陕西省消费者权益保护条例

（1998年12月18日陕西省第九届人民代表大会常务委员会第六次会议通过 2010年5月27日陕西省第十一届人民代表大会常务委员会第十四次会议第一次修正 2017年7月27日陕西省第十二届人民代表大会常务委员会第三十六次会议修订 根据2019年7月31日陕西省第十三届人民代表大会常务委员会第十二次会议《关于修改<陕西省产品质量监督管理条例>等二十七部地方性法规的决定》第二次修正）

目　 录

第一章 总则

第二章 消费者的权利

第三章 经营者的义务

第四章 政府保护

第五章 消费者组织

第六章 争议的解决

第七章 法律责任

第八章 附则

第一章 总  则

第一条 为了保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 消费者在本省行政区域内，为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其合法权益受本条例保护。

经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵守本条例。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

第三条 消费者合法权益的保护应当遵循国家保护、经营者自律、消费者维护自身权益与社会监督相结合的原则，保障和方便消费者行使权利。

第四条 县级以上人民政府应当加强对消费者权益保护工作的领导，建立消费维权联席会议制度，组织、协调、督促有关行政主管部门和消费者权益保护组织履行保护消费者权益的职责，及时研究解决消费者权益保护工作中的重大问题，协调处理侵害消费者权益的重大事件，保护消费者合法权益。

第五条 县级以上人民政府市场监督管理、发展和改革、住房和城乡建设、交通运输、商务、文化和旅游、卫生健康、广播电视、通信等有关行政主管部门应当依法加强对经营者的监督，受理消费者投诉，查处损害消费者权益的行为，支持消费者组织的工作。

第六条 任何组织和个人有权对损害消费者合法权益的行为进行监督。

消费者组织依法对商品和服务进行社会监督，支持消费者依法行使权利，维护消费者合法权益。

行业组织应当加强行业管理和行业自律，指导、督促本行业的经营者依法诚信经营；在制定行业规则时，应当体现对消费者合法权益的保护。

大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

第七条 经营者应当遵守自愿、平等、公平、诚实信用的交易原则，合法经营，自觉维护消费者的合法权益。

　　消费者应当遵守法律、法规和社会公德，依法维护自身权益。

第二章 消费者的权利

第八条 消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人身和财产安全不受损害的权利。

　　消费者有权要求经营者提供的商品和服务符合保障人身和财产安全的强制性标准；没有强制性标准的，应当符合安全、卫生要求。

　　消费者有权要求经营者提供安全、卫生的消费场所和环境。消费者在消费场所内人身、财产安全遇到危险的，有权要求经营者给予救助。

　　第九条 消费者在购买使用商品、接受服务时，有权询问和了解该商品或者服务的真实情况及交易条件。

消费者有权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、净含量、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用说明、售后服务等情况，或者服务的内容、规格、费用、标准、检验检测报告、服务记录等情况。

　　第十条 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。

消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

　　第十一条 消费者有权要求经营者遵循公平原则提供商品或者服务。

消费者在购买商品或者接受服务时，有权通过平等协商确定交易价格以及其他交易条件，获得质量保障、价格合理、计量准确的商品或者服务。

消费者有权拒绝经营者强制交易、搭售商品和服务。

第十二条 消费者购买、使用商品或者接受服务，其人格尊严、民族风俗习惯应当受到尊重。消费者的生命健康权、姓名权、肖像权、名誉权和个人隐私等人身权以及财产权受到损害的，有权要求经营者依法赔偿或者承担其他民事责任。

第十三条 消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利。

第十四条 消费者享有获得消费知识、消费者权利、经营者义务以及消费争议处理方式等相关信息的权利。

第十五条 消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有个人信息依法得到保护的权利。

前款所称的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、学历、职业、出生日期、身份证件号码、住址、联系方式、婚姻状况、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。

