附件1

四川省消费者权益保护条例

（修订草案征求意见稿）

**说明**：宋体字是四川省消保条例原法条，宋体字加粗是新增内容。

第一章 总则

（共5条）

**第一条 （立法目的）**

为保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，**营造良好消费环境**，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，结合四川省实际，制定本条例。

**第二条 （消费者和经营者的定义）**

本条例所称消费者，是指为**生活**消费需要而购买、使用商品或者接受服务的自然人。

本条例所称经营者是指为消费者提供商品，或者提供服务的**自然人、法人和非法人组织**。

**第三条 （适用范围）**

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，**但以营利为目的的除外**。

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。

**自然人**购买、使用直接用于农业生产的生产资料和生产技术服务**的，参照**本条例**执行**。

**消费行为发生在本省行政区域内，或者提供商品或服务的经营者住所地在本省行政区域内的，适用本条例**。**法律、行政法规、规章另有规定的，依照其规定。**

**第四条 （消费者保护的原则）**

消费者合法权益的保护实行国家保护、社会监督、经营者自律和**消费者维权**相结合的原则，**保障和方便消费者行使权利**。

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，**遵守商业道德和社会公德**，**自觉维护消费者的合法权益。**

**第五条 （国家机关、消费者组织、行业协会等对消费者的保护）**

各级行政机关、司法机关应当根据各自职责，依法保障消费者合法权益不受侵害。地方各级人民政府负责组织实施本条例。

保护消费者权益委员会应当**依法履行职责，加强对商品和服务的社会监督，支持消费者依法行使各项权利，**依法保护消费者合法权益。

**经营者应当积极主动履行自身义务，履行维护消费者合法权益的首要责任。**行业协会应当**加强行业自律，指导、督促和**引导本行业的经营者依法**诚信**经营。

**广播、电视、报刊、网络等大众传播媒介**应当做好维护消费者合法权益的宣传，**倡导守法诚信经营，**对损害消费者合法权益的行为进行客观公正的舆论监督。

任何单位和个人**都**有权对损害消费者合法权益的行为进行监督。

第二章 消费者权利

（共6条）

**第六条 （消费者的主要权利）**

消费者依法享有《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的人身和财产不受损害权、知情权、自主选择权、公平交易权、受偿权、监督权**、**获得有关消费和消费者权益保护方面的知识、**人格尊严和民族风俗习惯得到尊重、个人信息得到保护和**依法成立消费者维权组织等权利。

**第七条 （消费者的知情权）**

消费者对其购买的商品、接受的服务**及交易条件，**有权知道其真实、**准确**、**完整的**信息，**有权要求经营者提供必要的信息资料。**

**第八条 （消费者的自主选择权）**

**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。**

**第九条 （消费者的公平交易权）**

**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，**有权拒绝经营者制定的违法交易条件，在平等交易条件下无歧视地进行交易。

**第十条 （消费者生活安宁权）**

**消费者享有生活安宁不受侵扰的权利。未经消费者同意或请求，经营者不得拨打商业性电话或者上门宣传推销，不得向其住宅、交通工具等发送商业性信息，也不得以短信、即时通讯工具、电子邮件等方式向其发送商业性信息。**

**消费者明确同意接收商业性信息或者商业性电话的，经营者应当明示发送者的真实身份和联系方式，提供明确的取消方式。消费者选择取消的，经营者应当立即停止发送商业性信息或者拨打商业性电话。**

**除双方另有约定外，经营者不得要求消费者承担接收、取消商业性信息或者商业性电话的费用，不得增加消费者的费用。**

**第十一条 （消费者的监督权）**

**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。**

**消费者享有下列监督权利：**

**（一）对商品和服务的质量、价格、计量方式、经营作风、服务态度等提出意见和建议；**

**（二）将有关情况如实向大众传播媒介反映，有权在互联网等公共平台上对有关消费体验做出评价，但该评价内容违反诚实信用和公序良俗原则的除外；**

**（三）对经营者侵害其合法权益的行为，向有关部门投诉、举报；**

**（三）对保护消费者权益委员会和其他消费者组织的工作，提出意见和建议；**

**（四）对行业协会制定或者经营者共同约定的规则中不利于消费者合法权益保护的内容，提出修改意见和建议，或者向有关部门反映；**

**（五）依法参与与消费者权益有关的立法、定价听证等活动，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和重大政策，向价格行政主管部门提出意见和建议。**

**（六）对国家机关保护消费者合法权益的工作，提出批评、建议；**

**（七）对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，进行检举、控告；**

**（八）法律、法规、规章规定的其他监督权利。**

第三章 经营者的义务

**第一节 一般规定**

（共24条）

**第十二条 （经营者的安全保障义务）**

**经营者应当保证其提供的商品、服务、设施和场所符合保障消费者人身、财产的要求。**经营者对有可能危及消费者人身、财产的经营场地、服务设施、店堂装潢、商品陈列等，应当采取**有效**防范措施、设置明显的警示标志，**并说明正确使用商品、设施、场所或者接受服务的方法和防止危害发生的方法。**

**消费者在经营场所遇到危险或者不法侵害时，经营者应当给予及时、必要的救助。**因设施不完善或者未采取有效防范措施、未设置明显警示标志、**未给予及时必要救助**等过错，致使消费者人身、财产受损害的，经营者应当承担相应的民事责任。

**第十三条 （经营者身份信息的披露）**

**经营者应当在其经营场所、网站首页或者从事经营活动的网店页面的显著位置，以消费者易于识别与查询的方式标明经营者的真实名称、标记和有效联系方式，并确保联系方式畅通。**

从事代理、专营、专卖、厂家直销、特约经销、特约维修等活动的经营者，**除遵守第一款的规定外，还**应当**在显著位置公示相应的授权**证明文件**或者铭牌。**

**第十四条 （经营者的告知义务）**

经营者提供商品或者服务应当尽到必要的告知义务，未取得消费者同意而提供的商品或者服务，无权要求消费者支付费用。**因告知义务的履行发生争议的，经营者应当提供其履行告知义务的证据。**

**经营者对与消费者有重大利害关系的行业惯例，应当以显著方式提醒消费者，否则视为经营者未告知，消费者有权不予接受。经营者的行业惯例不得违反法律和公序良俗，不得免除己方法定义务或者主要义务，不得损害消费者的合法权益。**

**第十五条 （经营者的告知内容）**

经营者提供商品或者服务时，应当**根据商品或者服务的性质，**主动向消费者有效告知下列情况：

（一）商品有关的名称、价格、产地、生产者、性能、用途、规格、等级、生产标准、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、**风险提示、**售后服务及投诉方式；代理经销进口商品的，应当告知代理商的名称、地址及附中文说明；

