

首页

概览 代表名单 | 机构设置 | 历史沿革  
要闻 头条新闻 | 图片报道 | 视频报道

重要发布 公公告告 | 决议决定 | 人事任免 | 工作计划  
工作动态 立法工作 | 监督工作 | 代表工作 | 人大机关

专题专栏  
网上交流

您所在的位置>首页>法规发布 >文章页

# 广西壮族自治区消费者权益保护条例

http://www.gxrd.gov.cn

2017年12月12日 14:50

来源：广西人大网

## 广西壮族自治区人大常委会 公告 (十二届第81号)

《广西壮族自治区消费者权益保护条例》已由广西壮族自治区第十二届人民代表大会常务委员会第三十二次会议于2017年12月1日修订通过，现将修订后的《广西壮族自治区消费者权益保护条例》公布，自2018年1月1日起施行。

广西壮族自治区人民代表大会常务委员会  
2017年12月1日

### 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 2017年12月1日广西壮族自治区第十二届人民代表大会常务委员会第三十二次会议修订)

#### 目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 消费者的权利与经营者的义务
  - 第一节 一般规定
  - 第二节 特别规定
- 第三章 国家保护
- 第四章 消费者权益保护组织
- 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的健康发展，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和其他有关法律、行政法规，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，适用本条例。经营者为消费者提供商品或者服务，应当遵守本条例。

农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，适用本条例有关规定。

**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、协调和督促有关行政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、卫生计生、价格、商务、工业和信息化、旅游等有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内对经营者进行监督，查处侵害消费者合法权益的违法行为，并支持消费者权益保护委员会的工作。

**第五条** 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。

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

行业组织应当加强行业自律，建立健全行业规范，引导经营者依法诚信经营，提高商品和服务质量；其制定的行业规范，应当体现对消费者合法权益的保护。

## 第二章 消费者的权利与经营者的义务

### 第一节 一般规定

**第六条** 消费者依法享有《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、法规以及本条例规定的各项权利。

**第七条** 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。没有相关标准的，应当符合商品或者服务明示的标准和社会普遍公认的质量、安全、卫生要求。

**第八条** 经营者和消费者有约定的，应当按照与消费者的约定提供商品或者服务，但是其约定不得违反法律、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，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，其提供的商品或者服务应当与承诺相一致。消费者受上述承诺引导购买商品或者接受服务的，该承诺对经营者有法律约束力。

约定或者承诺的内容有利于保障消费者合法权益且对经营者义务的要求高于法律、法规规定的，按照约定或者承诺履行。

**第九条** 经营者在经营活动中，不得以暴力、胁迫等手段强迫消费者购买商品或者接受服务；不得违背消费者意愿搭售商品、服务或者附加其他不合理的条件。

经营者提供附带性可选择商品或者服务并单独收费的，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；消费者已支付相关费用的，经营者应当退还。

经营者不得以垄断协议、滥用市场支配地位等方式损害消费者的合法权益。

**第十条** 经营者应当使用符合国家规定的计量、计费器具，提供的商品数量不得短缺，不得将包装物、捆绑物、容器等非商品本身的物品计入商品净含量，不得拒绝消费者对商品计量复核的要求。

**第十一条** 经营者应当建立并严格执行商品进货检查验收制度，对购进商品的标识、包装、合格证明等进行检查验收。

经营者不得销售没有商品名称、生产厂厂名、厂址等中文包装标识和质量检验合格证明的商品。

**第十二条** 经营场所的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、设施、设备、店堂装饰、商品陈列、网络环境等，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、财产安全的场地、设施、设备，应当设置显著的警示标志，说明或者标明正确使用场地、设施、设备的方法和防止发生危险的注意事项，并采取相应的防护措施。消费者人身、财产安全受到危害时，经营者应当及时给予必要的救助。

