附件1

四川省消费者权益保护条例

（修订草案代拟稿征求意见稿）

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、行政法规的规定，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。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。

农民购买、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。

第四条 【消费者保护的原则】

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，积极主动履行自身义务，自觉维护消费者合法权益。

消费者合法权益的维护实行国家保护、经营者自律、消费者维权和社会监督相结合的原则，保障和便利消费者行使权利。

第五条 【国家机关等对消费者权益的保护】

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和其他消费者组织应当依法保护消费者合法权益。

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；制定行业规则、标准及示范合同文本，涉及消费者权益的，应当征求保护消费者权益委员会的意见。

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，对损害消费者合法权益的行为进行客观公正的舆论监督。

任何组织和个人都有权对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

第二章 消费者的权利

（共6条）

第六条 【消费者的主要权利】

消费者根据《中华人民共和国消费者权益保护法》享有人身和财产安全保障权、知情权、自主选择权、公平交易权、监督权、受偿权、获得有关消费和消费者权益保护方面知识的权利、人格尊严和民族风俗习惯得到尊重的权利、个人信息依法得到保护的权利、依法成立消费者组织的权利。

第七条 【消费者个人信息的保护】

消费者因消费而向经营者提供的肖像、姓名、性别、年龄、身份证号、生物识别信息、电话号、电子邮箱、职业、学历、家庭情况、居住地址、身份特征、健康情况、收入、财产状况等个人信息，经营者应当予以保护，未经消费者本人或者其代理人同意不得向第三人透露。

第八条 【消费者的公平交易权和不受歧视权】

消费者享有自主选择与经营者订立协议的权利。经营者提供的格式合同条款不得有不合理地免除或者减轻自身责任、加重消费者责任或者限制消费者主要权利的条款，对格式合同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。

消费者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。

第九条 【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，有权要求经营者及时提供必要的资料。因经营者提供的信息不真实、不完整、不准确，致使消费者做出违背其意愿的表示的，消费者有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。

第十条 【消费者的生活安宁权】

消费者享有生活安宁不受侵扰的权利。未经消费者请求或者同意，经营者不得以电话、短信、即时通讯工具、电子邮件、传单、上门推销等方式侵扰消费者的私人生活安宁。

消费者明确请求或者同意接收商业性信息或者电话的，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。

第十一条 【消费者依法行使权利原则】

消费者进行投诉、举报，应当真实、客观，依法诚信行使各项权利，不得滥用消费者权利。

第三章 经营者的义务

第一节 一般规定

（共17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经营场所和服务设施符合保障消费者人身、财产安全的要求。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，并说明正确使用经营场所和服务设施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行为，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。

经营者对与消费者有重大利害关系、通常不为消费者知道的行业惯例，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法规规章和公序良俗，不得损害消费者的合法权益。

第十四条【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、柜台的提供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，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，并核验经营者的营业执照、许可证件等资料，保存复印件，向查询经营者情况的消费者提供上述真实信息。

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，应当在显著位置公示相应的授权证明文件或者铭牌。

第十五条【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）以语言、文字、图像、行为等方式侮辱、诽谤消费者；

（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。

第十六条【经营者的告知内容】

经营者提供商品或者服务时，应当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、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）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；

（三）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。

经营者已售出的商品经相关行政管理部门认定为不合格的，经营者应当在认定生效之日起十五日内，将商品质量情况直接告知已购商品的消费者，并保存告知记录。如果不能直接告知的，应当在其经营场所显著位置张贴相应告示，告示期不低于三十日。

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。

第十七条【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。经营者拒绝履行的，经营者应当全部退款，并赔偿损失。

第十八条【经营者的承诺】

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，应当按照经营者的承诺履行义务。

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。

（九）取消或减少所提供商品或服务正常使用所必需的服务。

第二十条【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、以次充好的商品，以不合格商品冒充合格商品的；

（二）使用不合格的或准确度被破坏的计量器具，或者未经消费者同意将无必要、不合理的包装物、附着物计入商品量值的；

（三）销售已使用过的商品或者经过维修的商品而未明示的；

（四）谎称正品销售“处理品”、“等外品”、“残次品”等商品的；

（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的；

（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的；

（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要利害关系的信息，或者故意以其他虚假或引人误解的方式误导消费者的；

