广西壮族自治区消费者权益保护条例

（2007年5月31日广西壮族自治区第十届人民代表大会常务委员会第二十六次会议通过）

目 录

第一章 总则

第二章 消费者与经营者

1. 消费者权益保护组织

第四章 消费争议的解决

1. 法律责任

第六章 附则

第一章 总则

　　第一条　根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、行政法规的规定，结合本自治区实际，制定本条例。

　　第二条　消费者在本自治区行政区域内，为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，以及购买、使用直接用于农业生产的生产资料，其权益保护适用本条例。法律、行政法规有规定的，从其规定。

　　经营者为消费者提供商品或者服务，应当遵守本条例。

　　第三条　经营者与消费者进行交易，应当遵守法律、法规，遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

　　第四条　各级人民政府应当加强对消费者权益保护工作的领导，组织、协调和督促有关部门依法履行保护消费者合法权益的职责。

　　县级以上人民政府工商行政管理、质量技术监督、食品药品监督、卫生、价格等有关部门应当按照各自的职责，依法对经营者进行监督，查处侵害消费者合法权益的违法行为，维护消费者的合法权益。

　　第五条　各级人民政府及有关行政管理部门制定供水、供电、供气、电信、电视、交通、医疗、教育、物业管理等涉及消费者权益的重大政策时，应当通过召开座谈会、听证会等形式听取消费者权益保护委员会和消费者代表的意见。

　　第六条　有关行业协会应当督促本行业经营者规范经营，所制定的行业规则，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保护消费者合法权益的宣传工作，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

　　任何单位和个人有权对损害消费者合法权益的行为进行监督。

　　第七条　未经法律、法规授权或者自治区人民政府批准，任何组织不得对商品、服务进行社会性评比、评价活动。

第二章 消费者与经营者

　　第八条　消费者依据《中华人民共和国消费者权益保护法》和其他法律、法规的规定，享有知情权、自主选择商品或者服务权、公平交易权、获得赔偿权、监督权、检举控告权等各项权利。

　　第九条　消费者有权要求经营者提供的商品或者服务符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准或者地方标准。没有国家、行业或者地方标准的，应当符合社会普遍公认的质量、安全、卫生要求，不存在危及人体健康和人身、财产安全的不合理的危险。

　　消费者有权要求经营者提供安全的消费场所和环境。

　　第十条　经营者提供商品和服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票、购货凭证或者服务单据。

　　消费者要求经营者提供原产地证明、收费清单的，经营者应当提供，不得拒绝。

　　消费者要求经营者将商品或者服务的真实情况记载于发票、购货凭证或者服务单据上的，经营者不得拒绝。

　　第十一条　经营者应当按照与消费者的约定履行义务，应当履行所作出的承诺。约定和承诺不得违反法律、法规的规定。

　　约定和承诺的内容有利于维护消费者合法权益且对经营者义务的要求高于法律、法规强制性规定的，按照约定和承诺履行。

　　第十二条　经营者按照国家、自治区的有关规定，对商品承担包修、包换、包退（以下简称三包）责任的，应当向消费者提供三包凭证并履行三包义务。三包凭证应当注明消费者的权利、经营者的义务，并指定具备条件的维修单位。

　　经营者承诺或者与消费者约定，对商品承担三包责任的，应当按照前款规定提供三包凭证，并按照约定或者承诺履行三包义务。约定、承诺的三包期限超过国家、自治区规定时效的，按照约定、承诺履行。

　　实行三包的商品符合退货、换货条件的，经营者应当在接到消费者提出的退货、更换要求之日起三日内，予以退货、更换。

　　第十三条　经营者按照三包规定、约定、承诺对商品承担退货责任的，应当按照购货凭证的金额一次退清货款，不得收取折旧费。

　　经营者按照三包规定、约定、承诺对商品承担更换责任的，应当免费为消费者更换同型号、同规格的商品。更换商品的三包期限从更换之日起重新计算。无同型号、同规格商品的，应当更换不低于原产品性能的同品牌商品；既无同型号、同规格商品，也无不低于原产品性能的同品牌商品，消费者要求退货的，经营者应当按照购货凭证的金额一次退清货款。有同型号、同规格商品或者不低于原产品性能的同品牌商品，消费者要求退货的，经营者应当予以退货，并按国家规定的折旧率收取折旧费；国家未规定折旧率的商品，按照商业惯例或者当事人之间的协议收取折旧费。