第十六条 消费者有权对商品和服务的质量、价格、计量、服务态度等提出评价意见，对经营者的违法侵权行为向有关行政主管部门举报，向大众传播媒介反映。

消费者有权对行业协会制定或者经营者共同约定的行业规则中不利于保护消费者合法权益的内容，提出修改意见和建议。

消费者有权对实施政府定价和政府指导价格的公用事业、公益服务、自然垄断经营商品的价格调整，向发展和改革部门提出意见和建议。

第三章 经营者的义务

第十七条 经营者提供商品或者服务时，与消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但约定不得违反法律、法规的规定。

经营者以商业广告、产品说明、实物样品或者通知、声明、店堂告示等公示方式，明示商品或者服务的质量、价格、售后责任等内容的，应当保证其提供的商品或者服务的质量、价格、售后责任等与明示内容一致。消费者受上述明示内容引导而购买商品或者接受服务的，视为经营者将该明示内容作为约定的内容。

第十八条 经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障消费者人身、财产安全的要求，对可能危及人身、财产安全的商品或者服务，应当在销售或者提供服务前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。

经营者应当为消费者提供安全的消费场所，其经营场地、服务设施、店堂装饰、商品陈列等，应当符合保障人体健康和人身、财产安全的要求；对可能危及人身、财产安全的设施和场所，应当在明显位置设置警示标识，并采取安全防护措施。消费者人身、财产安全遇到危险的，经营者应当及时给予救助。

特种游乐设施、户外拓展训练场所的经营者，应当制定应急预案，并具备保障消费者人身安全的技术、设备和救护设施。

第十九条 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主管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。

第二十条 经营者提供商品或者服务，应当真实、准确、完整、及时地向消费者作出介绍和说明，并答复消费者的询问。

　　经营者提供商品或者服务时，应当根据法律规定、行业规则和惯例，主动向消费者告知下列情况或者出示书面文件：

　　（一）商品价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、净含量、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法、售后服务等；

（二）服务内容、规格、费用、标准、检验检测报告或者记录等。

经营者销售存在瑕疵的商品、样品时，应当在醒目位置标明，并在购货凭证上注明。

第二十一条 经营者应当在经营场所的醒目位置悬挂或者摆放经营证照；从事网络商品交易及有关服务的，还应当在其网站首页或者从事经营活动的主页面醒目位置公开营业执照登载的信息或者营业执照的电子链接标识。

商品交易市场的经营者、柜台出租者、展销会举办者，应当核验场内经营者的经营证照等资料，督促场内经营者悬挂、摆放经营证照或者佩戴进场交易证，并在交易场所的醒目位置公布投诉电话和地址，及时处理消费者投诉，检举报告违法经营行为，督促经营者合法经营。

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。

通过加盟等形式从事商业特许经营的经营者，应当标明特许人和被特许人的真实名称和标记。

第二十二条 网络交易平台经营者应当对进入平台销售商品或者提供服务的经营者进行身份信息审查和登记，入网经营者应当在其从事经营活动主页面的醒目位置标明下列信息：

（一）营业执照和相关许可证信息，或者营业执照的电子链接标识；

（二）自然人身份信息经审查真实、合法的标识。

第二十三条 经营者提供商品或者服务，应当配备和使用符合国家规定的计量器具并标明计量单位。

　　经营者提供商品不得短缺数量，不得将包装物的重量作为商品的计价依据，不得拒绝消费者对计量复核的要求。

第二十四条 经营者提供商品或者服务，应当按照国家规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证、服务单据，或者征得消费者同意，经营者可以以电子化形式出具。消费者索要购货凭证、服务单据以外的收费清单的，经营者应当出具。

经营者不能即时出具的，应当按照与消费者约定的时间、地点送交消费者，因此产生的合理费用由经营者承担。

第二十五条 经营者提供商品或者服务应当保证质量。

消费者因商品或者服务出现故障或者质量问题要求修理、更换、重作、退货、退还货款或者服务费用、赔偿损失，或者因数量不足要求补足数量的，经营者应当按照法律、法规规定或者与消费者的约定及时履行义务，不得有下列故意拖延或者无理拒绝的行为：

