**浙江省珠宝玉石首饰行业生产经营服务规范**

**浙江省消费者权益保护委员会**

**浙江省珠宝玉石首饰行业协会**

目录

[前言 1](#_Toc37331443)

[第一章 范围及定义 3](#_Toc37331444)

[第二章 售前准备 4](#_Toc37331445)

[第一节 亮证经营 4](#_Toc37331446)

[第二节 生产采购 5](#_Toc37331447)

[第三节 公平计量 6](#_Toc37331448)

[第四节 质量安全 6](#_Toc37331449)

[第三章 售中服务 7](#_Toc37331450)

[第一节 规范经营 7](#_Toc37331451)

[第二节 广告宣传 8](#_Toc37331452)

[第三节 明码标价 9](#_Toc37331453)

[第四节 公平竞争 11](#_Toc37331454)

[第四章 售后服务 12](#_Toc37331455)

[第一节 三包办法 12](#_Toc37331456)

[第二节 投诉处理 14](#_Toc37331457)

# 前 言

本规范的制定旨在规范浙江省境内贵金属饰品、珠宝玉石饰品生产经营服务行为，保护消费者和经营者的合法权益，促进行业健康发展。

本规范根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国价格法》、《中华人民共和国反不正当竞争法 》、《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》、《侵害消费者权益行为处罚办法》、《浙江省贵金属饰品和珠宝玉石饰品三包办法》等相关法律法规和浙江省人民政府关于“满意消费长三角行动”“放心消费在浙江”建设要求以及珠宝玉石首饰行业有关标准制定。

下列文件对于本规范的应用是必不可少的，凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件，凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件：

GB 28480饰品 有害元素限量的规定

GB 11887首饰 贵金属纯度的规定及命名方法

GB/T 36128珠宝贵金属产品质量测量允差的规定

QB/T 1689 贵金属饰品术语

QB/T 2062 贵金属饰品

GB/T 16552 珠宝玉石 名称

GB/T 31912 饰品 标识

GB/T 16554 钻石分级

SB/T 10653 珠宝饰品经营服务规范

浙政办发[2017]21号浙江省人民政府办公厅关于全面实施“放心消费在浙江”行动的意见

浙市监消[2019]5号浙江省市场监督管理局关于深化放心消费建设评价工作的指导意见

浙市监消[2020]3号浙江省市场监督管理局关于优化消费环境促进放心消费的若干意见

浙消保委[2019]16号关于印发浙江省放心消费单位建设社会监督管理办法的通知

本规范适用于浙江省行政区域内生产流通领域贵金属饰品和珠宝玉石饰品的经营服务及相关活动的规范和指导，作为放心消费“1+X”评价体系以及行业自律和行业内考核评定的依据。

