

重庆市消费者权益保护条例

(1998年3月28日重庆市第一届人民代表大会常务
委员会第八次会议通过)

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 消费者组织
- 第五章 争议的解决
- 第六章 法律责任
- 第七章 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，促进社会主义市场经济健康发展，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规的规定，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例所称消费者，是指为生活消费购买、使用商品或者接受服务的个人和单位，其权益受法律、法规和本条例的保护。

本条例所称经营者，是指为消费者生产、销售商品或者提供服务的单位和个人，其经营行为应当遵守法律、法规和本条例的规定。

第三条 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。

第四条 本条例由各级人民政府负责组织实施。

工商行政管理部门和技术监督、物价、卫生等有关行政部门应当根据法律、法规及本条例的规定，在各自的职责范围内做好保护消费者合法权益的工作。

第五条 各级人民法院应当采取措施，方便消费者诉讼。

第六条 消费者协会应当依法开展对商品和服务的社会监督。

第七条 各级人民政府应当鼓励、支持一切组织和个人对损

害消费者合法权益的行为进行社会监督。

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。任何单位或者个人不得干涉、压制有关保护消费者合法权益的真实报道。

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下列权利:

- (一) 人身、财产安全不受损害的权利;
- (二) 知悉购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利;
- (三) 自主选择商品或者服务的权利;
- (四) 公平交易的权利;
- (五) 人格尊严和民族风俗习惯得到尊重的权利;
- (六) 合法权益受到损害时,享有依法获得赔偿的权利;
- (七) 法律、法规规定的其他权利。

第九条 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。

消费者有权对侵害消费者合法权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者合法权益工作中的违法失职行为,向有关部门申诉、检举和控告。

第三章 经营者的义务

第十条 经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照《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》等有关法律、法规和本条例的规定履行义务。

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、法规及本条例的规定。

第十一条 经营者应当在经营场所的显著位置标明其真实名称和标记。

租赁他人柜台或者场地的经营者,应当在显著位置标明其自身的真实名称和标记。

第十二条 经营者提供的商品,属于工业品或者农副产品制成品的,应当符合下列规定:

- (一) 附具检验合格证;
- (二) 有中文标明的商品名称、生产厂厂名和厂址、使用说明

明;

(三) 标明商品的生产日期、主要成份;

(四) 限期使用的商品应当在显著位置标明有效期限或者安全使用期限;

(五) 对关系人体健康和人身、财产安全或者对使用、维护有特殊要求的商品, 应当有警示标志或者中文警示说明。

第十三条 经营者不得违背消费者意愿强行销售商品或者提供服务, 不得以任何形式搭售商品或者附加其他不合理的条件。

第十四条 有固定经营场所的经营者提供商品或者服务, 应当明码标价。不得在明示的价格外增加收取费用。

第十五条 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购货凭证或者服务单据。

第十六条 经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定, 损害消费者合法权益。

第十七条 经营者提供商品或者服务, 不得有下列欺诈行为:

(一) 利用他人进行欺骗性的诱导;

(二) 作虚假的现场演示和说明;

(三) 在商品中掺假、掺杂、以假充真, 以次充好, 以不合

格商品冒充合格商品；

(四) 销售明知是失效、变质、受污染的商品或者应当检验、检疫而未检验、检疫或者检验、检疫不合格的商品；

(五) 销售的商品不足量；

(六) 以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”等价格欺诈方式销售商品；

(七) 在提供修理服务中，偷换零配件、更换不需要更换的零配件或者配用不符合技术标准的零配件；

(八) 以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者提供服务；

(九) 假冒他人注册商标，伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志，伪造商品产地，伪造或者冒用知名商品特有的名称、包装、装潢或他人的厂名、厂址；

(十) 销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品而不予标明；

(十一) 不以真实名称和标记从事经营活动；

(十二) 发布虚假广告、信息；

(十三) 利用邮售方式骗取价款而不按约定条件提供商品；

(十四) 以虚假的“有奖销售”、“还本销售”等方式销售商

品；

(十五) 其他欺诈消费者的行为。

第十八条 经营者提供商品或者服务，法律、法规及规章有包修、包换、包退（以下简称“三包”）期限规定的，应当按照规定执行。经营者与消费者有约定期限的，应当按照约定办理，但双方的约定不得低于法律、法规及规章的要求。

第十九条 经营者提供的商品质量不符合标准，在法律、法规及规章规定或者与消费者约定的“三包”期限内，应当按照商品质量标准负责修理、更换或者退货，不得向消费者收取任何费用。

经营者未在规定或者约定的期限内修复的，应当提供同类商品供消费者在维修期间使用。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。更换后的商品的“三包”期限从更换之日起重新计算。

