

北京市工商行政管理局
北京市发展和改革委员会
北京市商务委员会 文件
北京市商业联合会
北京市消费者协会

京工商发〔2015〕45号

市工商局 市发展改革委 市商务委 市商业联合会
市消协 印发关于推动建立消费环节赔偿先付制度
和健全消费争议快速和解机制指导意见的通知

各区县工商分局、发展改革委、商务委，各有关单位：

现将《关于推动建立消费环节赔偿先付制度和健全消费争议

快速和解机制的指导意见》(以下简称《指导意见》)印发给你们,请各有关部门加强协调配合,形成工作合力,在全市范围内积极推动建立消费环节赔偿先付制度和健全消费争议快速和解机制,推进消费环节经营者建立完善的售后服务体系,营造良好的法治化营商环境。



北京市工商行政管理局



北京市发展和改革委员会



北京市商务委员会



北京市商业联合会



北京市消费者协会

2015年8月5日

关于推动建立消费环节赔偿先付制度和健全消费争议快速和解机制的指导意见

为落实《国务院关于促进市场公平竞争维护市场正常秩序的若干意见》（国发〔2014〕20号）要求，调动经营者在保护消费者合法权益工作中的积极性，推进法治化营商环境建设，更好地满足人民群众对美好生活的新期待，针对当前消费争议特点，就在全市范围内推动建立消费环节赔偿先付制度和健全消费争议快速和解机制提出以下指导意见。

（一）落实经营者首问责任制，构建消费纠纷快速和解机制，使消费者与经营者在自愿、互谅的基础上，友好协商化解消费争议，对于快速解决争议，节约消费维权成本，提高生活性服务业品质具有重要意义。

（二）通过建立消费环节赔偿先付制度和健全消费争议快速和解机制，积极推动消费环节经营者建立完善的售后服务体系，为在经营单位内部化解消费争议提供保障，在全市范围内形成消费环节经营者售后服务的制度化、规范化、标准化，实现在第一时间、第一现场、最大限度和解消费争议，促进商家诚信经营，优化放心消费的市场环境。

（三）消费环节经营者应当履行消费维权第一责任人的责任，依据“谁销售商品谁负责，谁提供服务谁负责”的原则，及时受理和依法处理消费者投诉，主动和解消费纠纷。

消费环节经营者首问制度，是指消费者因购买、使用商品或者接受服务时导致合法权益受到侵害，可以向销售者或者服务者维权，该经营者必须依法承担首问责任，不得推诿。

（四）本意见所指消费环节经营者包括：消费集中的综合购物中心、特色商业街区、商场、超市（以下简称“商场”）；摊位较多的集贸市场、批发市场（以下简称“市场”）；网络交易平台、电视购物平台（以下简称“平台”）等为销售者、服务者提供经营条件及相关服务以及以预收款方式提供商品或者服务的经营者。

（五）消费环节赔偿先付制度，一方面是指直接提供商品或服务的经营者根据行业特点，自行设立专门的资金用于保障消费者的合法权益，当消费者与经营者发生消费争议时，遵循当场、即时化解消费纠纷的原则，快速和解消费争议。另一方面是指商场、市场和平台经营者与场所内的销售者或者服务者在双方自愿的基础上签订消费者投诉赔偿先付协议（条款），当出现侵害消费者合法权益的行为，而销售者或者服务者故意拖延处理或者无理拒绝赔付，以及因销售者或者服务者撤场等情况导致消费者无法获得赔偿时，由商场、市场和平台经营者向消费者进行先行赔付。商场、市场和平台经营者向消费者进行赔偿先付后，可以依法或者依约定向有关销售者、服务者进行追偿。

（六）消费争议快速和解机制是指经营者通过设立赔偿先付保证金，提升服务水平，简化退换货流程等方式，更加便捷、及时、高效解决消费争议。对于事实清楚、责任明确、证据齐全，

或者涉及金额较小的消费争议，经营者应当使用赔偿先付保证金，当场、即时化解消费争议。对于经营者承诺可以适用赔偿先付的大额商品，当发生消费争议时，经营者应当积极履行承诺，及时和解消费争议。

（七）商场、市场经营者应在经营场所内的显著位置设立服务台或醒目的服务台引导提示，并安排人员为消费者提供解决消费争议的服务；平台经营者应在网站主页的显著位置设置售后服务的链接或在线客服窗口。

（八）对于消费者的合理要求，经营者应当在第一时间给予明确答复，不得推诿，不得故意拖延处理或者无理拒绝，不得让消费者在符合条件的情况下，长时间等待。对于符合退换货规定的商品或退款的服务，经营者不得提出让消费者到其他部门寻求质量鉴定的要求，经营者应当提供一站式退换货或退款服务，立即为消费者办理退换货或退款手续。经营者可以通过设立的赔偿先付保证金，立即为消费者办理退款，避免消费者长时间等待。

（九）经营者提供商品或服务，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重做、更换、退货、补足商品数量、退还货款或服务费用或者赔偿损失等民事责任，不得故意拖延或者无理拒绝消费者的合法要求。经营者有下列情形之一的，视为故意拖延或者无理拒绝：

- 1.经有关行政部门依法认定为不合格商品，消费者提出退货要求之日起未退货的；

2.自国家规定、当事人约定期满之日起或者不符合质量要求的自消费者提出要求之日起，无正当理由拒不履行修理、重做、更换、退货、补足商品数量、退还货款或服务费用或者赔偿损失等义务的。