**（二）商品的组装者或者分装者的名称，分装日期、地址、联系方式；**

（三）与行业服务有关的内容、项目、规格、质量、费用、检验检测报告、维修服务记录、注意事项、限制条件，可能对消费者人身、财产造成危害情况的警示；

**（四）按照法律、法规、规章或者按照行业规范、公允的商业惯例应当告知的其他内容。**

**经营者提供商品或者服务，应当依法明码标价。经营者不得在标价之外加价销售商品或提供服务，不得收取未予标明的费用。**

**经营者销售存在瑕疵但仍有使用价值的商品、样品的，应当在显著位置标明，并在消费者的购货凭证上予以注明。**

**第十六条 （一次性明示收费标准）**

**经营者提供商品和服务收取费用，应当一次性明示全部收费项目和标准，包括附加收费项目、标准等信息。如有代收费项目，除明示收费项目和标准外，还应当告知代收费主体信息和收费依据。**

**经营者在事前未一次性明示前述收费信息的，此后不得以消费者不交费为由，中止或者停止提供商品和服务，交易继续履行。经营者拒绝履行的，消费者有权请求经营者全部退款，并支付利息。**

**第十七条 （经营者的承诺）**

**经营者与消费者有约定，或者经营者以广告、产品说明、实物样品、通知、声明、店堂告示、网络图文等方式对商品或者服务的质量、价格、售后责任等向消费者作出承诺的，应当按照双方的约定或承诺履行义务。**

**消费者有证据证明经营者工作人员作出口头承诺，并且该承诺符合要约条件的，视为合同的一部分。口头承诺如果与合同不一致的，应当作有利于消费者的解释。**

**第十八条 （侵犯消费者人身权益的禁止性规定）**

经营者在提供商品或者服务时不得有下列侵犯消费者人身权的行为：

（一）以**网络表情、语言、文字**、行为等方式侮辱、诽谤、诋毁、伤害消费者；

（二）以任何理由、任何方式搜查消费者身体或者携带的物品；

（三）以任何方式**非法**侵犯消费者人身自由。

**第十九条 （经营者的禁止行为）**

经营者向消费者提供商品或者服务，不得有下列行为：

（一）销售国家明令禁止生产或者销售的商品；

（二）不明码标价，不在醒目处公示价格，收取未予标明的费用；

（三）将提供的商品或者服务不进行提前告知而进行分解另行收费；

（四）使用非法定计量单位，或者使用不合格的计量器具，或者拒绝消费者对计量进行复核的要求；

（五）不按邮售、电视电话销售、网上销售、**上门推销**承诺的商品或者服务的质量、性能、项目、时限**、退换货内容**履行义务；

（六）以行业规则、惯例、店规、内部规定、格式合同限制消费者合法权益，减轻或者免除自身责任；

（七）以联合定价、价格联盟的形式限制消费者自主消费；

（八）因经营者自身原因停止或者改变所提供商品或者服务而不事先告知，**或者告知不准确完整**。

**第二十条 （格式条款的禁止性规定）**

**经营者不得以合同格式条款、通知、声明、店堂告示、网络用户协议等方式作出含有下列内容的规定：**

**（一）不合理地免除或者减轻经营者对其所提供的商品或者服务依法应当承担的修理、重作、更换、退货、退款、补足商品数量、赔偿损失等责任；**

**（二）不合理地免除或者减轻经营者不履行或者不适当履行通知、协助、保密等合同附随义务应当承担的责任；**

**（三）排除或者不合理限制消费者依法提出修理、重作、更换、退货、退款、补足商品数量、赔偿损失以及获得违约金或其他合理赔偿的权利；**

**（四）排除或者限制消费者进行评价，依法投诉、举报或者诉讼的权利；**

**（五）强制或者变相强制消费者购买、接受其提供或者其指定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；**

**（六）规定经营者有权任意变更、解除合同，或者排除、限制消费者依法变更、解除合同的权利；**

**（七）规定经营者单方享有解释权或者最终解释权；**

**（八）免除或者减轻经营者造成消费者人身伤害或者死亡的赔偿责任；**

**（九）免除或者不合理地减轻经营者造成消费者财产损失的赔偿责任；**

**（十）规定消费者承担明显过高的违约金、损害赔偿金；**

**（十一）规定消费者承担依法应当由经营者承担的合同标的物毁损、灭失的风险；**

**（十二）排除或者限制消费者选择其他经营者提供的商品或者服务的权利；**

**（十三）排除或者限制消费者依法对其个人信息进行查询、更正、删除等权利；**

**（十四）搭售商品、服务或者附加其他不合理条件；**

**（十五）以减少商品价款或者服务费用为条件不开具发票；**

（十六）其他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。**

**合同格式条款、通知、声明、店堂告示、网络用户协议等含有前款所列内容的，其内容无效。**

对经营者提供的格式条款理解发生争议的，应当按通常理解予以解释，对格式合同条款有两种以上的解释的，应当对该条款作出有利于消费者的解释。

**第二十一条 （欺诈的情形）**

经营者提供商品或者服务有下列行为之一的，属于欺诈消费者的行为：

（一）销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好、**失效、变质**的商品，**以不合格商品冒充合格商品**；

（二）使用不合格的**或准确度被破坏的**计量器具，或者**在消费者不知情情况下**将**无合理必要的**包装物、**附着物**计入商品量值；

（三）销售已使用过的商品或者经过维修的商品而未明示；

（四）谎称正品销售“处理品”、“等外品”**“残次品”**等商品；

（五）以虚假的商品说明、商品标准、实物样品、现场演示等方式销售商品；

（六）**采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论或者**雇佣他人**等方式**进行欺骗性诱导销售；

（七）利用广播、电视、电影、报刊、网络等传播媒介**夸大或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，或者以其他虚假或引人误解的方式误导消费者；**

（八）以虚假的“有奖销售”、“还本销售”、**“亏本销售”、“体验销售”**等方式销售商品；

（九）**不以自己的真实名称和标记**或假冒他人注册商标、商号销售商品或者提供服务；

（十）销售**伪造产地**、商品检验检疫证明**，伪造或者冒用他人厂名、厂址、质量标志，伪造或者冒用他人有一定影响的商品的名称、包装、装潢，篡改生产日期的商品，且不能证明自己并非欺骗、误导消费者；**

（十一）**收取消费者预付款，未提供约定或者承诺的商品、服务又无法联络；**

（十二）**以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”、“抢购价”、“店庆价”、“换季价”、“到期价”等欺骗性优惠价格表示销售商品或者提供服务；**

（十五）**未经生产者授权的经营者，声称经生产者授权，提供售后服务；**

**（十六）以虚假的还本销售、有奖销售或者兑奖时附加未事先声明的条件销售商品或者提供服务；**

（十七）法律、法规规定的其他欺诈行为。

**前款所称的欺诈，是指故意告知消费者虚假情况或者故意隐瞒真实情况，诱使消费者作出错误意思表示的行为。**

**第二十二条 （优惠活动的规定）**

**经营者以低价、免费、折扣等优惠条件推广商品和服务的，应当真实准确完整地标明优惠商品和服务的种类、规格、优惠数量、优惠期限等信息，不得以模糊语言、复杂计算等方式误导消费者，不得采取先涨价再打折等方式蒙蔽、误导消费者。**

**经营者向消费者承诺免费或者优惠价服务的，应当保证向消费者提供一次完整的消费服务，不得在服务过程中提出收费的要求，不得强制或变相强制要求消费者确认在免费或者优惠价服务期结束后，愿意支付正常费用以继续享受该服务。**

**免费或者优惠价服务结束后，未经消费者明确同意，经营者不得将免费或者优惠价服务转为正常收费服务。**

**第二十三条 （赠品的规定）**

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。如果奖品、**赠品**或者奖励、**赠与的服务**存在不违反国家强制性规定的瑕疵的，应当事先向消费者说明；同时，**不免除经营者应当承担的**修理、重作、更换、退货、退款以及其他**责任，**双方另有约定的除外。**