本规范起草单位：浙江省消费者权益保护委员会、浙江省珠宝玉石首饰行业协会

本规范执笔：严雪俊、王巨安、谢一东、胡愚、李嘉

本规范参与编写人（按姓氏笔划排列）：王蓓、石峰、朱坚力、杨心鸽、杨智力、张俊耀、陈晓温、黄时炜、康红波、童艳、周越刚、蔡永达。

本规范由浙江省消费者权益保护委员会、浙江省珠宝玉石首饰行业协会负责解

释。

# 范围及定义

本规范的制定旨在规范浙江省境内贵金属饰品、珠宝玉石饰品仿真饰品和贵金属覆盖层饰品经营服务行为，保护消费者和经营者的合法权益，促进行业健康发展。

第一条 术语和定义

根据贵金属珠宝玉石饰品相关标准界定下列术语和定义适用于本规范。

1.1饰品

本规范所指饰品是供人佩戴或装饰室内环境的饰物，首饰和摆件的总称。包括贵金属饰品、珠宝玉石饰品、仿真饰品和贵金属覆盖层饰品。

1.2贵金属饰品

由贵金属（金、银、铂、钯等贵金属材料）及其合金制成的饰品，包括贵金属素类饰品和贵金属镶嵌饰品。

1.3珠宝玉石饰品

以珠宝玉石为原料，经过切磨、雕琢、镶嵌等加工制作，用于装饰的产品。

1.4仿真饰品

采用模仿贵金属、天然珠宝玉石的外观特征的材料制成的饰品。

1.5贵金属覆盖层饰品

除贵金属(金、银、铂、钯、铑等)以外的各类金属为基材,采用化学、物理或其他加工方法制作的以贵金属及其合金为覆盖层的饰品,属于仿真饰品。

1.6标识

用于识别饰品及其质量、数量、特征、特性、用途和使用方法所做的各种表示的统称,可以用文字、符号、数字、图案以及其他说明物表示。饰品的标识可分为印记、标签和其他标识物等。

1.7印记

打印或刻印在饰品上的永久性标识。

1.8标签

用于标明饰品分类或内容的标牌,主要包括但不限于名称、质量、数量、特征、特性、用途等信息。

1.9其他标识物

除印记和标签外,反映产品标识内容的其他载体,包括产品质量检验合格证明、使用说明书、保修单、包装物、发票等。

1.10经营者

是指从事饰品生产、经营或者提供服务（以下所称商品包括服务）的自然人、法人和非法人组织。

1.11电子商务

是指通过互联网等信息网络销售饰品或者提供相关服务的经营活动。

1.12电子商务经营者

是指通过互联网等信息网络从事销售饰品或者提供相关服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织，包括电子商务平台经营者、平台内经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

1.13电子商务平台经营者

是指在电子商务中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。

1.14平台内经营者

是指通过电子商务平台销售饰品或者提供相关服务的电子商务经营者。

# 售前准备

## 亮证经营

第二条 经营者应当及时向行政主管部门申请办理所需证照，并悬挂在经营场所的醒目位置。经营者应明确相关经营服务项目，并向消费者公示。

电子商务经营者应当在其首页显著位置，持续公示营业执照信息、与其经营业务有关的行政许可信息，电子商务经营者自行终止从事电子商务的，应当提前三十日在首页显著位置持续公示有关信息。

第三条 人员配备各类经营服务所需人员，包括销售、维修、检验、监督、保卫等岗位，岗位人员数量应满足经营需求。

各类经营服务人员，应按国家有关规定，获得并持有相应资质的职业证书。

持续开展人员业务技能培训，以胜任岗位职责。

第四条 经营服务场所应清洁、整齐，光线明亮，分区适宜，饰品陈列得当，为消费者提供良好的选购环境。

经营服务场所应采取保证安全的措施，包括（但不限于）：

（一）配备消防设施，设置疏散通道和安全出口，并显著标识指引；

（二）安装监控设备，监控记录保存不少于15天；

（三）安装报警设备，与本地即时报警联动机制等；

（四）建立安保制度，经常开展演练，强化安全防护。

第五条 经营者应当遵守保护知识产权相关规定，不得品牌侵权，不得仿造他人专利外观产品，不得伪造或者冒用他人的厂名、厂址，不得伪造产地。不得伪造或者冒用认证标志等质量标志。

第六条 经营者应当建设适合自身发展需求的信息管理系统。销售信息管理系统应当能够实现商品管理、收银管理、价签管理、客户管理、促销管理多方面信息管理的融合。

## 生产采购

第七条 经营者生产的饰品应当不存在危及人身、财产安全的不合理的危险，应当符合相关标准要求，经检验合格产品应注明采用的标准。

经营者在生产饰品时，应具有生产所需的设备、原料以及生产制度。并应当建立健全内部产品质量管理制度，建立生产档案，完善产品的溯源性,严格实施岗位质量规范、质量责任以及相应的考核办法。

经营者在生产饰品时，应当聘请获得珠宝玉石贵金属质检技能认定人员，和从事相关饰品质量检验工作人员，并配备饰品质检所需仪器设备，对定量检测的关键设备应校准或证明其检测结果的溯源性。亦可委托有资质的第三方质检机构。