高风险娱乐项目的经营者，应当具备保障消费者人身安全的技术条件，配备相应专业技术人员，并制定应急预案。

因经营场地、设施、设备不完善或者经营者疏于防范，致使消费者本人或者他人的人身、财产受到损害

的，经营者应当依法承担民事责任。

**第十三条** 经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，即使正确使用商品或者接受服务仍然有危及人身、财产安全危险的，应当立即向有关行政部门报告，通过大众传播媒介、店堂告示以及电话、传真、短信信息有效方式及时告知消费者，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。

采取商品召回措施的，经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。

**第十四条** 经营者提供商品或者服务，应当按照规定明码标价，做到价签价目齐全，标价内容真实明确，字迹清晰，货签对位，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。

经营者不得虚构原价、谎称降价或者将要提价，以及以虚假的清仓价、甩卖价、优惠价、折扣价或者其他欺骗性价格表示销售商品或者提供服务。

**第十五条** 经营者应当在其经营场所、网站首页或者从事经营活动的主页面等显著位置标明真实名称和标记。标明经营者真实名称和标记的位置、字体、颜色等，应当便于识别、查询。

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。

网络交易平台提供者应当依法审查、登记经营者的真实身份、地址和联系方式等信息，并在经营者从事经营活动的主页面的醒目位置予以公开。

**第十六条** 商品交易市场的经营管理者、展销会举办者和柜台、场地的出租者，应当核验场内经营者、承租者的营业执照、许可证等资料，保存复印件，在交易场所的显著位置设立公示牌，公示场内经营者、承租者的名称（姓名）、经营（租赁）期限、经营项目、监督机构的地址、联系方式等事项，并如实向查询场内经营者、承租者情况的消费者提供上述信息。

**第十七条** 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。

**第十八条** 除国家规定实行包修、包换、包退（以下简称三包）的商品外，自治区质量技术监督部门应当会同自治区工商行政管理部门和有关行政部门，根据本自治区实际规定实行三包的商品目录以及相应商品的三包有效期限、三包责任。

经营者按照国家、自治区的有关规定，对商品承担三包责任的，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。

经营者与消费者约定或者承诺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、自治区规定期限的，按照约定、承诺履行。

**第十九条** 实行三包的商品符合退货、更换条件的，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。消费者购买商品时经营者送货上门的，经营者应当免费上门退货、更换或者承担消费者运送商品支付的必要费用。

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，不得收取折旧费等任何费用。

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，不得收取折旧费等任何费用。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，并按照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、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。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限；其他部位的包修期限应当扣除维修占用的时间。到期未能修复商品的，经营者应当根据消费者的要求退货或者更换同型号、同规格的商品；在三包有效期限内经两次修理仍不能正常使用的，经营者应当根据消费者的要求更换或者退货。

**第二十条** 经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照法律、法规规定、当事人约定要求退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。经营者应当在法律、法规规定或者其承诺的期限内，

及时履行退货、退款、更换、重作、修理等义务。履行义务的期限自消费者收到商品或者接受服务之日起计算。需要安装、调试、组装、测试等后方能使用的商品，履行义务的期限自安装、调试、组装、测试等完成之日起计算，但是因消费者原因未能及时完成的除外。

消费者在前款期限内向有关行政部门投诉或者主张权利的，视为已经提出要求。

**第二十一条** 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权依据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。对符合七日内无理由退货规定的，经营者不得以任何理由拒绝。

不适用无理由退货的，经营者应当事先通过显著方式告知消费者，并采取措施或者技术手段，单独设置提示程序，供消费者在购买结算前确认。

消费者退回的商品应当完好。消费者为检查、试用商品而拆封且商品本身没有污损的，属于商品完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内退还消费者支付的商品价款，消费者应当同时返还该次消费获得的奖品、赠品或者等值价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。

**第二十二条** 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、重作、更换以及其他民事责任。

经营者对有瑕疵但是不影响使用性能的商品，且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的，应当在消费者购买前告知并在购物凭证上注明。