**经营者因其提供商品或者服务不符合质量要求依法承担退货、退款责任时，不得将奖品、赠品、免费服务等折价促销部分抵扣退款，但事前双方对是否抵扣以及抵扣的金额有明确约定的除外。**

**经营者向消费者提供的奖品、赠品或者免费服务项目，适用本条例关于商品或服务的规定。**

**第二十四条 （七日无理由退货的规定）**

**经营者与消费者对通过电视、电话、邮购等方式购买的商品，就七日无理由退货发生争议的，参照适用《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》处理。**

**第二十五条 （押金的规定）**

**经营者销售商品或者提供服务时收取押金的，应当事先与消费者约定押金退还的条件、方式、程序和时限，不得对押金退还设置不合理条件。**

**消费者申请退还押金，符合押金退还条件的，经营者应当在七日内退还。经营者的退费程序不得复杂于付费程序。**

**第二十六条 （政府对预付卡消费的管理）**

**省人民政府应当制定单用途商业预付卡消费的管理办法，加强对单用途商业预付卡消费经营活动监督管理工作的领导，协调、督促有关部门做好单用途商业预付款消费经营活动的监管和服务工作，履行保护消费者合法权益的职责。**

**省商务部门负责组织实施单用途商业预付卡消费经营活动管理办法，组织建设和运营维护统一的单用途商业预付卡消费协同监管服务平台。商务、文化、体育、交通、旅游、教育等行业主管部门按照省人民政府确定的职责分工，负责各自主管行业、领域内单用途商业预付卡经营活动的监督管理工作。**

**本条例所称的单用途商业预付卡（简称预付卡）包括磁条卡、芯片卡、纸券等实体预付卡，或者以密码、串码、图形、生物特征信息、电子数据等为载体的虚拟预付卡。**

**乘坐城市公共交通工具的预付卡不适用本条例的规定。已纳入商务部《单用途商业预付卡管理办法（试行）》等法律、法规和规章规定范围的，不适用本条例的规定。**

**第二十七条 （预付卡资金的管理）**

**经营者发放单用途商业预付卡的，应当在商业银行开立预付款资金存管的专门账户，将收取的全部消费者预付消费资金存入该专门账户。鼓励经营者购买单用途商业预付卡履约保证保险。**

**法人经营者提供的单张记名预付卡金额不得超过五千元，单张不记名预付卡金额不得超过一千元；其他经营者对同一消费者提供的单张记名预付卡金额不得超过两千元，单张不记名预付卡金额不得超过五百元；预付款存入第三方支付平台，资金安全得到有效监管的除外。**

**预付卡金额超过前款规定的最高限额的，消费者有权要求退还超过限额部分的款额，经营者不得因此减少或者取消已经承诺的优惠。**

**第二十八条 （预付款的有效期）**

**经营者可以对预付卡设定合理的有效期。预付卡设定有效期的，应当以明显方式披露该信息。经营者应当在到期三十日前，以电话、短信等方式通知消费者。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，应当提供激活、换卡、退费等配套服务，不得收取费用。**

**第二十九条 （预付卡消费合同关系）**

**以预付款方式提供商品或者服务的经营者，应当与消费者订立书面合同，具体约定经营地址、联系方式、商品或者服务的名称、种类、数量、功能、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、争议解决方式、解除合同、退款方式和民事责任等事项。未作约定或者约定不明确的，应当作有利于消费者的解释。经营者应当保存合同及履行的相关资料，方便消费者查询、复制；相关资料应当至少保存至合同履行完毕后两年。**

**以磁条卡、芯片卡、纸券等所附条款作为合同内容的，经营者应当征得消费者同意。磁条卡、芯片卡、纸券等所附条款应当与书面合同的约定一致；不一致的，以书面合同为准，但是所附条款有利于消费者的除外。**

**第三十条 （预付卡的退款）**

**消费者自购买预付卡之日起十五日内可以申请无理由退款。经营者应当自消费者提出退款申请之日起七日内完成退款。**

**经营者擅自提高服务价格、降低服务标准、延期开业、停业、歇业、变更经营场所或者经营主体的，消费者有权要求退回预付卡内余额。消费者因居住地变化、身体健康等客观原因需要转让预付卡的，经营者应当允许，并不得收取额外费用。经营者承诺为消费者转让预付卡的，应当按其承诺履行；经营者三个月内未能转让预付卡的，消费者可以请求经营者退款。**

**以折扣、优惠等方式发行的预付卡，消费者在退款前已经使用的商品和服务的价格，由双方协商确定。双方协商不成的，按照以下原则处理：由于经营者原因退款的，经营者按照预付卡优惠价格扣除已提供的商品和服务的费用后退款；由于消费者原因退款或者十五日内无理由退款的，经营者按照实际的单次商品或服务价格扣除已提供的商品和服务的费用后退款。**

**第三十一条 （市场主办者的监管义务）**

商品交易市场经营者、商品展销会举办者、经营场地、柜台的提供者**等市场主办者**应在交易场所的显著位置公布监督投诉机构的电话、地址，并督促进场经营者、参展者、柜台使用者在明显位置悬挂营业执照或者进场交易证明。