（一）对消费者提出履行义务的要求五日内未作出具体处理答复的；

（二）经营者未按照法律、法规规定或者与消费者约定期限履行义务的；

（三）对有关行政主管部门、消费者权益保护委员会提出履行义务的要求五日内未作出具体处理答复的。

依照本条规定进行修理、更换、重作、退货的，经营者应当承担运输等必要费用。

第二十六条 经营者对其销售的商品应当承担修理义务，保修期限不得少于六个月；商品不符合质量要求的，应当免费修理。国家另有规定和消费者、经营者另有约定的除外。

经营者未在规定或者约定的期限内修复商品，按照商品性质能够提供替代品的，在逾期修理期间，应当提供同类商品供消费者在修理期间使用。

第二十七条 经营者以消费者购买商品或者接受服务为条件，以奖励、赠与等促销形式向消费者提供商品或者服务的，应当保证质量，不免除经营者对该奖品、赠品或者奖励、赠与的服务所承担的退货、更换、重作、修理以及其他责任。

第二十八条 经营者采用网络、电视、广播、电话、邮购等方式提供商品的，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：

（一）消费者定作的；

（二）鲜活易腐的；

（三）在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；

（四）交付的报纸、期刊。

除前款所列以外其他根据商品性质不宜退货的商品，经营者应当通过显著方式告知消费者，并设置提示程序，采取措施或者技术手段供消费者进行确认。经消费者在购买结算前确认的，不适用无理由退货。

消费者退货的商品应当完好，经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。消费者应当承担退回商品的运费和获得的奖品、赠品或者等值价款，经营者和消费者另有约定的，从其约定。

消费者为检查、试用商品而拆封且商品本身不污不损的，属于前款规定的商品完好。

第二十九条 经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等的，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，不得含有下列内容：

（一）免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任；

（二）排除或者限制消费者提出修理、更换、退货、赔偿损失以及获得违约金和其他合理赔偿的权利；

（三）排除或者限制消费者依法投诉、举报、提起诉讼的权利；

（四）强制或者变相强制消费者购买和使用其提供的或者其指定的经营者提供的商品或者服务，对不接受其不合理条件的消费者拒绝提供相应商品或者服务，或者提高收费标准；

（五）规定经营者有权任意变更或者解除合同，限制消费者依法变更或者解除合同权利；

（六）规定经营者单方享有解释权或者最终解释权；

（七）加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。

格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

第三十条 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，以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者，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。其中由其他经营者实际提供商品或者服务的，还应当向消费者提供该经营者的名称、经营地址、联系方式等信息。

法律、行政法规对证券、保险、银行等金融服务的消费者权益保护另有规定的，按照有关规定执行。

第三十一条 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、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。

经营者未按照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以及消费者所支出的合理费用。对退款无约定的，按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

以预收款方式提供商品或者服务的经营者，暂停营业、歇业或者变更经营场所的，应当提前三十日以电话、短信、电子邮件、公告等形式告知消费者。

经营者对消费者持有的超过有效期尚有资金余额的预付卡，应提供激活、换卡等配套服务。

第三十二条 经营者不得强迫消费者购买商品或者接受服务，不得违背消费者的意愿搭售商品、服务或者附加其他不合理的条件；提供可选择性服务应当事先征得消费者同意。

第三十三条 经营者提供商品或者服务，不得有下列欺诈行为：

（一）在商品中掺杂、掺假、以假充真、以次充好，以不合格商品冒充合格商品;

（二）销售国家明令淘汰并停止销售的商品；

（三）提供商品或者服务中故意使用不合格的计量器具或者破坏计量器具准确度；

（四）骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务；

（五）不以真实名称和标记提供商品或者服务；

（六）以虚假或者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者提供服务;

（七）作虚假或者引人误解的现场说明和演示;

（八）采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论等方式进行欺骗性销售诱导;

（九）以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”或者其它欺骗性价格表示销售商品或者服务；

（十）以虚假的有奖销售、还本销售、体验销售等方式销售商品或者服务；

（十一）销售处理品、残次品、等外品等商品，谎称正品；

（十二）夸大、隐瞒所提供的商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者；

（十三）以其他虚假或者引人误解的宣传方式误导消费者；

（十四）为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务，谎报用工用料，故意损坏、偷换零部件或者材料，使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的零部件或者材料，更换不需要更换的零部件，或者偷工减料、加收费用；

