

消费者权益保护规则

一、为保护消费者的合法权益，根据《消费者权益保护法》、《药品管理法》、《产品质量法》、《食品安全法》、《医疗器械监督管理条例》、《化妆品监督管理条例》等相关法律法规特制订本规则。

二、平台经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，保障消费者的合法权益不受侵害。

三、消费者的权利

(一)消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。

(二)消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

(三)消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。

(四)消费者享有公平交易的权利。

消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

(五)消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。

(六)消费者享有依法维护自身合法权益的权利。

(七)消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。

(八)消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。

(九)消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。

四、平台经营者(卖方)的义务

(一)经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照《消费者权益保护法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。

1.经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。

2.经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

(二)经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见，接受消费者的监督。

(三)经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

(四)经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。采取召回措施的，经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。

(五)经营者向消费者提供有关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。

1. 经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用方法等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。

2. 经营者提供商品或者服务应当明码标价。

(六)经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据；消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。

(七)经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限；但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵，且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。

经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。

(八)经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、维修等义务。

没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

（九）经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：

1、药品属于特殊商品，根据《药品经营质量管理规范》第一百七十三条规定：“除药品质量原因外，一经售出，不得退换。”故所售药品除质量问题外不支持七天无理由退货。

2、消费者定做的商品。

3、鲜活易腐的商品。

（十）下列性质的商品经消费者在购买时确认，可以不适用七日无理由退货规定：

（1）拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品。

（2）一经试用或者激活后价值贬损较大的商品。

（3）销售时已明示的临近有效期、保质期的商品、有瑕疵的商品。

（十一）对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品，导致商品价值贬损较大的，视为商品不完好。具体判定标准如下：

（1）食品（含保健食品）、化妆品、医疗器械、计生用品：必要的一次性密封包装被损坏。

(2) 电子电器类：进行未经授权的维修、改动，破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等，有难以恢复原状的外观类使用痕迹，或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹。

(3) 商品商标标识被摘、标识被剪，商品受污、受损。

(十二) 不列为七日无理由退货商品。卖方应接受以下情况的商品退换货：

(1) 商品包装破损、污染、数量短少等，在收货时拒签并退货（如您在收货时已经签字确认，则视为认同商品无破损、污染、数量短少）。

(2) 商品距离有效期结束不足 6 个月的（卖方销售时明确说明的除外）。

(3) 国家行政管理部门发布公告停售、召回的产品。

(4) 商品质量问题。出现产品质量问题的，出具商品照片或者专业检测机构确认商品质量问题的检测报告书。

(5) 有证据证明卖方驻店药师、客服在解答您的购药咨询时虚构药品成份、含量，扩大药品适用症（功能主治）范围，夸大药品疗效，误导进行购买的。

(十三) 经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

（十四）经营者收集、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。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。

（十五）经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

（十六）经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。