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、退还货款或者服务费用责任时，不得要求消费者退还奖品、赠品，不得将奖品、赠品、免费服务等折价抵扣退款。

**第二十三条** 经营者对消费者提出的修理、重作、更换、退货、退还货款或者服务费用、补足商品数量或者赔偿损失的要求，应当按照法律、法规规定或者约定履行，并承担相应的运输、修理、重作、更换等必要费用，不得故意拖延或者无理拒绝。

有下列情形之一的视为故意拖延或者无理拒绝：

- (一) 自消费者提出履行义务要求之日起明确表示拒绝或者超过五日不作答复的；
- (二) 自国家规定或者当事人约定期满之日起超过十五日，无正当理由拒不履行修理、重作、更换、退货、退还货款或者服务费用、补足商品数量或者赔偿损失等义务的；
- (三) 接到有关行政部门或者消费者权益保护委员会要求处理消费者投诉通知之日起超过五日不作答复的；
- (四) 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的；
- (五) 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十五日无正当理由不退还消费者支付的商品价款的。

**第二十四条** 经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款的，格式条款的制定、使用应当遵守《中华人民共和国合同法》《广西壮族自治区合同格式条款监督管理条例》的有关规定，对与消费者权益有重大关系的条款，应当以显著方式提示消费者，并按照消费者的要求予以说明。

**第二十五条** 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品或者提供服务的，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、支付形式、退换货方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息，采取安全保障措施确保交易安全可靠，并按照承诺提供商品或者服务。

**第二十六条** 经营者自营业执照核准登记之日起六个月后，方可发放单用途商业预付凭证。以预付款方式提供商品或者服务的，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。

预付凭证包括磁条卡、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凭证。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。

法人经营者提供的单张记名预付凭证金额不得超过五千元，单张不记名预付凭证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凭证金额不得超过两千元，单张不记名预付凭证金额不得超过五百元。但是，预付款存入第三方支付平台并且凭消费者指令支付的除外。

预付凭证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。

经营者应当保存合同以及履行合同的相关资料，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三年。

经营者以预付款方式提供商品或者服务的，除双方另有约定的以外，不得设定有效期限。双方约定的使用期限届满后，经营者应当退还预付款余额或者延长使用期限，并不得收取额外费用。

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义务或者退回预付款；未消费的，应当全额退款并承担预付款的利息；已经消费的，扣除已经消费的金額，予以退款并承担退款部分的利息，消费者已享受的折扣等优惠，经营者不得在消费者的预付款余额中扣减。

经营者不能正常提供商品或者服务的，应当提前三十日以电话、短信息、电子邮件、公告等形式告知消费者，消费者选择解除合同的，经营者应当在三日内按照约定扣除已消费金额后退还余款。

本条所称预付凭证，不包括限于乘坐城市公共交通工具的预付凭证。

**第二十七条** 经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并事先征得消费者同意；消费者要求经营者删除其个人信息的，经营者应当及时删除；但是，法律、法规另有规定的除外。

经营者应当依法履行保护消费者个人信息的义务，建立健全信息保密和管理制度，制定信息安全事件应急预案，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，经营者应当立即启动应急预案，采取补救措施，并及时通知消费者。

经营者不得要求消费者提供与该项消费无关的个人信息；不得泄露、出售或者非法向他人提供所收集的消费者个人信息；未经消费者同意或者请求不得向消费者发送商业性信息。

消费者个人信息是指经营者提供商品或者服务过程中收集的消费者的姓名、肖像、性别、出生日期、身份证号、联系方式、职业、学历、居住地址、账号、密码、婚姻状况、收入和财产状况、家庭状况、指纹、血型、病史、健康状况、消费状况等能够单独或者与其他信息结合识别消费者的信息。