　　经营者按照三包规定、约定、承诺对商品承担修理责任的，应当自收到修理的商品之日起三十日内修复，并不得收取任何费用。到期未能修复商品的，经营者应当为消费者更换同型号、同规格的商品；在保修期内经两次修理仍不能正常使用的，经营者应当负责更换或者退货。

第十四条　经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款的，对与消费者权益有重大关系的条款，经营者应当事先向消费者提示。经营者不得利用格式条款作下列规定：

（一）免除或者部分免除经营者造成消费者死亡或者人身损害而应当承担的法律责任；

（二）免除或者部分免除因经营者故意或者重大过失造成消费者财产损失而应当承担的赔偿责任；

（三）免除或者部分免除经营者应当承担的合同基本义务；

（四）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、更换、重作、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用等责任；

（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的权利；

（六）限制消费者选择调解、仲裁或者提起诉讼解决消费争议的权利；

（七）限制消费者获得违约金及其他合理赔偿的权利；

（八）规定消费者支付的违约金或者损害赔偿金超过合理数额；

（九）规定消费者承担应当由经营者承担的经营风险；

（十）规定消费者不得拒绝履行经营者可以擅自提价的内容，但政府定价或者政府指导价变化的除外；

（十一）规定经营者单方享有对合同的解释权；

（十二）其他规避责任或者限制消费者权利的规定。

消费者认为经营者利用格式条款规避责任或者限制消费者权利的，有权拒绝使用该格式条款。

符合合同要约条件的拍卖须知或者特别约定、销售推介、服务单据、商业广告、通知、声明、店堂告示、购物凭证、数据电文、短信息、互联网页面中的条款等，视为格式条款。

第十五条　经营者提供商品或者服务，应当按照规定明码标价。明码标价应当做到价签价目齐全，标价内容真实明确，字迹清晰，标识醒目。价格变动时，应当及时调整。不得收取未标明的费用。

经营者提供可选择性商品或者服务，应当事先征得消费者同意，未征得消费者同意而提供商品或者服务的，消费者可以拒付相关费用。

　　第十六条　经营者提供商品或者服务时，不得要求消费者提供与消费无关的个人信息；未经消费者本人同意，不得将消费者的个人信息向第三人披露。法律、法规另有规定的除外。

　　第十七条　经营者应当为消费者提供安全的消费环境和场所，其经营场地、服务设施、店堂装饰、商品陈列等，应当符合保障消费者人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的场所或者经营项目，应当采取相应的防护措施，设置显著的警示标志。因设施不完善或者经营者疏于防范，致使消费者人身、财产受到损害的，经营者应当依法承担相应的法律责任。

第十八条　经营者发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷，即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对人身、财产安全造成危害的，应当立即停止销售或者服务，并报告有关行政管理部门。商品已经售出的，还应当立即告知消费者，并召回该商品进行修理、更换或者销毁。已经提供服务的，应当立即采取相应的补救措施。

商品召回和服务补救的费用由经营者承担。

第十九条　经营者以降价销售、有奖销售、附赠等形式提供的商品、奖品、赠品、免费服务等，应当保证质量，不得免除其应当承担的修理、更换、重做及其他法律责任。

经营者对有瑕疵但不影响使用性能的商品，应当在消费者购买前告知并在购物凭证上注明。

第二十条　医疗机构及医护人员应当尊重患者对病情、诊断、治疗的知情权和治疗的选择权，尊重患者的隐私权。未经患者或者其家属同意，不得公开患者病情。

医疗机构应当允许患者或者其家属查阅、复印检验检查报告、手术及麻醉记录、护理记录、医嘱单、处方等有关医疗资料。

医疗机构除实施紧急抢救外，应当事先向患者或者其家属告知需要进行的检验检查项目及收费标准、需要使用的药品和医疗器械的作用及价格。使用贵重药品或者特殊器械的，应当事先征得患者或者其家属同意。医疗机构按照有关规定收取医疗费用后，应当向患者详列收费细项，并出具收据。对住院的患者，医疗机构应当按日向其提供医疗费用清单。