（十五）从事房屋租赁、家政服务等中介服务，提供虚假信息或者采取恶意串通等手段欺骗消费者；

（十六）法律、法规规定的其他欺诈行为。

第三十四条 经营者在向消费者提供商品或者服务中，不得有下列损害消费者利益的情形：

（一）销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全要求；

（二）销售失效、变质的商品；

（三）销售伪造产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址、篡改生产日期或者保质期的商品；

（四）销售伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品；

（五）销售的商品或者提供的服务侵犯他人注册商标专用权；

（六）销售伪造或者冒用知名商品特有的名称、包装、装潢的商品；

（七）侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的。

第三十五条 从事供水、供电、供气、供热、电信、有线电视等公用事业的经营者，应当公示提供商品或者服务的质量标准和收费标准;未达到公示标准的，应当及时采取补救措施，给消费者造成损害的，应当予以赔偿。

公用事业的经营者因消费者未支付费用等原因停止提供商品或者服务的，应当事先告知消费者，并给予消费者必要的准备时间。

第三十六条 餐饮服务经营者，应当免费为消费者提供符合安全卫生条件的餐具，不得设定最低消费、收取或者变相收取开瓶费等不合理费用；承办婚宴等活动时，不得限定消费者接受指定的婚庆公司或者其他服务公司的服务。

第三十七条 经营者销售保健用品时，其对产品功效的介绍应当以省市场监督管理部门核准的说明书为准，不得含有虚假、夸大的内容，不得涉及疾病的治疗，不得以举办健康讲座、免费试用、体检、培训等方式欺骗或者误导消费者购买其保健用品。

第三十八条 电信业务经营者发现单位或者个人通过电信网络传输涉嫌诈骗或者其他违法活动信息的，应当保存相关记录和证据，并及时向有关行政主管部门报告。

电信业务经营者应当明示资费计费标准、方式和未使用完套餐流量处理方式等内容，不得向消费者收取未经其同意而产生的服务费用。

第三十九条 房地产经营者应当向消费者书面明示商品房的建筑面积、公摊系数、建筑和装饰装修标准、配套设施、交房日期、价款、产权办理、前期物业管理等事项。

有下列情形之一，消费者可以根据有关法律、行政法规的规定向商品房经营者要求赔偿损失或者退房：

(一)未取得预售许可证预售商品房的；

(二)房屋建筑面积与合同约定不符，面积误差比绝对值超过百分之三的；

(三)违反合同约定擅自变更房屋结构、户型、层高、朝向、楼层、配套设施、装修标准的；

(四)交房时间比合同约定时间延迟，经催告后在三个月的期限内仍未履行的；

(五)房屋已设定抵押未事先告知消费者的；

(六)因房屋质量问题严重影响正常居住使用的。

房地产经营者不得在购房合同约定的商品房总价外向消费者收取其他费用，或者将其应当承担的费用转嫁给消费者。

第四十条 从事住宅装饰装修的经营者，应当与消费者订立书面合同，约定装饰装修工程的项目、施工方案、标准、期限、质量、价格、室内环境检测指标、保修内容、保修期限、质量要求和质量验收方式、施工安全责任、违约责任等内容；由经营者提供装饰装修材料的，还应当书面约定材料的名称、规格、价格、环保和安全指标、等级等，材料应经消费者验收、认可。

从事住宅装饰装修的经营者，应保证装饰装修的质量，不得偷工减料。提供的装饰装修材料必须符合国家规定的环保要求。因经营者的原因需要返工、重作的，经营者应当免费返工、重作，并赔偿消费者相关损失。