**第一款规定的市场主办者应当核验场内经营者的营业执照、许可证件等资料，保存复印件，并向查询场内经营者情况的消费者提供上述真实信息**。

**第一款规定的市场主办者应当督促经营者依法诚信经营，对经营者违法经营损害消费者利益的行为，应当采取有效措施制止**。

**第三十二条 （集中体验式营销的规定）**

**采用举办会议、展览、讲座、旅游等方式营销的经营者，不得夸大商品和服务的质量、虚构产品和服务效果、以假乱真、以次充好、虚标价格或销售未经依法注册、备案或检验合格的产品。**

**采用上款规定的方式销售商品或者服务的，消费者可以在七日内无理由退货。七日内无理由退货的权利义务责任，参照适用《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》处理。**

**宾馆、酒店、影院、体育馆等场地的经营者或者管理人向上述经营者提供活动场地的，应当应当核验其营业执照、许可证件等资料，保存复印件，并向查询情况的消费者提供真实信息。**

**第三十三条 （经营者经营变动的通知义务）**

**收取了消费者的押金、保证金、预付款等款项的经营者，决定停业、歇业、变更服务场所或者分立合并导致经营主体变更的，应当提前三十日通过电话、短信等方式告知消费者，并在经营场所的显著位置公示。**

**在商品交易市场、商品展销会、经营场地和柜台的提供者等市场经营的经营者，还应当提前三十日向市场主办者书面备案，说明经营变动后消费者权益的处理方案。**

**第三十四条 （经营者故意拖延履行义务的认定）**

**经营者不得故意拖延、无理拒绝消费者的合法要求。经营者有下列情形之一的，视为故意拖延或者无理拒绝：**

**（一）自国家规定或者经营者承诺的履行义务期限届满之日起超过十五日，无正当理由拒不履行义务；**

**（二）国家未规定或者经营者未承诺履行义务期限的，自接到消费者提出履行义务要求之日起超过十五日，无正当理由拒不履行义务；**

**（三）自接到消费者协会、行政部门以及其他法定调解组织处理消费争议的通知之日起超过十日，不作答复；**

**（四）侵害消费者合法权益的事实清楚，证据确凿，不需要鉴定就可以确认为质量问题，却要求进行鉴定解决消费争议；**

**（五）经有关行政部门依法认定为不合格商品，自消费者提出退货要求之日起超过十五日未退货；**

**（六）对于适用国家规定的无理由退货的商品，自收到消费者退货要求之日起超过五日不办理退货手续，或者自收到退货商品之日起超过七日无正当理由不返还消费者支付的商品价款；**

**（七）其他故意拖延或者无理拒绝的情形。**

**第三十五条 （行业组织的职责）**

**行业协会、商会等行业组织应当建立健全行业自律机制，督促、引导行业组织成员加强自律，督促本行业经营者依法经营，并依法调解、处理本行业的消费纠纷，切实维护消费者合法权益。**

**行业协会、商会等行业组织制定行业规则、标准及示范合同文本，涉及消费者权益的，应当征求政府主管部门、保护消费者权益委员会的意见。制定的行业规则、标准及示范合同文本，应当有利于保护消费者合法权益。**

 **鼓励行业协会、商会等组织建立和完善行业内部信用信息采集、共享机制，对侵犯消费者合法权益的经营者进行惩戒，充分发挥行业自律作用。**

**第二节 特别规定**

（共23条）

**第三十六条 （修理、加工业经营者的告知义务）**

从事修理、**加工**的经营者，在接受消费者委托修理、**加工**商品时，应当**在修理、加工前告知消费者所需要的零部件、材料、期限、费用等真实信息。**

经营者应当向消费者如实开具修理、**加工**凭证。**经营者在向消费者出具的取货凭证上应当载明修理、加工的商品名称、数量、项目、费用，以及消费者提出加工或者修理的规格、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。**

**第三十七条 （修理、加工业经营者的禁止性规定）**

从事修理、**加工**的经营者，应当按照国家规定的期限修理**、加工**；国家未规定修理、**加工**期限的，应当按照双方约定的期限修复**或者完成加工。**

**经营者在修理、加工时，**不得有下列行为：

（一）换取修理**、加工**商品上的部件而不事前向消费者申明；

（二）虚列修理**、加工**项目，或者修理无须修理的部件**，更换无须更换的部件**；

**（三）以技术手段或者通过虚构、夸大安全隐患等欺骗性方式，骗取消费者同意增加不必要的修理、加工项目；**

（四）在应当或者可以使用**原装**零配件的条件下，未经消费者同意使用替代零配件；

（五）擅自增加收费项目，或者提高收费标准；

（六）对所修理的部位在约定的包修期内拒绝返修或者重复收费。

**（六）对所使用的零配件和材料以假充真、以次充好、以不合格产品冒充合格产品；**

**（七）将修理、加工拆下的零部件或者材料擅自处分，或者误导消费者做出违背其真实意思的处分；**

**（八）无故拖延和拒绝消费者的合理要求；**

**（九）其他侵害消费者合法权益的行为。**

**经营者修理电子产品，应当对消费者存贮的电子数据信息进行保密，并提醒消费者进行数据备份，不得丢失、泄露、传播消费者的电子数据信息。**

**经营者对已经修理的部位应当予以包修，包修期限不得少于三十日，包修期限自商品修复完成交付消费者之日起计算。**

**第三十八条 （美容美发美体、洗浴足浴、保健按摩业经营者的规定）**

从事美容、美发、**美体**、**洗浴、足浴、保健、按摩**的经营者，**应当使用符合国家质量、卫生标准的材料和器具，不得违规提供医疗和护理服务，不得明示或暗示其服务具有医疗作用**。经营者应当事先向消费者明示所提供的服务的安全注意事项和风险。

**第三十九条（物流经营者的规定）**

**从事物流服务的经营者应当在承运前，通过消费者所购商品的经营者一次性明示送货到户的全部物流送货收费信息，并取得消费者的明确同意。未经事前明示收费信息并取得消费者同意的，视为已包含在消费者已支付的商品价款中，物流服务经营者应当及时送货到户，不得另外收费。**

**第四十条 （摄影、摄像、冲印、光盘刻录、打印等行业服务经营者的规定）**

从事摄影、**摄像**、冲印、**光盘刻录、数据恢复、打印**等行业服务的经营者，交付成品时，应当交付全部成品和资料，未经约定不得另收费用；不符合质量要求的，应当根据消费者的要求退还费用，或者免费重做。**经营者应当对消费者的影像、文件、数据等资料采取保密措施，不得保留、使用、泄露、透露或者向他人提供。**

造成交付物品损坏或者丢失的，应当退还全部费用，并按交付物品同种型号价格给予赔偿。**造成消费者的影像、文件、数据等资料损坏或丢失的，应当依法给予赔偿；损失难以确定的，赔偿金额不低于五百元。**

**对有重要价值或者纪念意义的特殊物品，经营者和消费者可以事先达成保价约定，经营者造成保价物品丢失、损坏或者没有达到约定服务质量要求的，应当按照约定的保价价值予以赔偿。**

**第四十一条 （旅游、餐饮、住宿、洗浴经营者的规定）**

从事**旅游、**餐饮、住宿、洗浴的经营者，应当向消费者明示所提供的商品和服务项目的价格，由消费者自主选择，不得以不公平的限制条件，无理拒绝或者歧视消费者。

**从事旅游、住宿的经营者无正当理由取消消费者订单的，消费者可以要求经营者继续履行合同，也可以请求经营者退还所收款项，并给予消费者订单金额一倍的赔偿。**

**餐饮业经营者应当为消费者提供安全、卫生的就餐条件，免费提供符合安全、卫生条件的餐具。**

**第四十二条 （中介服务经营者的规定）**

**职业介绍、婚姻介绍、房屋买卖租赁、出国留学、出国劳务、翻译等中介服务经营者应当在经营场所显著位置公示营业执照和有关许可证，向消费者提供真实、准确、完整的信息，明示服务项目、收费标准，如实发布广告，**不得采取欺诈、胁迫、贿赂等违法手段从事中介活动。**未经消费者同意，经营者不得将该业务转介给其他经营者提供服务。**

中介服务经营者以虚假信息**或者其他欺骗手段损害消费者权益，**或者无法履行承诺的，应当退还消费者所付全部费用，并**依法承担赔偿损失等其他民事责任。**

**第四十三条 （公用服务经营者的告知、检查、维护等义务规定）**

供水、供电、供气、排污、有线电视、邮政、通讯、公用网络、公交客运、高速公路、殡葬等公用企业或者依法具有独占地位的经营者，所提供的社会产品或者服务应当符合国家强制标准或者双方约定。

未事先告知消费者需付费而提供的商品或者服务，由经营者承担因此发生的全部费用，不得以任何名目要求消费者支付，不得中断、终止、减少其应当提供的商品或者服务；违反国家的收费规定或者因计量器具不准而多收的费用，应当在核实之日起三十日内，一次性全部退还消费者，**并依法承担相应的赔偿责任；**非因消费者原因造成计量增加的，不得要求消费者承担因此产生的费用。

**电信业务、网络接入业务、有线电视业务经营者提供收费服务或者免费使用服务的，应当在合同期满前十五日内向消费者作出明确提示，由消费者确认是否延续服务。未经消费者确认延续提供服务的，经营者对延续提供的服务不得收取费用。终止服务后，消费者需要退还设有押金、保证金的设备的，由经营者提供免费上门退还设备服务。经营者需要消费者自助选择定制服务项目的，需要由消费者二次确认。**