## 第二节 特别规定

**第二十八条** 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。未经患者或者其委托的近亲属同意，不得公开患者就医信息。

医疗机构应当允许患者或者其委托的近亲属查阅、复印或者复制检验检查报告、手术及麻醉记录、护理记录、医嘱单、处方以及国务院卫生行政主管部门规定的其他病历资料。

医疗机构应当如实公布医疗服务价格和药品、耗材等价格信息。除实施紧急抢救外，应当事先向患者或者其委托的近亲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委托的近亲属同意。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。

**第二十九条** 取得预售许可或者销售现房的商品房经营者，应当在销售前一次性公开全部销售房源，并对每套商品房明码标价。按照建筑面积或者套内建筑面积计价的，还应当标示建筑面积或者套内建筑面积单价。销售过程中，对已销售的房源，商品房经营者应当明确标示。

商品房经营者应当在商品房销售合同中列明商品房的地址、土地使用期限、容积率、绿化率、建筑结构、建筑面积、套内建筑面积、交付标准、装饰标准、计价方式、付款方式、交付使用日期、配套设施、产权证书办理、前期物业管理等内容。

**第三十条** 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，退还消费者已付购房款及利息，并依法承担其他民事责任：

- (一) 故意隐瞒未取得商品房预售许可证的事实或者提供虚假商品房预售许可证预售商品房的；
- (二) 订立商品房销售合同后又将该房屋抵押或者销售的；
- (三) 将被依法查封、限制转移的商品房销售给消费者的；
- (四) 将未经竣工验收或者验收不合格的商品房交付使用的；
- (五) 故意隐瞒商品房已经被抵押、销售或者属于征收补偿安置房屋的事实订立商品房销售合同的；

(六) 房屋建筑面积或者套内建筑面积与合同约定不符, 未约定面积误差处理方式, 面积误差比绝对值超过百分之三的;

(七) 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;

(八) 小区绿化率、房屋间距、容积率等外部环境以及其他配套设施与承诺严重不符的;

(九) 违反合同约定, 迟延交付, 经催告后三个月内仍未交付的;

(十) 由于经营者的原因导致在合同约定期限届满后超过一年无法办理产权证书的;

(十一) 因房屋质量问题严重影响正常使用的。

**第三十一条** 房屋装饰装修经营者应当与消费者订立书面合同, 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。经营者提供装饰装修材料或者设备的, 还应当在合同中约定材料或者设备的名称、规格、环保和安全指标、等级、价格等, 材料应当经消费者认可。

经营者违反约定需要返工、重作的, 应当返工、重作, 所需费用由经营者承担。

装饰装修工程的保修期限自装饰装修工程竣工验收合格之日起不少于两年; 屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏保修期限为五年。保修期限内因维修产生的费用由经营者承担。

**第三十二条** 物业服务经营者应当与业主或者业主委员会订立物业服务合同, 书面约定物业服务等级、服务内容、服务标准、收费标准、长期空置物业的管理、电梯日常维护保养和维修、违约责任等内容。物业服务项目、收费依据和标准, 应当向全体业主公示。

在业主、业主大会选聘物业服务经营者之前, 建设单位选聘物业服务经营者的, 应当依据前款规定订立书面前期物业服务合同。

**第三十三条** 供水、供电、供气、电视、邮政、电信、公共交通运输、互联网、殡葬、证券、保险、银行等公用服务行业和其他具有独占地位的经营者, 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不得由消费者负担, 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, 但是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, 并将处理结果告知消费者; 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。

**第三十四条** 洗染业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染物品的质地、规格、颜色、价值以及有无瑕疵等内容。造成物品变形、损坏、串染色、遗失的, 经营者应当退还收取的费用, 并根据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另行约定。

洗染业经营者对酒店、餐厅、医院的洗涤品应当进行分类清洗, 不得与其他普通被服混洗。

**第三十五条** 从事摄影、摄像、冲印、刻录等服务的经营者, 应当保证拍摄、冲印、刻录等服务的质量。不符合质量要求的, 应当根据消费者的要求退还拍摄、冲印、刻录等服务的费用, 或者免费重新拍摄、冲印、刻录等。经营者提供服务后, 照片、底片、磁带、磁卡、存储卡及其存储的数据资料等, 应当交付消费者, 不得自行保留和擅自传播、使用。