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

（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的；

（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、误导消费者的；

（十一）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的；

（十二）未经生产者授权的经营者，声称经生产者授权，提供售后服务的；

（十三）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的；

（十四）法律、法规规定的其他欺诈行为。

第二十一条【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。

第二十二条【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。

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。

第二十三条【经营者的“三包”义务】

国家规定、行业规则规定或者双方约定包退、包换、包修（以下简称“三包”）的商品，经营者在出售时应当向消费者出具“三包”凭证。“三包”凭证应当明确双方的权利、义务，并确定具备条件的维修者。

实行“三包”的商品售出后，有下列情形之一的，经营者应当履行以下义务：

（一）商品有质量问题的，自出售之日起七日内，经营者应当予以退货并按商品的发票金额一次性退款；十五日内发生质量问题的，应当根据消费者的要求免费予以更换或者修理；

（二）超出十五日但在保修期限内，无法修复的或者经两次以上修理仍不能正常使用的商品，经营者应当免费为消费者调换同型号、同规格的商品；如无同型号、同规格商品的，经协商一致，可以调换其他型号、规格的商品，协商达不成一致的，应当根据消费者的要求退货，一次性退还货款，不得收取任何费用。

（三）对实行“三包”的大件商品，应当由经营者负责修理、更换、退货的，在“三包”期限内，经营者应当上门服务或者负责运送；经营者要求消费者运送的，经营者应当承担运输和往返的合理费用；

（四）超过规定修理期限的，应当根据消费者的要求提供同种商品免费使用至交付修理物时；

（五）经营者对消费者提出的修理、重作、更换、退货、赔偿损失的要求，应当在接到要求之日起十五日内或者双方约定的期限内履行义务，不得无故拖延或者无理拒绝。

（六）消费者所购买的商品或者其主要部件更换后，经营者应当按照从更换之日起重新计算的保修期，对该商品或者主要部件履行“三包”义务。

经营者与消费者可以约定其他“三包”方式。经营者承诺的内容比国家规定、行业规则更有利于消费者的，从其承诺。

商品修理时间超过三十日的，经营者应当对消费者因延误使用该商品而遭受的损失进行公平合理的赔偿，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。

第二十四条【七日无理由退货】

经营者与消费者对通过电视、电话、邮购等非现场方式购买的商品，就七日无理由退货发生争议的，参照国家关于网络购买商品七日无理由退货的规定处理。

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，但是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【预付卡的转让和退款】

除非经双方同意，经营者不得禁止或者限制消费者转让预付卡。消费者因居住地变化、严重身体健康问题等客观原因确需转让预付卡的，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，对消费者权益有实质性影响的，消费者有权要求退回预付卡内余额。

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商品和服务的费用后退款；由于消费者原因退款的，经营者按照实际的单次商品或服务价格扣除已提供商品和服务的费用后退款。

第二十七条【集中体验式营销】

宾馆、酒店、影院、体育馆等场地的经营者或者管理人对采用举办会议、展览、讲座、旅游等方式营销的经营者提供活动场地的，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。

第二十八条【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。

第二节 特别规定

（共21条）

第二十九条【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，经消费者同意后，再进行修理、加工。

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。

第三十条【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。

（七）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；

（八）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；

（九）无故拖延和拒绝消费者的合理要求；

（十）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保修，保修期限不得少于三十日，保修期限自商品修复完成交付消费者之次日起计算。法律、法规和规章规定的保修期限高于三十日的，依照该规定执行。

第三十一条【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。

第三十二条【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，物流服务费用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。

第三十三条【摄影、摄像、冲印、光盘刻录、打印等行业经营者的规定】

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；除为了消费者利益以外，未经消费者同意，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。

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。

第三十四条【餐饮、住宿、洗浴经营者的规定】

从事餐饮、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。

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。

第三十五条【洗染业经营者的规定】

从事洗染业的经营者，应当事先与消费者约定服务内容和要求。

洗染衣物未达到洗染约定要求的，消费者可以要求经营者免费返工一次，也可以要求经营者退还所付费用。

因洗染造成衣物损坏或者丢失的，经营者应当负责修复或者赔偿消费者损失；无法修复或者丢失的，应当按市场价格折价赔偿。

第三十六条【检验、鉴定、测量经营者的规定】

从事检验、鉴定、测量的经营者，应当在法定资质等级范围内接受委托。因自身过错致使所出具的检验、鉴定、测量结果不客观、不准确、不真实而造成消费者损失的，应当退还收取的全部费用，并依法承担赔偿损失等其他民事责任。