第四十一条 机动车经营者销售机动车时，不得搭售汽车附件，以及强制消费者向指定的保险人投保或者接受指定的装饰装潢服务。

从事机动车维修、保养的经营者应当向消费者如实说明机动车的真实状况，根据实际需要进行维修保养，不得提供不必要的服务并收取费用。

第四十二条 旅游经营者应当按照约定的时间、线路、景点、交通工具、食宿标准、价格等提供旅游服务，不得强迫或者变相强迫消费者购买商品接受服务。

第四十三条 从事洗染业的经营者应当与消费者共同确认洗染前衣物状况，向消费者说明衣物洗染效果，并在服务单据中注明相关内容。造成衣物损坏、串染色、遗失的，经营者应当退还收取的费用，并承担赔偿责任。

第四十四条 从事摄影、摄像、冲印、光盘刻录的经营者，按照与消费者的约定提供服务后，应当将相关胶卷、底片、磁带、存储设备及其存储的数据资料交付消费者，并不得另行收取费用。

第四十五条 从事职业介绍、婚姻介绍、房屋租售、出境出国等中介服务的经营者，应当向消费者提供真实信息，明示服务项目和收费标准，不得采取强迫、欺诈、误导手段进行服务。

第四十六条 快递服务经营者在提供服务时应当与消费者约定快件送达的时限和地点，验视快件内件及完好状态，记录快件的重量、数量，明确违约责任，并要求发件人提供真实的身份信息，保障快件的寄递安全。

快递服务经营者对依前款所订立合同中免除经营者责任及涉及损失赔偿的条款，应当在快递运单或者数据电文中以显著的方式明示。

在快递服务过程中，发生快件延误、丢失、损毁和内件不符的，快递服务经营者与消费者有约定的，按照约定赔偿。对于购买保价的快件，应当按照保价金额赔偿。对于无约定且未购买保价的快件，按照相关法律规定赔偿。

第四十七条 营利性非学历教育培训服务的经营者，应当向消费者如实告知培训目标、课程设置、师资状况、教学地址或者网址、收费项目和标准等情况，签订培训服务协议，不得有下列侵害消费者合法权益的行为：

(一) 不具备法定资格或者超出许可范围进行培训;

(二) 违反约定提高收费标准或者增加收费内容;

(三) 违反约定调整培训时间和内容，减少培训时长和次数;

(四) 不按约定的授课人、课程、教学场所、设备、设施、网络平台等提供培训服务;

(五) 迫使消费者提前终止或者迟延学业;

(六) 其他不按法律、法规或者约定提供培训服务的行为。

经营者有前款行为之一的，应当自消费者提出退学退款要求之日起七日内，退还全部或者部分培训费以及其他费用。

第四章 政府保护

第四十八条 本省国家机关制定涉及消费者权益的地方性法规、规章、规范性文件或者地方标准时，应当听取消费者和消费者组织的意见。

制定公用事业价格、公益性服务价格、垄断经营的商品价格等政府指导价、政府定价，应当举行听证会，征求消费者和消费者组织的意见。

第四十九条 市场监督管理及其他行政主管部门应当依法履行市场监管职能，重点加强对涉及人身健康、财产安全、影响国计民生和消费者投诉集中的商品与服务的执法检查。

对违法经营活动需要两个或者两个以上行政主管部门共同执法的，县级以上人民政府应当组织相关行政主管部门开展联合执法。

第五十条 市场监督管理及其他行政主管部门在行政执法过程中，发现经营者的违法经营行为不属于本部门行政执法范畴的，应当及时将案件移送有管辖权的部门。接受移送的部门应当及时依法调查处理。

行政主管部门对查处违法行为的管辖权有争议的，提请本级人民政府决定。

第五十一条 市场监督管理及其他有关行政主管部门应当对经营者提供的商品和服务进行抽查检验，并通过大众传播媒介及时向社会公布抽查检验结果、发布消费预警和提示信息。

大众传播媒介引用抽查检验结果应当准确、全面、客观，并注明出处。

第五十二条 市场监督管理及其他有关行政主管部门发现并认定经营者提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全可能的，应当立即责令经营者采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

第五十三条 县级以上人民政府及其行政主管部门应当依法公开经营者信用信息，将执法案件查处结果录入经营者信用信息记录系统，并对接本省公共信用信息平台，实现信用信息互联互通。