　　第二十一条　商品房经营者应当在合同中列明商品房的地址、建筑结构、建筑面积、装饰标准、计价方式、付款方式、配套设施、产权办理等内容，保证商品房质量达到国家规定的标准。

第二十二条　商品房经营者有下列情形之一，消费者提出退房要求的，应当予以退房，并按照商品房买卖合同的约定赔偿损失和依法承担其他相应的法律责任：

1. 未取得商品房预售许可证预售商品房的；
2. 订立商品房买卖合同后又将该房屋抵押或者出卖的
3. 将被依法查封、限制转移的商品房销售给消费者的；
4. 将未经竣工验收或者验收不合格的商品房交付使用的；

（五）法律、法规规定的其他欺诈行为。

第二十三条　从事住宅装修的经营者，应当与消费者签订书面合同，具体约定施工方案、期限、费用，质量、环保标准，质量保证方式，保修事项，违约责任等内容。由经营者提供装修材料的，还应当在合同中约定材料的名称、规格、环保和安全指标、等级、价格等，材料应当经消费者验收、认可。

因经营者违反约定需要返工、重做的，应当返工、重做，所需费用由经营者承担。

经营者对装修工程应当自竣工验收合格之日起二年内予以保修。

第二十四条　供水、供电、供气、电视、邮政、电信、公共交通运输、互联网等公用服务行业和其他具有独占地位行业的经营者，应当按照国家规定或者与消费者的约定提供商品和服务，并遵守下列规定：

1. 不得限定消费者向其指定的经营者购买商品；不得违背消费者意愿搭售商品或者提供有偿服务。

（二）不得擅自提高收费标准或者增加收费项目；未提供材料的，不得收取材料费；铺设管道、管线等公用设施的费用由经营者负担，法律、法规另有规定的除外。

（三）因消费者要求暂停服务的，不得收取暂停手续费，但占用资源或者需要另外提供服务的除外。

（四）收取费用时出具项目收费清单。

（五）不得规定最低使用限额。

（六）不得因部分用户不按时交纳费用而停止向其他用户提供商品或者服务。

（七）对设备进行维护、检修的，不得影响公用服务正常进行；公用服务确实无法正常进行的，至少提前三日告知消费者。

（八）因消费者未及时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。

（九）对消费者有关质量、计量等问题的投诉，应当自接到投诉之日起七日内查明原因，并告知消费者；非因消费者责任造成的计量增加的，不得要求消费者承担由此产生的费用。

　　第二十五条　从事服装洗熨服务的经营者，应当按照约定提供服务，在出具的取货凭证中注明承揽洗熨服装的质地、规格、颜色、价值以及有无瑕疵等内容。造成衣物变形、损坏、串染色、遗失的，经营者应当退还收取的费用，并视物品的实际购买价格、物品折旧等因素承担相应的赔偿责任。有特殊要求的，经营者可以与消费者达成专门约定。

第二十六条　从事摄影、冲印服务的经营者，应当保证拍摄、冲印的质量。不符合质量要求的，应当根据消费者的要求退还拍摄、冲印费用，或者免费重新拍摄、冲印。经营者提供服务后，照片、底片、数码相机存储的数据资料等，不得自行保留和擅自传播。