第三十七条【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。

第三十八条【公用服务经营者的告知、检查、维护等义务】

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；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。

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。

经营者不得擅自中止其所提供的收费产品或者服务，有正当理由需要暂停服务的，应当按照国家规定及时以有效方式告知消费者。

第三十九条【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

房地产开发经营者以“订金”、“保证金”、“认筹金”、“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，应当向买受人提供商品房买卖合同及补充协议范本，告知合同及补充协议的主要内容，并取得买受人的同意。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，应当与消费者签订房屋装修合同或者在商品房买卖合同规定装修内容，明确所用主要装修材料和设施设备的名称、品牌、规格、型号、等级、施工或者安装标准等内容。房地产开发经营者不得要求消费者与第三方签订装修装饰合同，规避自身装修责任。

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电气网络管线和给排水管道等隐蔽工程的设计施工资料，以及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。

第四十一条【商品房保修规定】

交付使用的商品房存在质量问题，在保修期内，房地产经营者应当在接到保修要求之日起3日内及时修理，保证修理质量并承担修复费用。公共部位的保修期自房地产经营者正式移交物业管理经营者之日起计算，修复费用由房地产经营者承担。

第四十二条【住宅装饰装修经营者的经营规范】

从事家庭装饰装修业的经营者，应当与消费者以书面合同的形式约定装饰、装修内容，明确相互权利与义务。

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。因经营者违反合同约定，消费者要求重作、返工的，应当重作、返工，并由经营者承担全部费用；造成工期延期的，应当承担违约责任。

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要求后三日内，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。

第四十三条【营利性非学历教育培训机构的规定】

营利性非学历教育培训机构不得有下列侵害受教育培训者的行为：

（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，诱骗消费者参加教育培训；

（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教育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、体罚受教育培训者等严重违反教育规范的行为；

（十）其他对受教育培训者不公平、不正当的行为。

经营者有前款行为之一的，应当在受教育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。

第四十四条【医疗机构的经营规范】

医疗机构提供诊疗护理服务应当明示服务内容和收费标准，按照规定向患者出具详列收费项目、标准及金额的收费清单，不得收取未提供服务或者药品的费用，不得收取高于实际服务标准的费用，不得有其他违法收费的行为。

医疗机构不得使用无生产批准文号的药品或者医疗用品；不得限制门诊患者或者其亲属持处方笺在其他医疗机构或者医药商店购买药品，但医疗用的毒性药品、精神药品、麻醉药品及戒毒药品除外。

第四十五条【农资经营者的义务及责任】

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，应当告知消费者危害发生时的紧急救助方法。

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。

第四十六条【农资经营者的禁止性行为】

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。

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。

第四十七条【机动车销售、维修经营者的规定】

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。

经营者的机动车维修行为，适用本条例第二十九条的规定，但国家另有规定或按照机动车性质确实不适用的除外。

第四十八条【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核查、检测，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。二手机动车的违章、报废期以及抵押登记、行驶里程、维修等情况无法核查、检测的，应当将无法核查的事实书面方式告知消费者。

经营者隐瞒、谎报核查、检测结果，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。

第四十九条【准用性规定】

法律、法规、规章、国家和行业标准对各行业或领域的经营者义务和消费者权益有规定的，从其规定。

第四章 消费者权益的国家保护

（共6条）

第五十条【政府的职责】

地方各级人民政府应当加强消费者权益保护工作，建立消费者权益保护统筹协调机制，负责消费者权益保护的组织、协调、考核、督查等工作，开展消费环境监测评价，创建安全放心的消费环境,明确各部门保护消费者权益和处理投诉举报的职责范围，督促各有关行政部门、消费者组织和行业组织及时处理消费争议，依法保护消费者的合法权益。

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、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、邮政管理、地方金融管理、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，受理消费者的投诉举报，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。

第五十一条【政府信息公开与听证制度】

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，在制定或者调整涉及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法规规章、强制性标准和重大政策时，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。

第五十二条【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、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、邮政管理、地方金融管理、农业农村、公安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调解。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。