经营者不得擅自中止其所提供的产品或者服务，**有正当理由**需要暂停服务的，应当提前**七日**以有效方式告知消费者。

**第四十四条 （公用服务消费的计量）**

**第四十三条规定的**经营者经营商品或者提供服务以计量作为结算依据的，应当标明法定计量单位，自备和使用与其经营或者服务项目相应的、符合国家规定的计量器具，**并对计量器具进行日常维护保养**，保证商品量的计量准确，结算量应当与实际量基本相符，商品的短缺量应当在国家规定允许**误差**的范围内。

**对消费者有关计量的投诉，经营者应当自接到投诉之日起三日内核查，并在查明原因后及时告知消费者；计量确有错误的，应当及时纠正。消费者对计量有异议的，应当自收到费用账单之日起六个月内提出。**

**第四十五条 （公用服务经营者的经营行为规定）**

**第四十三条规定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：**

**（一）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）不得违规收取押金或保证金；**

（三）不得擅自提高收费标准或者增加收费项目**；**

**（四）未提供材料的，不得收取材料费；**

**（五）铺设管道、管线等公用设施的费用不得由消费者负担，法律、法规、规章另有规定的除外；**

**（六）不得规定最低使用限额；**

**（七）收取费用时出具项目收费清单；**

**（八）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；**

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

**（十）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；**

**（十一）对消费者有关质量等问题的投诉，应当自接到投诉之日起七日内查明原因，并将处理结果告知消费者；**

**（十二）对计量结果和收费金额发生争议的，由经营者承担举证责任；**

**（十三）水、电、气、通话时间、网络流量等计量异常增加，经营者没有证据证明是消费者责任的，不得要求消费者承担由此产生的费用；**

**（十四）提供的商品或者服务未达到公示的质量标准的，应当根据消费者的要求采取补救措施，并依法赔偿损失。**

**第四十六条 （买房订金的退还）**

**房地产开发经营者向商品房买受人收取定金的，应当在收取定金前和买受人签订认购协议或者出具书面告知书，载明定金罚则的内容。未向买受人书面告知定金罚则内容，收取后买受人改变购买意愿的，经营者应当全额退还定金。**

房地产**开发**经营者**未按照第一款的规定，**以**“订金”、“保证金”、“认筹金”、“排号费”、**“诚信金”、“排号费”、“预购订金”等形式向买受人收取的费用，收取后买受人改变购买意愿的，经营者应当全额退还。

**房地产开发经营者在收取定金前，应当向买受人提供一套商品房买卖合同及补充协议，取得买受人对合同条款的同意。房地产经营者对于需要办理按揭贷款的买受人，还应当真实、准确、完整地告知其办理按揭贷款的条件。房地产开发经营者事后变更商品房买卖合同及补充协议，或者未真实、准确、完整地告知办理贷款条件，双方不能协商一致的，房地产开发经营者应当全额退还定金。**

**第四十七条 （房地产开发商销售“精装房”的要求）**

**房地产开发经营者销售全装修商品房，应当在商品房买卖合同中明确所用主要装修材料的名称、品牌、规格、型号、等级和施工质量标准等内容。提供室内设施设备的，应当明确提供的设施设备的名称、品牌、规格、型号、等级和安装标准等内容。房地产开发经营者未在商品房买卖合同中明确前述内容，要求消费者与第三方签订装修装饰合同，规避装修责任的，消费者可以主张该合同直接约束房地产经营者。**

**房地产开发经营者采取预售方式销售全装修商品房的，应当提供交付样板房。交付样板房的保留时间，自房屋交付消费者之日起不少于六个月，或者自建设项目竣工验收合格之日起不少于两年。交付样板房、模型、展示板以及广告对于合同订立有重要影响的，应当作为房屋装修质量的交付标准。在双方发生争议时，消费者有权要求经营者提供样板房的设计图纸等有关资料，作为解决双方争议的依据。**

**全装修商品房交付时，房地产开发经营者应当提供项目竣工验收时委托第三方专业检测机构出具的空气质量检测合格报告，以及电气网络管线和给排水管道等隐蔽工程的设计施工资料。**

**第四十八条 （住宅装饰装修经营者的经营规范）**

从事住宅装饰装修的经营者，应当与消费者订立书面合同**。由经营者提供装饰装修材料的，应当书面约定材料的名称、品牌、型号、规格、等级、产地、生产者、使用期限、环保和安全指标等。**

**经营者应当保证装饰装修的质量，不得谎报用工用料、偷工减料。**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。**

**装饰装修工程的质保期限自工程竣工验收合格之日起不少于二年，有防水要求的卫生间及其他房间质保期限为五年。法律、法规和规章对具体项目有质保期另有规定的，依照其规定。质保期限内因维修产生的费用由经营者承担。**

**经营者自收到消费者质保通知后三日内，应当进行质保维修施工。情况紧急，可能发生危及人身安全和严重财产损失的，应当立即进行维修施工。经营者无故拒绝维修或者拖延维修的，消费者可以请其他经营者维修，所支出的合理费用由装饰装修经营者承担。**

**第四十九条 （住宅装饰装修的环保要求）**

**住宅的装饰装修应当符合环保要求，不能危害人体健康。经营者提供的装饰装修主材、辅材等材料必须符合国家规定的环保要求**。**消费者可以以符合国家标准或者行业标准的检测环境和检测方式对包工包料的装饰装修工程进行检测，检测结果不符合强制性标准或者未达到约定要求，属于经营者责任的，经营者除承担民事责任外，还应当承担检测费用。**

**长租公寓经营者应当在签订房屋租赁合同前，向承租人出示经计量认证的第三方检测机构出具的室内空气质量检测报告，并确保其出租房屋符合国家室内空气质量标准。长租公寓经营者是指利用自有房屋或者通过向其他房屋所有权人租赁房屋获得房源，向消费者出租的企业经营者。**

**第五十条 （非公益性非学历教育培训机构的规定）**

从事非公益性非学历教育培训机构**，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、学习时限、收费项目和标准、退费办法等情况，签订培训服务协议。法律、法规对其有资质资格要求的，应当依法取得资质资格。**

**国家和本省对培训资格、预收费用最高限额、资金存管和扣付方式等有规定的，应当遵守该规定。**

非公益性非学历教育培训机构不得有下列侵害受培训者的行为：

（一）不具备合法资格**或超出许可范围**进行教育培训；

（二）以**招生简章、招生广告等方式作虚假或者引人误解的宣传、允诺，**诱骗**消费者**参加培训；

（三）以虚假成绩证明教育培训的成效，**或者宣传、推广时提供排名、通过率、升学率等数据时不披露或不真实披露数据来源和计算依据**；

（四）违背事先的承诺，提高收费标准，擅自增加其他收费项目；

（五）违反承诺，不能提供或者不能完全提供合格的教师从事教学活动，不能提供**较固定**的教学场所**及相关的**教学设备、设施；

（六）违背承诺，降低生活设施的档次、水平，减少应当提供的服务项目或者内容；

（七）以不正当手段迫使受培训者**提前**终止**或延迟**学业；

**（八）颁发的证书与承诺不一致；**

**（九）有辱骂、体罚受教育者等严重违反教育规范的行为；**

（十）其他对受培训者不公平、不正当的行为。

经营者有前款行为之一的，应当在受培训者提出退学退款要求之日起五日内，退还除双方同意扣除的必要的生活费、学习资料费外的全部费用，并承担赔偿责任。**未参加培训的，经营者应退还全部费用。**