经营者从事生产活动中的每一批次投产，均应开展相关检测工作，并保存质检记录。同时还应委托第三方检验机构对产品质量实行跟踪检验，以确保产品质量稳定和追踪溯源。

第八条 经营者采购的饰品质量应当符合相关标准。采购时应当向供货商索取饰品的商标证明、品质认证证书、进口商品代理证书等相关资质证明材料。

经营者在采购饰品时，应当由专业检验人员对供应商所声明材质及等级开展验货工作，或者委托第三方检验机构进行检验。经过检验合格的饰品方可入库。

经营者应当建立进货资料档案，及时保存饰品的采购及验收记录，以备质量责任的追溯。

## 公平计量

第九条 经营者应当配备符合GB/T 36128规定的天平。天平应检定合格且在鉴定周期内。使用天平时，应先进行计量性能的检查，再按规程进行操作。

## 质量安全

第十条 经营者生产销售的饰品应当不存在危及人身、财产安全的不合理的危险。饰品有害元素的限量（镍释放量、有害元素的最大限量、儿童首饰有害元素溶出量的最大限量）应满足GB 28480的规定。

第十一条 饰品质量包括：珠宝玉石名称、珠宝玉石品质等级、贵金属材料及纯度（含量）、贵金属覆盖层、质量、外观(工艺)质量项目。满足以下要求：

（一）珠宝玉石名称应符合GB/T 16552的规定。

（二）珠宝玉石品质等级应符合相应国家、行业、地方标准等的规定。

（三）贵金属材料及纯度（含量）应符合GB 11887等规定。

（四）贵金属覆盖层应符合QB/T 1131、QB/T 1132等规定。

（五）质量应符合GB/T 36128的规定。

（六）外观(工艺)质量应符合QB/T 2062、 GB/T 28802等饰品外观（工艺）质量标准的规定。

（七）产品明示企业标准相关要求。

（八）合同约定的其他质量条款。

经营者生产饰品执行的企业标准高于国家、行业、地方标准要求时，还应同时满足企业标准相关规定。

饰品标识的标注内容应包括饰品名称、质量(以质量作为结算依据的贵金属饰品）、产品标准编号、生产企业（或销售企业）的名称及地址、产品质量检验合格证明、中文警示说明(必要时）。其中饰品名称、质量（以质量作为结算依据的饰品）、产品标准编号、生产企业(或销售企业）的名称必须标注在标签中。儿童首饰应在标签或其他标识物中予以明示。标识内容应符合GB/T 31912的规定。

经营者零售交付饰品时，应当一并交付饰品标识。

# 售中服务

## 规范经营

第十二条 经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵循自愿平等、公平、诚实信用的原则。

第十三条 经营者应提供珠宝首饰饰品的名称、价格、用途、性能、规格、等级、含量、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，保障消费者的知情权和选择权。

第十四条 经营者对消费者就其提供的珠宝饰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。

第十五条 经营者应当恪守社会公德，诚信经营，提供质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，不得强制交易。

第十六条 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。

第十七条 经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等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。

第十八条 经营者应当根据自身经营条件，准确记录所销售珠宝玉石首饰饰品或者提供服务的价格，并保存完整的价格资料，不得弄虚作假。

第十九条 采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。

第二十条 电子商务经营者根据消费者的兴趣爱好、消费习惯等特征向其提供商品或者服务的搜索结果的，应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项，尊重和平等保护消费者合法权益。

第二十一条 经营者按照承诺或者与消费者约定的方式、时限向消费者快递交付商品或者服务，并承担商品运输中的风险和责任。但是，消费者另行选择快递物流服务提供者的除外。快递物流服务提供者在交付商品时，应当提示收货人当面查验；交由他人代收的，应当经收货人同意。

第二十二条 经营者按照约定向消费者收取押金、定金或订金，应当明示退还的方式、程序，不得对退还设置不合理条件。

第二十三条 客户信息收集、管理及使用：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。

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。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。

第二十四条 电子商务平台经营者应当采取技术措施和其他必要措施保证其网络安全、稳定运行，防范网络违法犯罪活动，有效应对网络安全事件，保障电子商务交易安全。电子商务平台经营者应当制定网络安全事件应急预案，制定紧急补救措施，并向有关主管部门报告。