经营者造成消费者的胶卷、底片、数码卡、磁带、磁卡等存储介质损坏或者丢失的, 应当退还消费者拍摄、冲印、刻录等服务的费用, 并依法承担民事责任。

拍摄、冲印、刻录等内容有特殊价值的, 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。

**第三十六条** 旅游服务业经营者应当与消费者订立书面旅游合同，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依法承担民事责任。擅自减少旅游项目或者降低标准的，应当退还相应费用并依法承担民事责任。

**第三十七条** 食品生产经营者应当依照法律、法规和食品安全标准从事生产经营活动，按照食品安全标准向消费者提供食品。发现其提供的食品不符合食品安全标准的，食品生产经营者应当立即停止生产经营、召回食品、给予更换或者退款，给消费者造成人身、财产损害或者其他不良后果的，应当依法承担民事责任。

餐饮业经营者应当以清晰明确的方式向消费者明示商品的单价、数量和规格。对消费者选定的商品以及价款应当预先经消费者确认；未经消费者确认发生争议的，按照有利于消费者的原则处理。

餐饮业经营者应当为消费者提供符合卫生标准的餐具。

**第三十八条** 美容、美发、美体、保健、洗浴业经营者，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、美体、保健、洗浴达到的效果和应当注意的事项。美容、美发、美体、保健、洗浴达不到约定或者承诺效果的，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或者其他不良后果的，应当依法承担民事责任。

**第三十九条** 职业介绍、婚姻介绍、房屋买卖租赁、出国留学、出国劳务等中介服务经营者应当在经营场所明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，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取中介费用、提供虚假信息或者以其他欺诈手段进行中介活动。

中介服务经营者以虚假信息误导消费者或者其他欺骗手段损害消费者权益的，应当退还消费者所付全部费用，并依法承担民事责任。

**第四十条** 家政服务机构应当与消费者订立书面家政服务合同，并不得有下列行为：

- (一) 不按照服务合同的约定提供服务；
- (二) 唆使家政服务人员哄抬价格或者骗取服务费用；
- (三) 发布虚假广告或者隐瞒真实信息误导消费者；
- (四) 利用家政服务之便强行向消费者推销商品或者提供其他服务；
- (五) 其他侵害消费者合法权益的行为。

**第四十一条** 养老服务机构应当具有符合国家环境保护、消防安全、卫生防疫等要求的生活用房、设施设备和活动场所，具有与开展服务相适应的管理人员、专业技术人员和服务人员，并配备适合老年人安全保护要求的设施设备以及用具。

养老服务机构应当与接受服务的老年人或者其代理人订立服务协议，明确双方的权利、义务。

养老服务机构应当制定突发事件应急预案，做好老年人安全保障工作。

**第四十二条** 加工、修理业经营者应当告知消费者加工、修理所需的零配件以及材料的性能、修理期限、费用、修理风险等真实情况；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。

经营者在加工、修理过程中不得偷换加工、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，所使用的零配件和材料不得以假充真、以次充好、以不合格产品冒充合格产品，不得无故拖延和拒绝消费者的合理要求。

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

**第四十三条** 家用汽车产品自销售者开具机动车销售统一发票之日起六十日内且行驶里程未超过三千里，有下列情形之一的，销售者或者生产者应当根据消费者的要求予以整车更换或者退货，并依法赔偿损失：

- (一) 转向系统失效、制动系统失效、安全装置失效、车身开裂、燃油泄漏或者车辆自燃的；

(二) 发动机、变速器的主要零件出现产品质量问题的;