经营者应当承担消费者因修理、更换、退货而发生的运输费等合理费用。

第二十条 实行保修的商品，在保修期内没有保修点或者保修点已经撤销的，商品的销售者应当负责修理、更换或者退货。

第二十一条 经营者对消费者因质量问题要求退货的商品，遇价格下降时，按原价格退还货款；遇价格上涨时，按新价格退

还货款。法律、行政法规另有规定的除外。

第二十二条 供水、供电、供气、邮政、电信等公用企业，应当依法从事生产经营活动，保证商品质量和服务质量，按国家规定收取费用。

公用企业和消费者发生消费者权益争议时，应当提供自己无责任的证据，不能证明自己无责任的，应当承担相应的民事责任。

第二十三条 从事加工业的经营者应当按照国家规定、双方约定或者商业惯例保证服务质量，按期交货，不得偷工减料、偷换材料或者谎报用工用料。

第二十四条 从事洗染业的经营者应当按照其与消费者约定的洗染质量、方式、时间等内容提供服务。妥善保管洗染的衣物，不得损坏、污染、遗失、调换。

第二十五条 从事摄影业的经营者应当按照其与消费者约定的质量、数量、时间等内容提供拍摄、印放照片、冲洗胶卷等服务。底片归消费者所有。

第二十六条 从事旅游业的经营者应当按照旅游合同的约定提供服务，不得擅自改变旅游线路或游览景点、提高或增加费用、降低食宿等标准，不得强制、误导消费者购买商品或者接受服务。

第二十七条 从事餐饮、旅店业的经营者，应当按照其标明

或者与消费者约定的服务项目、规格、费用提供服务和收费。

第二十八条 从事客运业的经营者，应当按规定收费，不得拒载、绕道、中途停运或者违背旅客意愿中途让旅客换乘其他车辆。

第二十九条 从事医疗、美容等服务业的经营者，应当具备相应的技术、设备条件，保证安全和服务质量，按国家规定或约定的标准收取费用。

第三十条 从事文化娱乐业的经营者，应当依法从事生产经营活动，不得生产、销售暴力、淫秽和其他违禁商品或者提供色情等不健康服务。

第三十一条 房地产经营者应当严格执行有关房地产管理的法律、法规和规章，不得有下列行为：

（一）以虚假的销售宣传误导消费者；

（二）将未经验收合格的商品房交付使用或者虽经验收合格但未按期交付使用；

（三）拒绝履行法律、法规、规章规定或合同约定应当承担的通水、通电、通气、维修、保养及其他物业管理义务；

（四）其他违反房地产法律、法规、规章规定和违反房地产交易合同、预售合同、拆迁安置协议的行为。

第四章 消费者组织

第三十二条 消费者协会和其他消费者组织,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社会团体。

第三十三条 消费者协会履行下列职能:

(一) 宣传保护消费者权益的法律、法规,开展消费教育,提高消费者依法维护其合法权益的能力。

(二) 对商品和服务的质量、价格、售后服务和消费者的意见等进行调查、比较、分析,并公布结果,为消费者提供消费信息和咨询服务。

(三) 受理消费者的投诉,并就投诉事项进行调查、调解;就投诉事项涉及的商品和服务质量问题,提请鉴定部门鉴定;或者提出意见转有关行政管理部门和单位处理,必要时可以公布投诉情况和处理结果。

(四) 就保护消费者权益的有关问题,向有关行政管理部门反映情况,提出建议,必要时可以进行查询,有关行政管理部门应当答复。

(五) 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。

(六) 参与有关行政管理部门对商品和服务的质量、价格、

安全、卫生、计量等进行监督检查和测定。

(七) 通过大众传播媒介, 表彰保护消费者合法权益的先进单位和个人; 揭露、批评损害消费者合法权益的行为。

(八) 法律、法规规定的其他职能。

第三十四条 消费者协会和其他消费者组织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。

第五章 争议的解决

第三十五条 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) 协商和解;
- (二) 请求消费者协会调解;
- (三) 向有关行政管理部门申诉;
- (四) 达成仲裁协议的, 提请仲裁机构仲裁;
- (五) 向人民法院提起诉讼。

第三十六条 消费者向消费者协会投诉的, 应当采取书面形式; 书面投诉有困难的, 也可以口头投诉, 由消费者协会记入笔录, 并由投诉人签字或者盖章。

消费者协会应当自收到投诉之日起五日内作出是否受理的决定。不予受理的，应当书面通知投诉人，并告知其不予受理的理由；决定受理的，应当自受理之日起三十日内作出处理。

第三十七条 消费者向有关行政管理部门申诉的，有关行政管理部门应当自接到申诉之日起五日内作出是否受理的决定；不予受理的，应当书面通知申诉人，并告知其不予受理的理由；决定受理的，应当自受理之日起六十日内依法作出处理。

有关行政管理部门受理申诉后，可以组织双方当事人进行调解。达成调解协议的，制作调解书，并送达双方当事人。调解不成或者当事人一方不执行调解协议的，按国家有关规定申请仲裁或提起诉讼。