**第五十一条 （医疗美容的规定）**

**医疗美容机构应当建立医疗美容消费适当性评价标准和方法，合理评估消费者的医疗美容需求，综合考虑消费者的身体状况、健康风险、美容效果等因素，为消费者提供适当的医疗美容商品和服务。**

**医疗美容机构提供医疗美容服务的，应当事先向消费者本人或者其监护人书面告知实施医疗美容项目的适应症、禁忌症、美容方式和效果、医疗风险、医用材料、负责实施医疗美容项目的主诊医师和注意事项等，并取得消费者本人或者其监护人的书面确认。对美容效果的约定应当以图片、音像等事后可以核对的方式保留。发生医疗美容纠纷的，医疗美容机构对消费者的风险提示承担举证责任。**

**医疗美容机构明知其服务存在缺陷仍然向消费者提供服务，或者未取得资质的机构和个人实施医疗美容，造成消费者健康损害或者死亡的，受害人有权依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条的规定向经营者要求赔偿。**

**第五十二条 （农业生产资料经营者的信息披露义务）**

农业生产资料的经营者，应当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，**并告知消费者危害发生时的紧急救助方法。

**第五十三条 （农业生产资料经营者的禁止行为）**

农业生产资料的经营者不得有下列行为：

（一）用虚假广告诱导销售农业生产资料；

（二）以附加不合理条件提供商品或者服务；

（三）非因技术原因要求一次性购买一定数量的农业生产资料；

（四）销售的农业生产资料按规定应当提供售后服务，而不提供、不完全提供或者不按期限提供服务。

提供农业生产资料、农业生产技术及信息服务的经营者因过错给消费者农业生产造成损失的，应当依法承担相应赔偿责任。**因经营者提供的种子、种苗、肥料、农药、兽药、饲料、种畜禽、农机具等农业生产资料存在质量问题，造成减产、绝产、畜禽死亡或者其他严重后果的，经营者应当赔偿消费者因此受到的直接损失和可得利益损失。**经营者销售的种子类、苗木类、畜禽类商品未经检疫或者检验，检疫或者检验不合格，造成消费者损失的，应当承担赔偿责任。

**第五十四条 （机动车销售经营者的规定）**

**机动车销售者应当按照国家规定或者与消费者的约定严格履行退货、更换、修理义务。机动车销售者不得强制或变相强制消费者购买、使用其配套产品、服务、贷款、保险等。**

**从事机动车销售和售后服务的经营者，应当公开商品和服务真实、准确、完整的信息，按照合同约定提供机动车以及出厂合格证明等相关文件，如实填写修理、保养等售后服务记录并留存备查。**

**第五十五条 （二手机动车销售的信息披露）**

**从事二手机动车销售的经营者应当对二手机动车进行全面核查，以书面形式向消费者提供车辆的来源、使用、修理、事故、安全技术检验、违章、报废期以及抵押登记、交纳税费等全面、真实、准确的信息，并保证其销售的二手机动车安全性能。二手机动车的行驶里程、维修等情况无法核查的，应当将无法核查的事实和可能存在的隐患以书面或者其他可以核查的方式告知消费者。**

**经营者未按本条第一款的规定对二手机动车进行核查、检测或者隐瞒、谎报核查、检测结果，造成消费者损失的，消费者有权依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条的规定向经营者请求赔偿。**

**第五十六条 （机动车维修的规定）**

**机动车维修者应当公示维修项目与价格、质保期等信息，并与消费者明确约定维修项目、材质规格、收费标准、质量保证期等事项，不得擅自变更约定，不得使用不符合国家质量标准的配件产品，不得强制或变相强制消费者使用其提供的配件。擅自增加维修项目或者提高收费标准的，增加的费用由经营者承担。**

**经营者的机动车维修行为，适用第三十七条的规定。**

**第五十七条 （汽车消费贷款的规定）**

**开展贷款购买家用汽车业务的汽车经销商，不得限制、指定保险公司，不得强制或变相强制消费者购买保险、投保与所购车辆保值无关的险种。**

**汽车经销商应当一次性明示收费项目，不得收取金融服务费、贷款手续费、保险保证金等费用。**

**第五十八条 （准用性规定）**

**法律、法规、规章对各行业或领域的经营者义务和消费者权益有规定的，准用其规定。**

第四章 消费者权益的国家保护

（共5条）

**第五十九条 （政府的职责）**

地方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、**督促、检查有关部门和单位的消费者权益保护工作，及时研究解决消费者权益保护工作中的重大问题，预防危害消费者人身、财产安全行为的发生，及时制止危害消费者人身、财产安全的行为，落实保护消费者合法权益的职责。**

**市场监督管理、经济和信息化、住房城乡建设、文化旅游、卫生健康、商务、金融、交通运输、民政、人力资源社会保障、城市管理、教育、体育、新闻出版、广播电视、电信、邮政、农业农村、公安等有关行政管理部门**应当在各自职责范围内，**加强对经营者的监管，受理消费者的投诉，进行调解，**查处涉嫌侵害消费者合法权益的行为，**支持消费者组织开展维护消费者合法权益的工作，**依法维护消费者的合法权益**。**

**第六十条 （政府信息公开与听证制度）**

**地方各级国家机关制定涉及消费者权益的地方性法规和规章、规范性文件或者地方标准时，应当公开向社会征求意见。**

地方各级人民政府及其行政管理部门应当及时将涉及消费者合法权益的信息告知消费者，在制定或者调整关系消费者切身利益的公用事业、公益服务、自然垄断经营商品的重大政策和价格时，其方案应当公开征求意见并依法举行听证会，听取保护消费者权益委员会和消费者代表的意见。

听证会的代表应有保护消费者权益委员会和消费者代表参加，其中消费者代表应当在三分之一以上。

 消费者代表由同级保护消费者权益委员会按公开公正的原则推荐。

**第六十一条 （消费者投诉的处理）**

**市场监督管理、经济和信息化、住房城乡建设、文化旅游、卫生健康、商务、金融、交通运输、民政、人力资源社会保障、城市管理、教育、体育、新闻出版、广播电视、电信、邮政、农业农村、公安等行政管理部门等有关**行政管理部门在处理消费者**投诉**中，可以根据当事人的请求，就消费争议涉及的赔偿责任和赔偿金额依法进行处理。当事人可以依据协议就消费争议向仲裁机构提起仲裁，也可以向人民法院提起诉讼。

 **行政管理部门在处理消费者投诉过程中发现有违法行为的，应当依据有关法律、法规、规章的规定进行处理。**

**第六十二条 （有效投诉信息公示制度）**

**省人民政府及有关行政管理部门应当强化消费领域信用监管制度建设，依法建立经营者严重违法失信联合惩戒机制。**

**市场监督管理部门可以向社会公示消费者对经营者的有效投诉信息。有效投诉是指消费者对经营者提出，有关行政管理部门或者保护消费者权益委员会认定经营者违反了法律、法规、规章规定的义务，侵犯了消费者合法权益的投诉。**

**第六十三条 （行政部门的调查职权）**

各级**行政**管理部门在查处涉嫌侵害消费者权益的违法行为时，可以行使下列职权：

（一）对当事人涉嫌侵害消费者合法权益的生产、销售活动的场所实施现场检查；

（二）向当事人的法定代表人、主要负责人和其他有关人员调查、了解与涉嫌侵害消费者合法权益的生产、销售活动有关的情况；

（三）查阅、复制当事人有关的合同、发票、账簿以及其他有关资料，但不得泄露经营者的商业秘密；

（四）对有根据认为危害消费者人身、财产安全的有缺陷的商品予以查封或者扣押。

第五章 消费者组织

（共11条）

**第六十四条 （消费者组织的法律地位）**

**县级以上各级**保护消费者权益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，履行法律、法规、规章赋予的职责，**并接受**社会**监督**。保护消费者权益委员会可以根据工作需要设立专业工作机构。**