(三) 因其他质量问题引起车辆失控的。

家用汽车产品自销售者开具机动车销售统一发票之日起两年内且行驶里程未超过五万公里, 有下列情形之一的, 销售者或者生产者应当根据消费者的要求予以整车更换或者退货, 并依法赔偿损失:

(一) 因严重安全性能故障累计进行两次修理, 严重安全性能故障仍未排除或者又出现新的严重安全性能故障的;

(二) 因质量问题, 发动机整体或者其主要零件分别或者合计更换两次后、变速器整体或者其主要零件分别或者合计更换两次后、发动机和变速器整体合计更换两次后, 仍不能正常使用的;

(三) 转向系统、制动系统、悬架系统、车桥、车身的主要零件因质量问题, 分别更换两次后仍不能正常使用的。

汽车经营者不得强制消费者购买、使用其配套产品和服务, 不得限制、指定保险公司和强制购买保险险种。

**第四十四条** 家用二手汽车销售应当订立书面合同, 经营者应当对二手汽车的来源是否合法、行驶里程、维修记录、交易记录、车辆存在问题等重要信息在出售前进行全面核查、检测, 并将核查、检测的结果以书面或者其他可以确认的方式告知消费者。二手汽车的行驶里程、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确认的方式告知消费者。

经营者应当保证其销售的二手汽车安全性能良好; 自开具二手汽车销售统一发票之日起六十日内且行驶里程未超过三千公里, 二手汽车发生安全性能故障的, 经营者应当承担包修责任, 使二手汽车达到国家规定的机动车运行安全技术条件。

**第四十五条** 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。法律、行政法规对其有资质资格要求的, 应当依法取得资质资格。

经营者有下列行为之一的, 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, 并依法承担其他民事责任:

(一) 不具备法定招生资格而进行招生的;

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

(三) 擅自提高收费标准或者增加收费项目的;

(四) 降低教学水平, 安排不合格的教师从事教学活动, 不提供相应的教学场所、设施、设备或者教学场所、设施、设备不符合安全、卫生规定的;

(五) 以不正当手段迫使受教育者提前终止或者迟延学业的;

(六) 有辱骂、体罚学员等严重违反教育规范行为的。

**第四十六条** 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、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、畜禽死亡或者其他损害的, 经营者应当依法承担民事责任。

### 第三章 国家保护

**第四十七条** 本自治区制定有关消费者权益的地方性法规、政府规章和地方标准, 应当听取消费者和消费者权益保护委员会等组织的意见。

各级人民政府及有关行政部门制定供水、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、其他消费者组织和消费者代表的意见。出席座谈会、听证会的消费者代表人数不得少于参加会议总人数的二分之一。

**第四十八条** 工商行政管理部门和其他有关行政部门在各自的职责范围内, 应当定期或者不定期对经营者提供的商品和服务进行抽查检验, 并通过部门门户网站等途径及时向社会公布抽查检验结果。对涉及人身、财产安全或者消费者投诉集中的商品、服务, 应当进行重点抽查检验。

大众传播媒介使用抽查检验结果应当全面、客观，并注明出处。

**第四十九条** 工商行政管理部门和其他有关行政部门在依法保护消费者合法权益时，可以行使下列职权：

- (一) 向有关单位和人员调查、了解与涉嫌侵害消费者合法权益经营行为有关的情况；
- (二) 进入涉嫌侵害消费者合法权益的场所实施检查；
- (三) 查阅、复制与涉嫌侵害消费者合法权益有关的合同、票据、账簿以及其他资料；
- (四) 对涉嫌侵害消费者合法权益的商品或者服务依法进行抽样检验；
- (五) 对有根据认为危害消费者人身、财产安全的有严重缺陷的商品，依照有关法律、行政法规予以查封、扣押。