（十）对于消费者和经营者双方自愿和解的，经营者应当及时履行和解协议；双方和解不成，消费者又向有关行政部门或者消费者保护组织投诉的，经营者应当积极配合调查处理。

（十一）鼓励有租赁柜台、出租经营场地业务的经营者，包括商场、市场、平台，设立赔偿先付保证金，对于符合退换货标准的商品，在消费者与租赁柜台或经营商户未就退换货问题达成一致意见，消费者一方要求退款时，经营者可以先行为消费者办理退款。

1.启动赔偿先付制度应当具备以下基本条件：（1）除适用《消费者权益保护法》第二十三条第三款规定的举证倒置情形外，消费者提供有关材料表明其合法权益受到损害；（2）消费者主张维护自身合法权益的时效应当符合《消费者权益保护法》第二十四条的有关规定；（3）负有赔偿责任的销售者或者服务者存在故意拖延、无理拒绝或者因撤场等原因造成消费者难以索赔的情形。

2.赔偿先付制度的一般流程为：（1）消费者认为自身合法权益受损时，可以直接向销售者或者服务者索赔；消费者对销售者或者服务者的处理结果不满意的，可以向商场、市场和平台经营

者投诉；（2）商场、市场和平台经营者接到投诉后，应当及时安排专人处理，组织销售者或者服务者和消费者进行协商；（3）协商一致的，商场、市场和平台经营者要督促销售者或者服务者及时履行协议；（4）协商不能达成一致，经核实消费者投诉的销售者或者服务者确实存在过错的，商场、市场和平台经营者要按照建立的赔偿先付制度向消费者先行赔付。

3.赔偿先付的方式主要包括对商品进行修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还购货款项和服务费用。

4.赔偿先付的范围主要包括：因商品或者服务质量问题而引起的商品或者服务价值损失；消费合同约定的违约金；因售后、安装等问题而给消费者引起的损失；商品的结算价格高于标示价格消费者多支付的金额。

（十二）已经建立赔偿先付制度的商场、市场和平台经营者要明确启动赔偿先付的条件、流程、方式、范围，完善赔偿先付程序，向广大消费者和商场、市场、平台内的销售者或者服务者进行公示，接受社会监督。

（十三）经营者应定期对消费争议解决的情况进行分析，建立赔偿先付情况记录台账，将为消费者快速和解消费争议赔偿先付涉及退换商品的时间、名称、数量及价款等进行记录。鼓励经营者定期总结归纳相关工作，并及时向供货商或商户反馈情况，作为提高商品质量和服务水平的依据。

（十四）经营者通过自己检查发现，其提供的商品或者服务

存在缺陷，可能对消费者人身、财产安全造成危害的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并及时采取停止销售、警示、召回等消除危险的措施。针对有关部门在日常抽检中确认的不合格商品，消费者向经营者投诉，经营者应当及时解决，设立赔偿先付保证金的，应当按照赔偿先付流程对消费者先行赔付。

（十五）消费者在会员制经营单位消费或通过银联刷卡消费，会员消费记录和刷卡消费记录可以作为解决与经营者消费争议的有效证据。消费者在网络平台消费，网络平台的购买记录、电子化购货凭证、消费者与网络平台的沟通记录也可以作为解决与经营者消费争议的有效证据。

（十六）消费者通过平台购买商品或者接受服务导致合法权益受损的，可以直接向销售者或者服务者要求赔偿。平台经营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，消费者可以向平台经营者要求赔偿。平台经营者做出更有利于消费者承诺的，应当履行承诺。平台赔偿后，可依法向销售者或者服务者追偿。

（十七）对于发生消费争议，经营者为消费者办理退换货或退款后，消费者提出超出合同约定的赔偿要求的情形，经营者可以依据《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规中解决消费争议的相关规定与消费者协商解决。

（十八）推动建立消费环节赔偿先付制度和健全消费争议快速和解机制是落实《国务院关于促进市场公平竞争维护市场正常

秩序的若干意见》(国发〔2014〕20号)的重要举措,是聚合社会资源,构建协同共治的消费环境的创新机制,也是营造安全放心消费环境的有效保障,需要参与单位高度重视开展此项工作的重要意义,结合辖区特点制定相关工作方案,积极协调相关部门、动员行业协会、社会组织等单位共同开展此项工作。

(十九)积极宣传,扩大对此项制度的知晓率,及时通报此项制度对经营者带来的积极影响,带动多数经营单位广泛参与。结合消费教育引导工作,加大向消费者宣传教育的力度,增强消费者依法理性维权意识。充分结合辖区消费特点,综合考虑地区、行业 and 经营规模差异,选取部分大中型商业企业先行试点,鼓励特色商业街区、社区连锁便利示范店、社区商业便民综合体推行赔偿先付制度,健全消费争议快速和解机制。

(二十)积极利用企业信用监管体系,加快建立解决消费争议信用评价制度,将经营者解决消费争议的情况,作为评价企业信用和商誉的重要指标之一,建立公正权威的信用评价机制,定期对外公示信用评价结果。引导生活性服务行业协会建立行业诚信服务联盟,推行赔偿先付制度,逐步在全行业推广实施。将经营者建立消费纠纷快速和解机制的情况与企业信用评价相结合,对于积极构建快速和解机制的经营者给予肯定和表彰,为经营者首问和消费争议快速和解机制的构建提供动力。

(二十一)鼓励协会、商会、特色商业街区结合地区和行业特点有针对性地探索建立健全消费争议快速和解机制,对会员单

位积极处理消费争议和建立赔偿先付制度效果好的经营者进行表彰，联合有关行政部门、行业协会、新闻媒体等进行宣传。