第二十五条 电子商务平台经营者应当记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年。

## 广告宣传

第二十六条 经营者的广告宣传应当真实、合法，以健康的形式表达广告内容，符合社会主义精神文明建设和弘扬中华民族优秀传统文化的要求。

第二十七条 珠宝饰品的经营者应当标明其真实名称和标记。租赁他人柜台或者场地的经营者，应当标明其真实名称和标记。

第二十八条 经营者向消费者提供珠宝饰品的名称、种类、质量、性能、用途、产地等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。

第二十九条 经营者的广告不得有下列情形：

（一）使用或者变相使用中华人民共和国的国旗、国歌、国徽，军旗、军歌、军徽；

（二）使用或者变相使用国家机关、国家机关工作人员的名义或者形象；

（三）使用“国家级”、“最高级”、“最佳”等用语；

（四）损害国家的尊严或者利益，泄露国家秘密；

（五）妨碍社会安定，损害社会公共利益；

（六）危害人身、财产安全，泄露个人隐私；

（七）妨碍社会公共秩序或者违背社会良好风尚；

（八）含有淫秽、色情、赌博、迷信、恐怖、暴力的内容；

（九）含有民族、种族、宗教、性别歧视的内容；

（十）妨碍环境、自然资源或者文化遗产保护；

（十一）法律、行政法规规定禁止的其他情形。

第三十条 经营者通过大众传播媒介发布的广告应当显著标明“广告”，与其他非广告信息相区别，不得使消费者产生误解。

第三十一条 经营者未经当事人同意或者请求，不得向其住宅、交通工具等发送广告，也不得以电子信息方式向其发送广告。 以电子信息方式发送广告的，应当明示发送者的真实身份和联系方式，并向接收者提供拒绝继续接收的方式。

第三十二条 利用互联网发布、发送广告，不得影响用户正常使用网络。在互联网页面以弹出等形式发布的广告，应当显著标明关闭标志，确保一键关闭。

第三十三条 电子商务经营者不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。

## 明码标价

第三十四条 经营者依据是生产经营成本和市场供求状况有自主定价的权力，定价应当遵循公平、合法和诚实信用的原则。

第三十五条 经营者应当根据其经营条件建立、健全内部价格管理制度，准确记录与核定商品和服务的生产经营成本、销售商品、收购商品或者提供服务的价格，并保存完整的价格资料，不得弄虚作假。

