民共和国广告法》的规定处罚。

第十二条 经营者销售伪造产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，伪造或者冒用认证标志等质量标志，篡改生产日期的商品，或者假冒他人注册商标销售商品或者提供服务的，分别依照《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国商标法》的规定处罚。

第十三条 经营者向消费者提供商品或者服务时，利用虚假或者使人误解的价格手段，诱骗消费者与其进行交易的，依照《中华人民共和国价格法》等有关规定处罚。

第十四条 交易市场开办者未依照规定履行审查、检查、制止、报告等管理义务，同一交易市场一年内出现两次以上经营者因消费欺诈受到行政处罚的，由县级以上人民政府市场监督管理部门对交易市场开办者处二万元以上十万元以下的罚款；交易市场开办者为单位的，同时对其法定代表人、主要负责人和其他直接责任人员，处一万元以上三万元以下的罚款。

第十五条 经营者利用网络实施消费欺诈行为的，依照本规定处罚。

第十六条 县级以上人民政府市场监督管理等部门调查涉嫌消费欺诈行为时，有关单位或者个人应当配合，不得弄虚作假或者拒绝、阻挠。涉嫌消费欺诈的有关单位和个人在接受调查时弄虚作假或者拒绝、阻挠的，由实施调查的部门责令改正；拒不改正的，处一千元以上五万元以下的罚款。

第十七条 对因消费欺诈受到行政处罚的经营者，有关部门应当依法记入信用档案，通过信用信息平台进行公示。因消费欺诈情节严重或者社会影响特别恶劣受到行政处罚的，依照国家有关市场监督管理严重违法失信惩戒的规定以及本省的有关规定实施相应的惩戒措施。

第十八条 违反本规定的行为，本规定未设定处罚但其他法律、法规已有处罚规定的，依照有关法律、法规的规定处罚；《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国药品管理法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律、法规的规定严于本规定

的，依照有关法律、法规的规定执行；构成违反治安管理行为的，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任；造成人身、财产损害的，依法承担民事责任。

消费欺诈违法行为，依法决定由市、县、自治县综合行政执法部门或者乡镇人民政府、街道办事处实施处罚的，从其规定。

第十九条 履行反消费欺诈工作职责的行政管理部门及其工作人员违反本规定，有下列情形之一的，由其上级机关、主管部门责令改正；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）不依法受理或者不及时处理投诉、举报的；

（二）对监督检查过程中发现的消费欺诈行为不制止或者拖延查处的；

（三）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第二十条 本规定自 2021 年 11 月 1 日起施行。