县级以上人民政府及其有关行政主管部门应当建立经营者违法失信联合惩戒机制，对违法失信的经营者在投融资、土地供应、市场主体登记、招投标、政府采购、获得荣誉、行政许可、资质资格等方面依法予以限制或者禁止，对严重违法失信的经营者实行市场禁入。

第五章 消费者组织

第五十四条 消费者权益保护委员会是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的公益性社会组织。

第五十五条 县级以上人民政府设立的消费者权益保护委员会承担法律、行政法规赋予消费者协会的职能，具体履行下列公益性职责：

（一）宣传保护消费者合法权益的法律、法规，开展消费知识教育，向消费者提供消费信息和咨询服务，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式；

（二）参与制定有关消费者权益的地方性法规、地方政府规章和地方标准；

（三）就有关消费者合法权益保护的问题，向各级人民政府、有关行政部门、经营者、行业协会反映、查询，提出建议；

（四）受理消费者的投诉，对投诉事项进行调查、调解，或者提出意见转送有关部门和单位处理，根据工作需要组织相关行业专家组成专家组或者专业委员会协助调解纠纷；

（五）投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以委托具备资质的鉴定机构鉴定；

（六）就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼、申请仲裁；

（七）对商品和服务的质量、价格、售后服务以及消费者的意见进行调查、比较和分析，参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；

（八）组织由消费者、经营者、行业协会、专业机构、相关部门等参加的协调会，研究解决涉及消费者合法权益保护的突发情况；

（九）参与关系消费者切身利益的公用事业、公益性服务、垄断经营的商品价格听证会，并发表意见；

(十) 对损害或者有可能损害消费者合法权益的经营者进行约谈，并可以邀请媒体参加；

(十一) 对损害消费者合法权益的行为，可以通过大众传播媒介予以揭露、批评。

各级人民政府对消费者权益保护委员会依法履行职责应当予以支持、指导和帮助，并给予必要的经费保障。

第五十六条 其他消费者组织依照法律、法规及其章程的规定，开展保护消费者合法权益的活动。

第五十七条 消费者权益保护委员会应当根据消费者的投诉情况和保护消费者合法权益工作的需要，发布消费的提示、警示、指导信息，帮助消费者提高自我保护能力，引导科学合理消费。

第五十八条 消费者权益保护委员会应当定期整理分析消费者的投诉情况，并向社会公布。

消费者权益保护委员会可以组织对商品和服务进行比较试验，并公布结果。

第五十九条 消费者权益保护委员会可以就有关消费者合法权益保护的问题，向有关单位查询，被查询单位应当及时予以答复。

第六十条 消费者权益保护委员会可以在乡镇、街道、经营场所和有关企业设立投诉咨询点，方便消费者咨询和投诉。

第六十一条 对经营者侵害众多不特定消费者合法权益或者具有危及消费者人身、财产安全危险等损害社会公共利益的行为，省消费者权益保护委员会可以代表消费者向人民法院提起诉讼。

第六章 争议的解决

第六十二条 消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：

（一）与经营者协商和解；

（二）请求消费者权益保护委员会或者依法成立的其他调解组织调解；

（三）向有关行政部门投诉；

（四）根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；

（五）向人民法院提起诉讼。

第六十三条 消费者权益保护委员会引导、帮助经营者建立方便快捷的消费投诉处理机制，鼓励其与消费者采用协商和解的方式解决消费争议。和解协议的内容不得违反法律、行政法规的强制性规定，不得损害社会公共利益和他人合法权益。

第六十四条 消费者权益保护委员会在收到消费者投诉材料之日起七个工作日内决定是否受理，特殊情况需要延长审查期限的，应当及时告知消费者，延长期限不得超过七个工作日。

第六十五条 消费者权益保护委员会对消费者投诉的案件进行调查、调解，一般应当在四十日内结案。对疑难、复杂的投诉案件，调查调解时间可以适当延长，但延长时间不得超过二十日。达成调解协议的，应当制作调解协议书。