第五十三条【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。

第五十四条【召回制度】

省级市场监督管理部门及其他有关行政管理部门发现应当召回的商品，应当责令经营者立即停止销售该商品，并责令其对已售出的商品采取予以召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

第五十五条【信用监管制度】

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。

市场监督管理部门及其他有关行政管理部门、保护消费者权益委员会可以向社会公示消费者对经营者的投诉信息。

第五章 消费者组织

（共6条）

第五十六条【消费者组织的性质】

县级以上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、规章及其章程的规定开展活动。

第五十七条【政府对消委会工作的保障、消费者组织的公益性】

县级以上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工作力量，提供必要的工作条件，按照规定将其经费列入本级财政预算，并监督其正常履行法定职责。

保护消费者权益委员会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。

第五十八条【消委会的职责】

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）向县级以上地方人民政府、有关行政管理部门、经营者、行业协会反映有关消费者合法权益的问题，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进行的监督、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；

（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）就经营者侵害或者可能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，对拒绝接受约谈或者约谈后拒不改正的经营者进行公开谴责；

（十）参与涉及消费者切身利益的公用事业、公益性服务、自然垄断经营的价格听证会，并发表意见；

（十一）就与消费者权益保护相关的特定事项组织听证；

（十二）组织消费者、经营者、行业协会、专业机构、相关部门等多方参加协调会，研究解决涉及消费者合法权益的重大事项；

（十三）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；

（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组织应当依法开展活动。

第五十九条【消委会的公益诉讼】

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民事公益诉讼。

四川省保护消费者权益委员会为提起民事公益诉讼收集证据，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。

第六十条【消委会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。

第六十一条【消委会反映情况、查询资料】

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、查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。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。

第六章 法律责任

（共14条）

第六十二条【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。

第六十三条【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，由拒绝配合的经营者或者消费者承担相应后果。

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。

第六十四条【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。

第六十五条【双方举证的指导性建议】

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，有权按照有利于查明事实的原则，根据双方的条件，对双方当事人提供证据说明相关情况提出指导性意见，建议、敦促一方当事人提供相关证据。

第六十六条【人身、财产损害赔偿】

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的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。销售者赔偿后，属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的，销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。生产者赔偿后，属于销售者或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的，生产者有权向销售者或者其他销售者追偿。

消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。属于销售者责任的，生产者赔偿后，有权向销售者追偿。

消费者因接受服务，导致其合法权益受到损害的，经营者应当予以赔偿；不属于经营者责任的，由经营者向责任方追偿。

第六十七条【市场主办者的责任】

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未及时采取有效措施制止，造成消费者权益受到侵害的，应当承担连带责任。

第六十八条【人身损害赔偿】

违反本条例第十五条规定，对消费者造成精神损害的，经营者应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并根据情节依法给予精神损害赔偿。

第六十九条【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费用的三倍；经营者承诺增加赔偿的金额高于三倍的，从其承诺；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、住宿费等合理的费用，由经营者承担。

第七十一条【对经营者的行政处罚】

经营者有下列情形之一，法律、法规、规章对处罚方式有规定的，依照其规定；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、通报批评、没收违法所得、没收非法财物、停业整顿、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，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）违反本条例第十五条的规定，侵犯消费者的人身权的；

（二）违反本条例第十四条第一款、第二十七条的规定，未核验相关资料，并保存复印件的；

（三）违反本条例第十六条第二款的规定，未将商品质量情况告知消费者的；

（四）违反本条例第二十八条的规定，未按照规定将经营变动情况提前告知消费者，在经营场所公示的；

（五）违反本条例第三十条第二款第二、三、七、八项的规定，损害消费者利益的。

第七十二条【涉农消费损失的界定】

违反本条例第四十六条、第四十七条规定的经营者，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；可得利益损失按当地相同种植业、养殖业的相同情况前三年收入平均数计算

第七十三条【民事赔偿责任优先】

发生损害消费者权益案件时，经营者财产不足以同时缴纳罚款、罚金和承担民事赔偿责任的，应当先行承担民事赔偿责任。

第七十四条【妨碍执行公务的法律责任】

以威胁、殴打、限制人身自由等手段阻碍行政管理部门以及保护消费者权益委员会工作人员依法履行职责，保护消费者合法权益的，由公安机关依法予以处罚；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

第七十五条【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）

第七十六条【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。

第七十七条【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。