**依法成立的其他消费者组织依照法律、法规及其章程的规定开展活动。**

**第六十五条 （政府对消保委工作的保障义务）**

县级以上地方人民政府应当支持保护消费者权益委员会的工作，**保障其开展工作所需要的机构编制**，提供必要的工作条件，其经费列入财政预算，并监督其正常履行法定职责。

**第六十六条 （消费者组织的公益性）**

保护消费者权益委员会**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**，以及其他与其公益性职责相违背的活动。**

**第六十七条 （消保委的职责）**

保护消费者权益委员会履行下列职责：

**（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的问题，向县级以上地方人民政府、有关行政管理部门、经营者、行业协会反映、查询，提出建议；**

（四）对商品**和**服务的质量、**合同**、价格、售后服务、广告**宣传**、消费者投诉及处理情况，进行定期或者不定期调查、**评议**、比较和分析，并公布结果，发布消费警示；

（五）参与有关行政管理部门对商品和服务**的**监督**、**检查；

（六）受理消费者的投诉，对投诉**事项**进行调查、调解，或者**提出意见转送有关行政管理部门和单位处理；**

（七）对**严重**损害消费者合法权益的行为，**提请有关行政管理部门或者征信机构记入经营者的信用档案，并可以**通过大众传播媒介予以揭露、批评、劝谕，进行社会舆论监督；

（八）**就**侵害消费者合法权益的行为，支持或者接受消费者委托**提起**诉讼、**申请仲裁**；

**（九）就经营者侵害消费者合法权益的问题约谈经营者，并可以在进行调查后向社会披露消费投诉和约谈情况；**

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

**（十一）就与消费者权益保护相关的特定事项组织听证；**

**（十二）**对保护消费者合法权益有突出成绩的单位和个人予以表彰，**按照国家相关规定开展诚信企业评选；**

**（十三）推动跨区域消费争议解决，促进信息互通共享；**

**（十四）法律、法规、规章规定的其他职责。**

其他依法成立的消费者维权组织应当依法开展活动。

**第六十八条 （消保委的消费市场分析）**

**保护消费者权益委员会可以通过市场调查、消费比较、消费体察、消费评议等方式开展市场消费分析并发布结果。**

**保护消费者权益委员会可以就市场消费分析情况，向县级以上地方人民政府及相关行政管理部门或者行业协会反映。**

**第六十九条 （消保委约谈与公开谴责制度）**

**就经营者侵害消费者合法权益的问题，保护消费者权益委员会可以约谈经营者。经营者拒绝接受约谈或者约谈后拒不改正的，保护消费者权益委员会可以对其进行公开谴责。保护消费者权益委员会可以将受到公开谴责的经营者及其违法事实报告给政府主管部门。**

**第七十条 （消保委的公益诉讼）**

**对侵害众多消费者合法权益的行为，四川省保护消费者权益委员会可以向人民法院提起公益民事诉讼。县级以上各级保护消费者权益委员会和其他消费者组织可以向四川省保护消费者权益委员会提出提起公益诉讼的建议。**

**四川省保护消费者权益委员会为提起公益诉讼收集证据，需要有关行政管理部门协助的，有关行政管理部门应当支持，并提供相关证据、证明材料。**

**第七十一条 （消保委支持诉讼）**

**各级保护消费者权益委员会支持消费者提起诉讼的，可以协助消费者提供证据，推荐有关人员担任消费者的诉讼代理人。经人民法院同意，保护消费者权益委员会可以在诉讼中发表意见。**

**第七十二条 （消保委基层分会与工作站点的建立）**

县级以上保护消费者权益委员会可以根据需要建立基层分会、投诉站、**维权工作站**。

**第七十三条 （消保委反映情况、查询资料）**

国家机关、行业协会、社会组织及单位**对保护消费者权益委员会提出的合理工作建议，应当认真研究**；**对保护消费者权益委员会反映的消费者合法权益受到损害的问题，应当及时通报处理结果。**

行政管理部门、行业协会、社团组织及单位接受保护消费者权益委员会咨询或者转交其处理的投诉，应当在规定的时限内作出明确答复。**对保护消费者权益委员会的书面查询，应当在十日内反馈查询结果，提供所查询资料；依法不能查询的，应当明确说明理由。**无故拖延或者拒不答复的，保护消费者权益委员会可以向其上级或者主管机关反映，要求答复。

保护消费者权益委员会向有关部门、协会等反映的情况和向新闻**媒介**披露、公告的情况应当真实、合法、客观、公正。

**第七十四条 （消费维权志愿者制度）**

**有关行政管理部门和保护消费者权益委员会可以建立消费者权益保护志愿者队伍，聘请消费者权益保护志愿者参与消费者权益保护工作。**

**消费者权益保护志愿者承担以下职责：**

**（一）宣传消费者权益保护的法律法规；**

**（二）在相关行政管理部门或者保护消费者权益委员会组织下，参与消费纠纷调解；**

**（三）对经营者提供的商品和服务进行监督；**

**（四）为消费者提供消费教育和消费指导；**

**（五）为行政管理部门的消费者权益保护执法提供协助；**

**（六）其他规定的职责。**

第六章 法律责任

（共16条）

**第七十五条 （调解协议的司法确认）**

**经行政管理部门、保护消费者权益委员会调解达成协议的，当事人可以自调解协议生效之日起三十日内共同向人民法院申请司法确认。对人民法院作出确认决定书的调解协议，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以依法向作出确认决定书的人民法院申请强制执行。**

**第七十六条 （经营者违法的法律责任）**

经营者违反本条例规定，对消费者合法权益造成损害的，应当依照《中华人民共和国消费者权益保护法》以及其他有关法律、法规和本条例的规定承担相应的民事责任；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

**第七十七条 （对商品、服务质量的鉴定和检测）**

因商品或者服务质量问题发生争议，需要进行检测、鉴定的，消费者与经营者可以根据双方约定进行检测、鉴定。

双方不能就检测、鉴定达成一致的，由受理投诉的保护消费者权益委员会或者行政管理部门委托具有相应资质的检测机构检测鉴定。检测、鉴定费用由经营者先行垫付，**消费者提供等额担保，**最终由双方按责任比例承担。**检测、鉴定结果证明商品或者服务质量不符合标准或者约定的，该费用由经营者承担；符合标准或者约定的，该费用由消费者承担；无法确认责任方的，由双方平均分担。法律、法规、规章另有规定的，依照其规定。在消费者同意提供等额担保情况下，经营者拒绝先行垫付，或者在经营者同意先行垫付情况下，消费者拒绝提供等额担保，导致检测、鉴定无法进行的，由经营者或者消费者承担相应后果。**

**需要进行检测、鉴定的，有关检验机构或者鉴定组织单位应当受理，并如实出具检测、鉴定报告；无法检测、鉴定的，有关检验机构或者鉴定组织单位应当书面说明理由。**

商品或者服务质量难以检测、鉴定的，经营者应当承担证明自己无过错的**举证**责任。经营者无法证明的，应当承担相应的**民事**责任。法律另有规定的，**依照**其规定。

