

共性业态 4：经营服务类行为

序号	指导事项	常见违法行为	风险等级	行为后果及法律依据	合规建议
1	不得欺诈、侵害消费者权益	1、销售商品或提供服务不符合保障人身、财产安全要求。 2、销售失效、变质商品，或伪造产地、伪造冒或用他人的厂名、厂址、认证标志等质量标志、篡改生产日期商品。 3、销售商品或提供服务侵犯他人注册商标专用权。 4、销售伪造或冒用知名商品特有名称、包装、装潢的商品。 5、在销售商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，以不合格商品冒充合格商品。 6、销售国家明令淘汰并停止销售的商品。 7、提供商品或服务中故意使用不合格的计量器具或破坏计量器具准确度。 8、骗取消费者价款或费用而不提供或不按照约定提供商品或服务。 9、不以真实名称和标记提供商品或服务。 10、以虚假或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服务，或作虚假或引人误解的现场说明或演示，或采用虚假交易、虚标成交量、虚假评论或雇佣他人等方式进行欺骗性销售诱导。 11、以虚假的“清仓甩卖价”“最低价”“有奖销售”“还本销售”“体验销售”等方式销售商品或服务，或谎称正品销售“处理品”、“残次品”等商品。 12、夸大或隐瞒所提供的商品或服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者。 13、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，或偷工减料、加收费用，损害消费者权益的。 14、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采取欺骗、恶意串通等手段损害消费者权益的。	★★★★	1、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，依照法律、法规的规定执行。 2、法律、法规未作规定的，责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。 《中华人民共和国消费者权益保护法》	销售商品或提供服务应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用原则，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，不得欺诈、损害消费者合法权益。

2	保护消费者个人信息	<p>1、未经消费者同意，收集、使用消费者个人信息。</p> <p>2、泄露、出售或者非法向他人提供所收集的消费者个人信息。</p> <p>3、未经消费者同意或者消费者明确表示拒绝，向其发送商业性信息。</p> <p>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。</p>	★★★	<p>责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。</p> <p>《中华人民共和国消费者权益保护法》</p>	<p>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。</p>
---	-----------	--	-----	---	---

备注：1、清单主要列举易发违法行为，并不覆盖市场监管领域所有违法情形。2、“风险等级”主要综合违法发生频率、危害后果等因素划定。3、清单发布后相关法律法规规章等有修订的，以修订后内容为准。4、违法行为涉嫌构成犯罪的，依法移送。