经营者造成消费者的胶卷、底片、数码卡、磁带、磁卡等损坏或者丢失的，应当退还消费者拍摄、冲印费用，并给予赔偿。

摄影、冲印内容有特殊价值的，经营者可以与消费者达成保价约定，保价费不得超过保价额的百分之三。

第二十七条　旅游服务业经营者，应当与消费者签定书面旅游合同，明确旅游线路、游览景点、日程安排、食宿标准、交通工具、旅游价格、自费项目、违约责任等事项。安排旅游购物的，应当在合同中明确规定购物的地点、次数、时限，不得强制消费者购物。

旅游合同事项发生变更的，应当事先征得消费者的同意。经营者擅自改变合同约定，增加游览景点、娱乐、医疗保健、购物等项目或者提高食宿、交通工具标准的，由经营者承担因此增加的全部费用并承担违约责任。擅自减少上述项目或者降低标准的，应当退还相应费用并承担违约责任。

　　第二十八条　食品经营者、餐饮业经营者，应当具备食品卫生法律、法规规定的安全卫生条件，按照国家食品卫生标准和卫生要求向消费者提供食物。提供的食物不符合食品卫生标准和卫生要求的，经营者应当给予更换或者退款。给消费者造成人身损害或者其他不良后果的，应当依法承担相应的法律责任。

第二十九条　经营者以邮售、电话直销、电视销售、互联网销售等方式销售商品的，应当将经营者名称、经营场所、经营范围、营业执照号码、购买条件、联系方式等情况告知消费者，并按照承诺的时限提供商品。

以前款方式销售的商品的外观、质量、性能和用途与经营者所作承诺不一致的，消费者自收到商品之日起七日内有权提出退货，经营者应当在七日内向消费者退回货款，并承担消费者支付的邮寄费、通讯费等合理费用。

　　第三十条　美容美发业经营者，应当使用、销售符合国家有关产品质量和安全卫生规定、标准的材料和用品，并事先向消费者告知美容美发达到的效果和应当注意的事项。美容美发达不到约定效果的，应当按照消费者的要求给予重作或者退还已收取的费用。给消费者造成人身伤害以及其他不良后果的，应当依法承担相应的法律责任。

第三十一条　职业介绍、婚姻介绍、房屋买卖租赁、出国留学、出国劳务及其他中介经营者应当在经营场所明示行政许可证照、服务项目、收费标准，如实发布广告，按照法律、法规规定和合同约定提供服务，不得向消费者超标准收费、提供虚假信息或者以其他欺诈手段进行中介活动。

中介经营者以虚假消息误导消费者或者无法履行承诺的，应当退还消费者所付全部费用，并承担消费者因此发生的直接经济损失。

第三十二条　从事加工、修理业的经营者应当在向消费者出具的取货凭证上载明加工或者修理的商品名称、数量、项目、识别码、条形码、费用以及消费者提出的规格、款式、质量要求、所需材料和取货日期等内容，保证加工、修理质量，按期交货。不得偷换加工、修理的商品或者商品的原材料、零配件，不得更换不需要更换的零配件，不得虚列加工、修理项目或者虚报更换的零配件，不得擅自提高收费标准。

经营者对已经加工、修理的部位应当予以包修，包修期不得少于三十日，包修期自商品修复、加工完成交付消费者之日起计算。

　　第三十三条　从事非学历培训教育服务的经营者，应当向消费者如实告知培养目标、课程设置、师资状况、教学地址、收费项目和标准等情况，不得有下列侵害消费者合法权益的行为:

（一）不具备法定招生资格而进行招生；

（二）以虚假广告，虚假的教学、生活设施条件，保证升学或者就业等欺诈手段诱骗消费者；

（三）擅自提高收费标准或者增加收费项目；

（四）降低教学水平，安排不具有教师资格或者不具有专业技术职务的教师从事教学活动，不提供相应的教学场所、设备、设施;

（五）以不正当手段迫使受教育者提前终止或者迟延学业。

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五日内，退还全部或者部分学费、培训费以及其他费用，并依法承担其他相应的法律责任。