工商行政管理部门和其他有关行政部门依法行使前款规定的职权时，当事人应当予以协助、配合，不得拒绝、阻挠。

#### 第四章 消费者权益保护组织

**第五十条** 消费者权益保护委员会是依法成立的对经营者提供的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。消费者权益保护委员会委员由消费者代表和社会各界代表担任。

自治区、设区的市、县（市、区）依法成立消费者权益保护委员会。消费者权益保护委员会按照章程和工作需要设立专门机构开展工作，配备与其履行法定职责相适应的人员。

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责予以支持，将所需经费列入本级预算。

**第五十一条** 消费者权益保护委员会除履行《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的公益性职责以外，还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，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、比较试验、分析和评议，并公布结果，必要时向有关行政部门反映；
- (三) 针对商品或者服务存在严重缺陷，约谈经营者，提出整改建议，并向有关行政部门报告；
- (四) 组织由消费者、经营者、行业协会、专业机构、相关部门等多方参加的协调会，研究解决涉及消费者合法权益的突发情况；
- (五) 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；
- (六) 推动跨境消费者权益争议解决，促进信息互通共享；
- (七) 发布消费者投诉分析报告并向社会披露消费者投诉情况、发布消费警示，对损害消费者合法权益的行为，提请有关行政部门或者征信机构记入经营者的信用档案；
- (八) 引导、协调行业组织和经营者就商品售后服务或者经营性服务作出自律性规范。

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。

**第五十二条** 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。

#### 第五章 争议的解决

**第五十三条** 消费者与经营者采取和解的方式解决消费者权益争议的，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。

**第五十四条** 消费者请求消费者权益保护委员会就消费者权益争议进行调解的，消费者权益保护委员会应当自收到调解请求之日起五个工作日内，决定是否受理。对不属于其职责范围的，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。

消费者权益保护委员会认为经营者有损害消费者合法权益的违法经营行为的，应当书面告知有关行政部门。

**第五十五条** 对消费者的投诉或者消费者权益保护委员会转交的投诉以及有关消费者权益事项的书面查询,有关行政部门应当在接到投诉或者转交投诉、查询之日起七个工作日内作出书面答复,需要进行检测、鉴定的,检测、鉴定时间不计算在内。无故拖延或者拒不答复的,消费者和消费者权益保护委员会可以向其上级部门反映,要求答复。

争议双方同意调解的,有关行政部门应当组织调解,并在受理消费者投诉之日起六十日内终结调解。达成调解协议的,有关行政部门应当制作调解书;未能达成调解协议的,在终止调解后七个工作日内处理并告知消费者。需要进行检测、鉴定的,检测、鉴定时间不计算在内。

有关行政部门发现经营者有违法行为的,应当依法作出处理决定;经营者的违法行为造成消费者损失的,有关行政部门应当督促经营者对消费者依法承担赔偿责任等民事责任。

就同一消费者权益争议,消费者向两个以上有管辖权的行政部门投诉的,由最先接受投诉的行政部门受理。行政部门因管辖权发生争议的,应当协商解决,协商不成的,应当报请共同的上一级行政部门指定管辖。

受理的行政部门处理投诉,需要其他有关行政部门配合的,有关行政部门应当予以配合。

**第五十六条** 各级人民法院、行政部门、消费者权益保护委员会应当建立消费者权益纠纷联合调解机制。

行政部门、消费者权益保护委员会主持达成的调解协议,双方当事人认为有必要的,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。