消费者权益保护委员会进行调查、调解，应当有两人以上参与，情节简单的也可以安排一人。调解人员是争议双方当事人的近亲属或者与当事人有利害关系或者其他关系，可能影响投诉调解公正处理的，应当回避。

第六十六条 消费者向有关行政主管部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者。法律、行政法规对投诉处理时限和程序另有规定的，从其规定。

争议双方同意调解的，有关行政主管部门应当自受理投诉之日起六十日内完成调解；达成调解协议的，应当制作调解协议书。

有关行政主管部门在处理消费投诉调解过程中，发现经营者有违法行为的，应当依法作出处理决定。

第六十七条 消费者向消费者权益保护委员会或者有关行政主管部门投诉的，应当提供真实的姓名和联系方式、被投诉人的名称和地址等信息，并提出明确的投诉要求、理由和相关事实依据。

消费者权益保护委员会或者有关行政主管部门进行调解的，消费者应当提供身份证明以及商品实物、购货凭证、服务单据等能够证明消费关系存在的证据。

第六十八条 因商品质量或者服务质量发生争议需要鉴定、检测的，消费者与经营者可以约定鉴定、检测机构；未约定或者约定不成的，由受理该消费投诉的消费者权益保护委员会或者有关行政主管部门委托或者指定具有资质的鉴定、检测机构进行。

鉴定、检测的费用由双方协商约定；协商不成的，由经营者先行暂付，消费者提供等额担保，最终由责任方承担；不能明确责任的，由双方分担。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

消费者权益保护委员会或者有关行政主管部门在处理消费者投诉时，需要进行鉴定、检测的，有关鉴定、检测机构应当受理，并如实出具鉴定检测报告；无法鉴定、检测的，有关鉴定、检测机构应当书面说明理由。

第六十九条 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。

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。

第七十条 消费者在商品交易市场、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。商品交易市场内经营者歇业、展销会结束或者柜台租赁期满后，也可以向商品交易市场经营者、展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。商品交易市场经营者、展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

第七十一条 消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供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，消费者可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。

网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

第七十二条 消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。广告经营者、发布者发布虚假广告的，消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式的，应当承担赔偿责任。

广告经营者或者发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

社会团体、其他组织、个人在关系消费者生命健康商品、服务的虚假广告或者其他虚假宣传中向消费者推荐商品或者服务，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

第七章 法律责任

第七十三条 经营者违反本条例规定，侵害消费者合法权益的，应当依法承担民事责任。

经营者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，应当承担侵权责任。

第七十四条 经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。

第七十五条 经营者侵害消费者的人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。

经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害消费者或者其他受害人人身权益的行为，造成严重精神损害的，受害人可以要求精神损害赔偿。

第七十六条 违反本条例第二十四条第二款、第三十三条第一项至第十三项、第三十四条规定的，经营者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；法律、法规未作规定的，由市场监督管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照，并记入信用档案，向社会公布。

第七十七条 经营者有本条例第三十三条规定行为之一的，或者有本条例第三十四条第一项至第六项规定行为之一且不能证明自己并非欺骗、误导消费者而实施此种行为的，属于欺诈行为。应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

第七十八条 经营者强迫、变相强迫消费者购买商品或者接受服务的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》第四十六条规定予以处罚。

第七十九条 行政主管部门直接负责的主管人员和其他直接责任人员，以及消费者权益保护委员会的工作人员有下列行为之一的，由其所在单位或者上级主管部门依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）应当受理消费者投诉未依法受理的；

（二）受理消费者投诉后，未在法定期限内办理的；

（三）处理消费者投诉过程中发现违法行为未依法处理的；

（四）在调解消费权益争议时，向消费者或者经营者收取或者变相收取费用的；

（五）包庇经营者侵害消费者合法权益行为的；

（六）以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐商品和服务的；

（七）其他违法行为。

第八十条 违反本条例规定的其他行为，法律、法规有处罚规定的，从其规定。

第八十一条 依照本条例规定，对经营者处十万元以上罚款，应当告知当事人有要求听证的权利。

第八章 附 则

第八十二条 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本条例执行。

第八十三条 本条例自2017年9月1日起施行。