**第七十八条 （经营者的瑕疵举证责任）**

**经营者提供的机动车、微型计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机、手机、平板电脑、照相机、摄影机、电动自行车、微波炉等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。**

**经营者不能提出证据证明其提供的商品或者服务质量合格、不存在任何瑕疵的，应当承担修理、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等民事责任。**

**第七十九条 （信息披露举证责任倒置）**

**预付卡、金融产品、房地产销售、房屋装修、医疗美容等领域发生消费纠纷，经营者和消费者对信息披露存在争议的，经营者应当对其履行事前披露义务的事实提供证据。**

**第八十条 （双方举证责任的指导性建议）**

**行政管理部门、保护消费者权益委员会在处理消费者投诉时，可以按照有利于查明事实的原则，根据双方的举证条件，对双方当事人的举证责任提出指导性意见，建议、敦促一方当事人提供相关证据。**

**第八十一条 （市场主办方的责任）**

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受到人身、财产损害的，商品交易市场经营者、展销会举办者、柜台出租者有协助消费者获得赔偿的义务；因商品或者服务的经营者退出市场、租赁柜台期满、展销会结束后，消费者可向市场经营者、柜台出租者、展销会举办者要求赔偿，赔偿后属于有关经营者责任的再由其向有关经营者追偿。

**商品交易市场经营者、展销会举办者、柜台出租者等市场主办者，明知经营者存在欺诈等违法经营行为而不采取有效措施制止，造成消费者权益受到侵害的，应当承担连带责任。**

**第八十二条 （人身损害赔偿）**

**消费者在购买、使用商品或者接受服务时，其人格尊严、生命权、健康权、姓名权、肖像权、名誉权、隐私权、荣誉权等人身权受到损害的，有权要求**经营者承担停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉、**赔偿损失等民事责任。**

**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，受害人可以请求精神损害赔偿。**

**第八十三条 （对欺诈的惩罚性赔偿）**

经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿。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。**经营者承诺增加赔偿的金额高于三倍，或者承诺的最低赔偿金额高于五百元，并且不违背公序良俗的，按照其承诺赔偿。**

**第八十四条 （行政强制消费应承担的责任）**

行政管理部门及其相关单位违反法律、法规规定，强制消费者购买商品或者接受服务，或者指定购买商品或者接受服务的，消费者有权拒绝。因强制消费者购买商品或者接受服务，造成消费者人身、财产损害的，该行政管理部门及其相关单位与商品、服务的提供者应当依法承担赔偿责任。

**第八十五条 （消费争议解决费用的承担）**

**因经营者责任引起的消费争议，消费者为解决该争议而产生的交通费、邮寄费、运输费、误工费等合理费用，由经营者承担。**

**按照国家规定或者经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品，消费者经两次以上交涉，经营者仍无理拒绝的，应当承担消费者的误工费、交通费、住宿费等实际发生的费用。**

**商品修理时间超过三十日的，经营者应当按照每逾期一日，按商品价款的百分之一的标准，向消费者赔偿因延误使用该商品遭受的损失，同时包修期限相应顺延。商品的修理时间，自经营者收到需修理商品之日起算。**

**第八十六条 （不得拖延或拒绝履行调解协议、行政决定的情形）**

经营者应当履行双方达成的调解协议或者行政决定，不得以下列情形无故拖延或者无理拒绝：

（一）经营者不执行或者不完全执行“三包”规定的；

（二）销售质量不合格的商品、提供不符合规范的服务，或者销售以次充好、以假充真的商品拒绝退货、更换、重新按规范提供服务的；

（三）销售、提供假冒他人商标或者仿冒知名商品特有的名称、包装、装潢的商品，拒绝退货、更换的；

（四）销售伪造产地、冒用他人厂名、厂址、伪造、冒用认证标志的商品拒绝退货、更换的；

（五）销售国家明令淘汰的商品或者失效、变质、超过保质期、保存期的商品而拒绝退货、更换的；

（六）以广告、产品说明书、实物样品或者其他方法，对提供的商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限作引人误解的虚假宣传，拒绝退货、更换的；

（七）销售的商品数量不足而拒绝补足数量，或者退还相应部分的货款的；提供服务的内容不足而拒绝补足，或者拒不退还相应费用的；

（八）销售商品或者提供服务时违反国家法律、法规规定滥收费用而拒绝退款的；

（九）经营者向消费者提供的服务不符合国家法律、法规的规定或者双方约定的标准而拒绝重作、退款或者赔偿损失的；

（十）经营者拒绝**支付**消费者因修理、重作、更换、退货、补足数量、退还货款或者服务费用而必须支付的合理费用的；

（十一）行政机关因消费争议向经营者送达要求其到场协商的文书，五个工作日内无正当理由拒不到场的。

经营者因无理拒绝、无故拖延等行为，造成消费者人身、财产损害的，应当承担相应的赔偿责任。

**第八十七条 （对经营者的行政处罚）**

经营者违反本条例规定，法律、法规有明确规定的，依照其规定进行处罚。经营者**有下列情形之**一，法律、法规对处罚方式有规定的，依照其规定；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并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上**十倍**以下罚款，没有违法所得**或者违法所得无法计算的**，处**五万元**以下的罚款：

**（一）违反第十三条的规定，未按规定在显著位置标明真实名称和标记，未公示授权证明文件或者铭牌；**

**（二）违反第十八条的规定，侵犯消费者的人身权；**

**（三）违反第二十条第一款的规定，在合同格式条款、通知、声明、店堂告示、网络用户协议中存在该款所列内容的规定；**

**（四）违反第二十七条第一款和第二款的规定，未按照规定开立预付款银行专门账户，未将预付款存入银行专门账户，提供超出规定限额的预付卡；**

**（五）违反第三十一条第一款、第三十二条第三款的的规定，未按照规定核验相关资料，并保存复印件；**

**（六）违反第三十三条的规定，未按照规定将经营变动情况提前告知消费者，在经营场所公示；**

**（七）违反第三十七条第二款第二、三、六、七项的规定，损害消费者利益；**

**（八）违反第四十九条的规定，提供的装饰装修主材、辅材等材料不符合国家规定的环保要求，提供的出租房屋不符合国家规定的室内空气质量要求。**

**第八十八条 （涉农消费损失的界定）**

违反本条例第五十二条、第五十三规定的经营者，对所造成损失的赔偿标准为消费者的**实际**损失和可得利益损失。**实际**损失包括已购买、使用农业生产资料和接受的农业生产技术服务的费用；可得利益按当地相同种植业、养殖业的相同情况前三年收入平均数计算。

**第八十九条 （妨碍执行公务的法律责任）**

以威胁、殴打**、**限制人身自由等方式阻碍有关行政管理部门工作人员以及保护消费者权益委员会工作人员依法履行职务，保护消费者合法权益的，由公安机关依法给予**治安管理**处罚**；**构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

**第九十条 （职务违法行为的法律责任）**

国家机关工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位或者上级主管部门**、监察部门**依法给予**处分和政务**处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

保护消费者权益委员会工作人员不履行职责，以权谋私的，由所在单位或者上级主管部门依法给予相应处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

（共2条）

**第九十一条 （条例适用于第三人的特别规定）**

因不合格的商品、服务造成第三人人身伤害、财产损失的，适用本条例。

**第九十二条 （生效日期）**

本条例自2021年\*\*月\*\*日起施行。四川省人民代表大会常务委员会2007年10月1日发布的《四川省保护消费者合法权益条例》同时废止。