消费者向两个以上有处理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处理。

消费者协会提请有关行政管理部门处理的消费者投诉，有关行政管理部门应当自收到之日起十五日内予以答复，并书面通知消费者协会。

第三十八条 消费者根据与经营者达成的仲裁协议向仲裁机构申请仲裁的，仲裁机构应当及时作出裁决。消费者和经营者对仲裁机构作出的裁决应当履行。一方逾期不履行的，另一方可向有管辖权的人民法院申请强制执行。

第三十九条 消费者与经营者发生消费者权益争议，没有仲

裁协议的，可以直接向人民法院起诉。对符合起诉条件的消费者权益争议，人民法院必须受理，及时审理。

第四十条 经营者在保险公司投保的商品，给消费者造成损失的，消费者可以直接向经营者索赔。

第四十一条 商品质量不合格，使消费者权益受到损害的，销售者应当赔偿。不属于销售者责任的，由销售者向责任方追偿。

服务质量不符合规定或者约定标准，使消费者权益受到损害的，服务者应当赔偿。不属于服务者责任的，由服务者向责任方追偿。

第四十二条 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。展销会结束或者销售者、服务者已不在原租赁的柜台经营，也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。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。

损害消费者权益的企业分立或者合并，变更后承受其权利、义务的企业，应当承担赔偿责任。

第四十三条 消费者和经营者对商品或者服务质量有争议的，可以送由争议双方约定的法定鉴定、检测机构进行鉴定、检测；双方不能就鉴定、检测机构的选择达成一致意见的，由案件受理单位指定。鉴定、检测费用由经营者预付，并根据鉴定、检测结论，由责任方承担；双方都有责任的，按责任大小由双方分

担。

对于难以鉴定、检测的,经营者应当提供自己无责任的证据;不能提供无责任证据的,应当承担相应的民事责任。

第六章 法律责任

第四十四条 经营者提供商品或者服务损害消费者权益的,应当依据《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、法规和本条例的规定,承担民事责任。

第四十五条 经营者提供商品或者服务有本条例所指欺诈行为的,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商品的价款或者接受服务的费用的一倍。

第四十六条 违反本条例第二十三条、第二十四条、第二十五条、第二十六条、第二十七条、第二十八条、第二十九条的规定提供服务,损害消费者权益的,应当按照规定或者约定或者商业惯例予以重作或者退还服务费用,造成消费者损失的,应当赔偿。

违反本条例第三十一条第二项至第四项规定,构成违约的,应当承担违约责任。

第四十七条 违反本条例规定,提供的商品或者服务造成受

害者精神损害的，应当给予赔偿。

第四十八条 违反本条例第十一条、第十三条、第十四条、第十五条、第十六条、第二十八条规定的，予以警告、处以一万元以下罚款。

第四十九条 违反本条例第十二条规定的，没收非法财物、没收违法所得、处以一万元以下罚款。

第五十条 有下列情形之一的，根据情节予以警告、没收非法财物、没收违法所得、处以违法所得一倍以上五倍以下罚款，没有违法所得的，处以一万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿：

（一）有本条例第十七条所列行为之一的；

（二）违反本条例规定，对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的。

第五十一条 违反本条例第二十二条不按国家规定收费的，予以警告、没收违法所得、处以一万元以下罚款；情节严重的，处以一万元以上二十万元以下罚款。

第五十二条 违反本条例第二十三条规定，偷工减料、偷换材料或者谎报用工用料的，处以五万元以下罚款；情节严重的，停业整顿。

第五十三条 违反本条例第二十六条规定，强制、误导消费者购买商品或者接受服务的，可以根据情节处以一万元以下罚款。

第五十四条 违反本条例第二十七条、第二十九条规定，进行价格欺诈或者不按国家规定收取费用的，没收违法所得、处以二万元以下罚款。

第五十五条 违反本条例第三十条规定的，予以警告、没收违法所得、没收非法财物、处以二万元以下罚款。

第五十六条 违反本条例第三十一条第一项规定的，予以警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上五倍以下罚款，没有违法所得的，处以一万元以下罚款。

第五十七条 本条例规定的行政处罚由工商行政管理部门实施，可以单处，也可以并处；法律、法规对处罚机关另有规定的，依照法律、法规的规定执行。

当事人对行政处罚不服的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起诉讼。

第五十八条 经营者侵犯消费者合法权益，违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的，由公安机关予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十九条 采用威胁、殴打、限制人身自由等手段阻挠行政执法人员和消费者协会工作人员依法履行职责的，由公安机关

依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十条 国家机关工作人员在处理消费纠纷时，应当客观、公正，恪守职业道德；对越权、滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由其所在单位或者上级机关给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附则

第六十一条 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料或者接受相关服务，参照本条例执行。

第六十二条 本条例自 1998 年 7 月 1 日起施行。