第三十四条　农业生产资料的经营者，应当对其经营的农业生产资料的质量负责，向消费者如实介绍农业生产资料的使用效果、使用条件和使用方法，并提供书面说明。对有可能危及使用者人身安全、农作物生长安全的，应当在物品包装或者物品上的显著位置设立警示标志，并告知危害发生时的紧急救助方式。

农业生产资料的经营者不得销售假冒伪劣农业生产资料，不得用虚假广告诱骗消费者购买农业生产资料，不得以附加不合理条件要求消费者购买农业生产资料，不得违背售后服务承诺。

经营者销售的种子、种苗、肥料、农药、兽药、饲料、种畜禽或者农业机械等农业生产资料，因质量问题造成减产、绝收、畜禽死亡或者其他严重后果的，经营者应当赔偿直接损失和可得利益损失。

1. 消费者权益保护组织

第三十五条　自治区、市、县（区）的消费者权益保护委员会依法对消费者合法权益进行保护。

县级以上人民政府应当对消费者权益保护委员会履行法定职能予以支持，为其配备与履行法定职能相适应的人员，并将所需经费列入财政预算。

第三十六条　消费者权益保护委员会履行《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条规定的消费者协会的职能和下列职能：

1. 宣传保护消费者合法权益的法律、法规，义务开展消费知识教育；

（二）对商品和服务的质量、价格、售后服务和消费者的意见进行调查、比较、分析和评议，必要时向有关部门反映；

（三）向有关行业协会和经营者提出保护消费者合法权益的建议，就损害消费者合法权益的行为向有关行业协会反映、查询；

　　（四）发现商品或者服务存在严重缺陷，向经营者提出整改建议，并向有关行政部门报告；

　　（五）支持消费者依法对损害消费者合法权益的行为申请仲裁或者提起诉讼，可以代理不特定的多数消费者对损害消费者权益的行为提起诉讼；

　　（六）对消费争议进行调解；

（七）通过大众传播媒介，披露投诉情况、发布消费警示。

消费者权益保护委员会可以根据需要，在乡镇、街道、商场、商品交易市场等消费者集中的地方，设立投诉点。

第三十七条　消费者权益保护委员会应当强化服务意识，规范自身行为，不得从事商品经营和营利性服务，不得以牟利为目的向社会推荐商品和服务。

第四章 消费争议的解决

　　第三十八条　消费者与经营者采取和解的方式解决消费争议的，不得违反法律、法规的规定，不得损害社会公共利益和他人合法权益。

第三十九条　消费者请求消费者权益保护委员会就消费争议进行调解的，消费者权益保护委员会应当自收到调解请求之日起五日内，决定是否受理。对不属于其职能范围的，应当向消费者告知不能受理的理由。

消费者权益保护委员会决定受理后，应当在三十日内进行调查、调解。经调解达成协议的，消费者权益保护委员会根据争议双方的要求，可以制作调解协议书；调解不成的，应当告知当事人其他解决途径。

第四十条　就同一消费争议，消费者向两个以上有管辖权的行政管理部门提出申诉的，由最先接受申诉的行政管理部门受理。

受理的行政管理部门处理申诉，需要其他有关行政管理部门配合的，有关行政管理部门应当予以配合。

第四十一条　行政管理部门受理消费者申诉时，可以根据当事人的请求进行调解。

对消费者的申诉或者消费者权益保护委员会转交的投诉及有关消费者权益事项的书面查询，行政管理部门应当在接到申诉或者转交投诉、查询之日起五日内作出书面答复。

　　第四十二条　消费者就消费争议可以依法向人民法院提起诉讼。

第四十三条　消费者与经营者因商品或者服务的质量问题发生争议需要进行检测、鉴定的，可以由双方约定或者消费争议受理部门委托的具有法定资质的检测、鉴定机构进行检测、鉴定。检测、鉴定费用由检测、鉴定申请者先行垫付，最终由双方按照责任比例承担。