经人民法院确认调解协议有效的,一方当事人不履行或者不适当履行的,另一方当事人可以向人民法院申请执行。

**第五十七条** 对侵害众多消费者合法权益的行为,自治区消费者权益保护委员会可以向人民法院提起诉讼。

自治区消费者权益保护委员会为前款规定的诉讼收集证据确有困难的,可以要求有关行政部门协助。

**第五十八条** 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者权益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。

## 第六章 法律责任

**第五十九条** 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:

- (一) 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) 销售侵犯他人注册商标权的商品的;
- (三) 销售伪造或者冒用产地、他人厂名、厂址的商品的;
- (四) 销售伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品的;
- (五) 销售伪造或者篡改生产日期、有效期、保质期的商品的;
- (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) 伪造商品检验、检疫结果的;
- (八) 采取虚假或者其他不正当手段使提供的商品数量短缺、服务计量不实的;
- (九) 利用虚假的或者使人误解的价格手段,诱骗消费者与其进行交易的;
- (十) 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;
- (十一) 提供服务时使用假冒伪劣商品、以次充好的;
- (十二) 偷换加工、修理的商品或者商品的原材料、零配件,故意损坏或者更换不需要更换的零配件的;
- (十三) 被退回的商品经过翻新、修理后再销售,隐瞒翻新、修理的情况的;
- (十四) 家用二手汽车销售经营者隐瞒、谎报二手汽车核查、检测结果的;
- (十五) 中介服务经营者以虚假信息误导消费者或者以其他欺骗手段损害消费者权益的;
- (十六) 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。

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

**第六十条** 经营者有下列行为之一，法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，从其规定；法律、法规对处罚机关和处罚方式没有规定的，由工商行政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、三万元以下罚款：

（一）违反本条例第十条规定，短缺商品数量，将包装物、捆绑物、容器等非商品本身的物品计入商品净含量或者拒绝消费者对商品计量复核要求的；

（二）违反本条例第十五条规定，未标明真实名称、标记的；

（三）违反本条例第十六条规定，未履行核验、公示义务的；

（四）违反本条例第二十六条规定，发行超过规定限额预付凭证、未履行退款义务、不能正常提供商品或者服务未提前告知消费者的；

（五）违反本条例第二十八条第三款规定，不按照规定收取医疗费用，使用贵重药品或者特殊器械，未征得患者或者其委托的近亲属同意的；

（六）违反本条例第三十四条第二款规定，未将酒店、餐厅、医院的洗涤品进行分类清洗，与其他普通被服混洗的；

（七）违反本条例第四十五条第一款规定，未如实告知培养目标、课程设置、师资状况、教学地址、收费项目和标准等情况的。

**第六十一条** 经营者有下列情形之一，法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，从其规定；法律、法规对处罚机关和处罚方式没有规定的，由工商行政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，违法所得不足一万元、没有违法所得或者违法所得难以计算的，处以五千元以上五万元以下罚款；违法所得一万元以上的，处以违法所得五倍以上十倍以下罚款：

（一）违反本条例第九条第一款、第二款规定，违背消费者意愿提供商品或者服务的；

（二）违反本条例第四十二条第二款规定，偷换商品或者商品的原材料、零配件，更换不需要更换的零配件，虚列加工、修理项目或者虚报更换的零配件，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的；

（三）违反本条例第四十三条第三款规定，强制消费者购买、使用其配套产品和服务，限制、指定保险公司和强制购买保险险种的。

**第六十二条** 经营者违反本条例规定的其他行为，由有关行政部门依照《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律、法规的规定予以处罚。

经营者违反本条例规定，对消费者合法权益造成损害的，应当依法承担相应的民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第六十三条** 经营者违反本条例规定受到行政处罚的，作出行政处罚的行政部门应当将处罚信息记入经营者的信用档案，并通过企业信用信息公示系统向社会公布。

**第六十四条** 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、徇私舞弊或者包庇侵害消费者合法权益的经营者的，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。

**第六十五条** 消费者权益保护委员会工作人员不履行职责或者徇私、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。

## 第七章 附 则

**第六十六条** 本条例自2018年1月1日起施行。

编辑：韦宇 审核：关雪涛

广西壮族自治区人民代表大会常务委员会办公厅 桂ICP备05001182-1号 国际联网备案号: 45010302000159

联系邮箱: edit-gxrd@gxrd.gov.cn 建议使用: 1024\*768分辨率、16Bit颜色、IE5.0以上版本浏览器

南宁市公安局公共信息监察处 报警电话: 0771-3999364、0771-2891100