第三十六条 经营者销售珠宝饰品或者提供服务应当明码标价。

第三十七条 经营者销售珠宝首饰饰品时或提供服务时，不得有下列不正当价格行为：

（一）相互串通，操纵市场价格，损害其他经营者或者消费者的合法权益；

（二）以低于成本的价格倾销，扰乱正常的生产经营秩序，损害其他经营者的合法权益；

（三）捏造散布涨价信息，哄抬价格，推动商品价格过高上涨的；

（四）利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易；

（五）提供相同珠宝玉石首饰饰品，对具有同等交易条件的其他经营者实行价格歧视；

（六）采取抬高等级或者压低等级等手段收购销售珠宝首饰饰品或者提供服务，变相提高或者压低价格；

（七）珠宝玉石首饰饰品紧缺时，哄抬价格，牟取暴利；

（八）法律、行政法规禁止的其他不正当价格行为。

第三十八条 经营者不得采用以下虚假价格手段欺骗消费者：

（一）标价签、价目表等所标示商品的品名、产地、规格、等级、质地、计价单位、价格等或者服务的项目收费标准等有关内容与实际不符，并以此为手段诱骗消费者购买的；

（二）对同一商品或者服务，在同一交易场所同时使用两种标价签或者价目表，以低价招徕顾客并以高价进行结算的；

（三）标示的市场最低价、出厂价、批发价、特价极品价等价格表示无依据或者无从比较的；

（四）降价销售所标示的折扣商品或者服务，其折扣幅度与实际不符的；

（五）虚构原价，虚构降价原因，虚假优惠折价，谎称降价或者将要提价，诱骗消费者购买的，经营者不能提供或者提供虚假的降价前交易票据的；

（六）使用欺骗性或者误导性的语言文字图片计量单位等标价，诱导消费者购买的；

（七）采用其他欺骗性价格表示或者采取其他价格欺诈手段的，诱骗消费者购买的。

第三十九条 经营者进行降价、处理、赠送等活动时，应明确标识价格：

（一）经营者降价销售珠宝饰品或提供服务，应当如实说明降价原因、降价期间，并使用降价标价签。

（二）销售处理商品时，应明确标示处理品和处理品价格；

（三）采取价外馈赠方式销售商品和提供服务时，不如实标示馈赠物品的品名、数量或者馈赠物品为假劣商品的；

## 公平竞争

第四十条 经营者不得实施下列混淆行为，引人误认为是他人商品、品牌或者与他人存在特定联系：

（一）擅自使用与他人有一定影响的商品名称、包装、装潢等相同或者近似的标识；

（二）擅自使用他人有一定影响的企业名称（包括简称、字号等）、社会组织名称（包括简称等）、姓名（包括笔名、艺名、译名等）；

（三）擅自使用他人有一定影响的域名主体部分、网站名称、网页等；

（四）其他足以引人误认为是他人商品或者与他人存在特定联系的混淆行为。

第四十一条 经营者不得通过组织虚假交易、虚假用户评价等方式，帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。

第四十二条 经营者进行有奖销售不得存在下列情形：

（一）所设奖的种类、兑奖条件、奖金金额或者奖品等有奖销售信息不明确，影响兑奖；

（二）采用谎称有奖或者故意让内定人员中奖的欺骗方式进行有奖销售；

（三）抽奖式的有奖销售，最高奖的金额超过五万元。

（四）经营者不得编造、传播虚假信息或者误导性信息，损害竞争对手的商业信誉、商品声誉。

（五）经营者利用网络从事生产经营活动，应当遵守法律法规的各项规定。 经营者不得利用技术手段，通过影响用户选择或者其他方式，实施下列妨碍、破坏其他经营者合法提供的网络产品或者服务正常运行的行为。

# 售后服务

## 三包办法

第四十三条 浙江省境内从事贵金属饰品和珠宝玉石饰品的经营者，所出售的产品有质量问题的，应承担“三包”责任。

第四十四条 贵金属饰品和珠宝玉石饰品作为浙江省“三包”商品目录规定内容，经营者在出售商品时应当出具三包凭证，并确定具备条件的维修单位。三包凭证应当明确消费者的权利和义务。

第四十五条 电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为，未采取必要措施的，依法与该平台内经营者承担连带责任。

第四十六条 饰品的“三包”有效期为一年。“三包”有效期自交付之日起计算。

第四十七条 “三包”饰品品名等须与凭证内容相符，对于鑲嵌戒指有缩放手寸情况的，经营者应在销售凭证上注明缩放的手寸号数、缩放先后的饰品质量及日期。

第四十八条 “三包”有效期的时间界定：

（一）换货后的“三包”有效期自换货之日起重新计算。由经营者在凭证上注明。

（二）经营者承担修理责任的，应当在双方约定时间内修复。包修期应当扣除维修占用的时间，并按所扣时间顺延“三包”期。

（三）“三包”有效期的最后一天如遇法定假日，顺延至法定节假日后第一天。

第四十九条 经营者所售贵金属饰品和珠宝玉石饰品，发生以下质量情况之一的，消费者可以自交付之日起十日内选择退货、更换或者修理；交付之日起二十日内，消费者可以要求更换或者修理：

（一）珠宝玉石名称不符合GB/T 16552的规定。

（二）珠宝玉石品质等级不符合相应国家、行业、地方标准等的规定。

（三）贵金属覆盖层不符合QB/T 1131、QB/T 1132等规定。

（四）质量不符合GB/T 36128的规定。

（五）外观(工艺)质量不符合QB/T 2062、 GB/T 28802等饰品外观（工艺）质量标准的规定。

（六）经消费者权益保护委员会或珠宝玉石首饰行业协会委托有关检测部门鉴定有其他质量问题的。

（七）有关法律、法规规定的其他质量问题。

第五十条 经营者按照本办法第四十九条之规定承担退货责任的，应当根据商品的销售凭证价格一次性退清货款，不得收取折旧费、使用补偿费等任何费用。

第五十一条 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。消费者退货的商品应当完好。退回商品的运费由消费者承担；如经营者和消费者另有约定的，按照约定。