对检测、鉴定机构认定为难以检测、鉴定的商品或者服务，经营者应当提供证明自己无过错的证据，不能提供无过错证据的，应当承担责任。

第四十四条　涉及公用服务和消费者人身、财产安全的消费争议，经营者不能证明自己无过错的，由经营者承担责任。

1. 法律责任

第四十五条　经营者提供商品或者服务有下列行为之一的，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该商品的价款或者接受该服务的费用的一倍：

1. 销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好的商品，或者以不合格商品冒充合格商品的；

（二）销售国家明令淘汰或者过期、失效、变质商品的；

（三）销售侵犯他人注册商标权的商品的；

　　（四）销售伪造或者冒用商品产地、企业名称和地址的商品的；

　　（五）销售伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的商品的；

　　（六）销售“残次品”、“等外品”等商品未作说明或者谎称是正品的；

　　（七）销售的商品应当检验、检疫而未检验、检疫，或者伪造商品检验、检疫结果文书的；

　　（八）采取虚假或者其他不正当手段使提供的商品数量短缺的；

　　（九）采取虚假或者其他不正当手段使提供的服务计量不实的；

　　（十）提供商品或者服务价外加价，收取未予标明或者没有合法依据的费用，或者有其他价格欺诈行为的；

　　（十一）以虚假的广告、说明、标准、样品、演示等方式提供商品或者服务的；

　　（十二）提供服务时使用假冒伪劣商品、以次充好的；

　　（十三）其他欺诈行为。

　　前款第二项、第三项、第四项和第五项所列的行为，经营者能够证明自己无过错的，可以免除相应的赔偿责任。

　　经营者按照本条第一款规定赔偿消费者后，不免除其按照法律、法规规定应当承担的其他责任。

　　第四十六条　经营者有下列行为之一，法律、法规对处罚机关和处罚有规定的，按照相应的规定予以处罚；法律、法规对处罚机关和处罚没有规定的，由工商行政管理部门责令改正，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五倍以下的罚款；没有违法所得的，处以1万元以下的罚款：

　　（一）故意拖延或者无理拒绝消费者的换货、退货要求的；

　　（二）提供可选择性商品或者服务，未明示商品或者服务的种类、数量、收费标准的；

　　（三）提供商品或者服务时，强制消费者提供与消费无关的个人信息，或者未经消费者同意擅自将消费者个人信息向第三人披露的；

　　（四）对可能危及人身、财产安全的场所或者经营项目，未采取相应的防护措施和设置显著警示标志的；

　　（五）对存在严重缺陷的商品不采取召回措施的；

　　（六）医疗机构不按照规定收取医疗费用，使用贵重药品或者特殊器械，未征得患者或者其家属同意的；

（七）销售商品房的经营者有本条例第二十二条所列行为的；

　　（八）公共服务行业和其他具有独占地位行业的经营者，不遵守本条例第二十四条所列规范的；

　　（九）旅游服务业经营者擅自改变合同约定，擅自减少项目或者降低标准的；

　　（十）中介经营者向消费者超标准收费、提供虚假信息或者以其他欺诈手段进行中介活动的；

　　（十一）修理业经营者偷换零部件或者更换不需要更换的零部件，虚列修理项目或者谎称更换零部件的；

　　（十二）非学历培训教育服务的经营者，有本条例第三十三条所列侵害消费者合法权益行为的；

　　（十三）农业生产资料的经营者，违反本条例第三十四条规定的。

　　第四十七条　经营者以侮辱、诽谤、搜查、限制人身自由等手段侵害消费者合法权益的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉；给消费者造成损失的，应当给予相应的赔偿；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

　　第四十八条　国家机关工作人员在保护消费者合法权益工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊或者包庇经营者侵害消费者合法权益的，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。

　　第四十九条　消费者权益保护委员会工作人员不履行职责或者偏袒、包庇侵害消费者合法权益的经营者的，由其所在的消费者权益保护委员会依据章程和有关规定处理。

第六章 附则

　　第五十条　本条例自2007年10月1日起施行。