第五十二条 经营者按照三包规定承担更换责任的，应当免费为消费者调换同型号的商品。无同型号商品的，消费者又不接受调换其他品类、型号产品的，经营者应当根据消费者的要求予以退货，退货时不得收取折旧费、使用补偿费等任何费用。

第五十三条 经营者按照三包规定承担修理责任的，应当自收到消费者要求修理的商品之日起七日内修复（如经营者和消费者另有约定的，按照约定），并不得收取材料费、人工费等任何费用。经营者应当在三包凭证上如实记录每次接受修理的日期、维修所占时间、修理部位、故障原因等情况，在三包有效期限内不得删除修理记录。

第五十四条 商品在三包有效期限内经两次修理仍不能正常使用、或全部修理时间累计超过三十五日，或者因经营者原因无法提供维修服务的，经营者应当根据消费者的要求予以退货或者更换。消费者选择退货的，按照前款规定执行。商品在三包有效期限内修理或者部件更换的，其修理部位或者更换部件自商品交付消费者之日起重新执行原规定的包修期；其他部位的包修期应当扣除维修占用的时间。

第五十五条 在下列情形之一的，经营者可以不予三包，并可以收费修理：

（一）无有效凭据；

（二）使用不当，保管不善造成的损坏；

（三）非承担“三包”责任的其他第三方擅自拆动造成损坏的；

（四）销售时标明有质量瑕疵的“处理品”或“等外品”的；

（五）法律法规规定免除“三包”责任的。

第五十六条 经营者开展以旧换新业务时，应向消费者明示以旧换新的具体方法和收费内容，并当面复核、确认和记录商品名称、材料、数量、纯度、品质、质量、合格证、鉴定证书、价格等。

第五十七条 经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、违约责任等内容。经营者未按约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

第五十八条 经营者通过线上、线下集中销售、赠送的商品应当符合《产品质量法》的规定，不得销售、附赠国家明令禁止销售的商品，不得因促销降低商品质量。经营者对促销赠送的商品，按规定承担售后责任。

## 投诉处理

第五十九条 消费者因购买珠宝饰品或者接受服务与经营者发生争议的，可以向当地消费者权益保护委员会或者珠宝玉石首饰行业协会申请调解，也可通过向行政主管部门申诉、向法院起诉等途径解决。

第六十条 消费者与经营者因商品或者服务质量发生争议需要进行检验、鉴定的，可以提交共同约定的检验、鉴定机构进行检验、鉴定；消费者与经营者对检验、鉴定机构无法协商一致的，可以由受理投诉的行政管理部门、消费者权益保护委员会确定的检验、鉴定机构进行检验、鉴定。

商品或者服务质量争议因客观条件无法检验、鉴定的，可以由受理投诉的消费者权益保护委员会、省珠宝玉石首饰行业协会聘请的专家出具意见。

检验、鉴定或专家费用由经营者先行垫付，消费者提供等额担保，最终由责任方承担。

第六十一条 经营者在以下消费者其合法权益受到损害并向其或有关部门投诉，应当给予消费者赔偿。

（一）消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。

（二）消费者在购买、使用商品或者接受服务时，其合法权益受到损害，因原企业分立、合并的，可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。

（三）使用他人营业执照的违法经营者提供商品或者服务，损害消费者合法权益的，消费者可以向其要求赔偿，也可以向营业执照的持有人要求赔偿。

（四）消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿，也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。

（五）消费者通过电子商务平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向电子商务平台经营者要求赔偿。

第六十二条 本规范自2020年8月1日起实施。原《浙江省珠宝玉石首饰行业经营服务规范》同时废止。