

山西省消费者权益保护条例

(1996年12月3日山西省第八届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过
2023年11月30日山西省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议修订)

第一章 总 则

第一条 为了保护消费者合法权益,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》等法律、行政法规,结合本省实际,制定本条例。

第二条 本省行政区域内,消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本条例保护;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。

第三条 消费者合法权益的保护应当坚持经营者合法经营、消费者依法维权、政府监管、行业自律和社会监督相结合的原则。

第四条 本省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、督促有关部门做好消费者权益保护工作。

县级以上人民政府应当建立消费者权益保护工作协调机制,统筹研究消费者权益保护重大政策,协调处理消费者权益保护工作中的重大问题。

县级以上人民政府有关部门应当在各自的职责范围内做好消费者权益保护工作。

第五条 广播、电视、报刊、互联网等媒体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。

倡导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式,反对浪费。

第六条 县级以上人民政府对在消费者权益保护工作中做出突出贡献的组织和个人按照国家 and 省有关规定给予表彰、奖励。

第二章 消费者权利和经营者义务

第七条 消费者在购买、使用商品或者接受服务时,依法享有下列权利:

- (一)人身、财产安全不受损害的权利;
- (二)知悉其购买、使用的商品或者接受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)受到人身、财产损害时,依法获得赔偿的权利;
- (六)人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利;
- (七)个人信息依法得到保护的权利;
- (八)法律、行政法规规定的其他权利。

第八条 消费者有权对侵犯消费者合法权益的行为进行投诉、举报,对消费者权益保护工作提出意见和建议。

第九条 经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照有关法律、法规的规定履行义务。双方有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违反法律、法规的规定,不得违背公序良俗。

经营者以商业广告、销售推介、实物样品或者通知、声明、店堂告示等方式向消费者作出承诺的,应当履行承诺。

第十条 未经消费者同意,经营者不得向消费者发送商业性信息、拨打商业性电话、邮寄商品以及上门推销商品或者服务。

消费者同意向其发送商业性信息的,经营者应当明示其真实身份和联系方式,注明消费者个人信息来源和退订

方法。

消费者同意经营者上门推销商品或者服务的,经营者应当出示授权文件和表明身份的证件,并以书面等有效方式向消费者告知推销商品的功能、特性、型号、价格、售后服务和经营地址等内容。

第十一条 经营者应当对其经营场所履行安全保障义务,在消费者购买商品或者接受服务遇到危险时,应当及时采取必要的救助措施。

经营者经营高空、高速、水上、探险等高风险旅游、体育或者娱乐项目,应当具有保障消费者人身安全的技术条件,配备必要的安全设备、救护设施、安全保障人员,制定应急救护方案,依法为消费者购买保险。

第十二条 经营者提供商品或者服务,应当用清晰、明白的语言或者文字向消费者作出真实、全面的介绍和说明,就消费者的询问作出真实、明确的答复,主动向消费者告知下列情况或者出示书面文件:

(一)商品的价格、计价单位、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、净含量、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明、售后服务等;

(二)服务的内容、规格、费用、标准、检验检测报告或者维修服务记录等;

(三)可能危及人身、财产安全的说明、警示以及防止危害发生的方法等;

(四)法律、行政法规规定的其他内容。

第十三条 经营者提供商品或者服务,不得掺杂、掺假、以假充真、以次充好,不得以虚假的折扣、清仓价、最低价等价格欺诈方式,侵害消费者合法权益。

第十四条 经营者提供商品或者服务,应当明码标价,不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用。价格变动时,应当及时调整标价。

经营者以自动展期、自动续费等方式提供商品或者服务的,应当事先以明示的方式征得消费者同意,并提供显著、便捷的取消或者变更选项。

第十五条 提供证券、保险、银行等金融服务的经营者应当建立自有产品或者代销产品销售专门区域,设立明显标识,向消费者说明产品真实情况,不得以误导、诱导、夸大等方式从事宣传推介、销售等活动。

第十六条 商品交易市场的经营管理者和柜台、场地的出租者,应当核验场内经营者、承租者的营业执照、许可证件等资料,并向查询场内经营者、承租者情况的消费者依法提供相关信息。

商品交易市场的经营管理者和柜台、场地的出租者应当在交易场所的醒目位置设立公示牌,公示场内经营者、承租者的名称(姓名)、经营和租赁期限、经营项目、消费投诉信息等事项。

第十七条 经营者提供商品以量值作为结算依据的,应当标明法定计量单位,配备和使用计量标准器具;不得将包装容器和其他包装材料计入商品净含量,不得拒绝消费者对计量复核的要求。

商品交易市场应当在市场主要出入口等显著位置设置经检定合格的公用计量器具并定期检定。

第十八条 经营者应当按照规定保存进货时的原始发票、单据等能够证明进货来源的文件资料,并依法建立台账。

第十九条 经营者以预收款方式提供商品或者服务,应当与消费者明确约定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、安全注意事项和风险警示、售后服务等内容。消费者要求订立书面合同的,经营者应当与消费者订立书面合同。

经营者违反规定或者未按照约定提供商品、服务,应当按照消费者的要求继续履行或者退还预付款及其利息,并承担消费者支付的其他合理费用。对退款有约定的,从其约定;无约定的,按照下列规定执行:

(一)未消费的,应当全额退还预付款及其利息;

(二)已消费的,应当退还剩余的预付款及其利息;经营者给予折扣、让利的,应当按比例折抵消费,并退还剩余的预付款及其利息。

第二十条 经营者决定停止提供商品、服务或者迁移经营场所的,应当提前三十日在其经营场所、网站、网店首页等醒目位置作出停止提供商品、服务或者迁移经营场所的公告,公示其有效联系方式等信息,并通过电话、短信、互联网等有效方式告知已支付预付款的消费者。

第二十一条 经营者以收取押金的方式提供商品或者服务的,应当与消费者明确约定退还押金的方式、程序和时限。消费者要求退还押金的,经营者应当按照约定及时退还;没有约定或者约定不明确的,按照有利于消费者的方式及时退还。

第二十二条 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的,应当保证商品或者服务的质量、性能

等与宣传相一致,并按照承诺的时限提供商品或者服务。

消费者收到商品之日起七日内有权无理由退货,法律、行政法规另有规定的除外。

依法不适用无理由退货的商品,经营者应当明确标注,并在商品销售过程中设置显著的提示环节。

第二十三条 网络直播营销平台应当对直播间运营者、直播营销人员进行真实身份信息认证。

网络直播营销平台应当加强直播间内链接、二维码等跳转服务的信息安全管理,防范信息安全风险。消费者通过直播间内链接、二维码等跳转到其他平台购买商品或者接受服务发生争议时,网络直播营销平台应当协助消费者维护合法权益,提供有关记录以及其他必要的信息、数据等。

直播间运营者应当标明直播间内链接、二维码等跳转所对应的商品或者服务的实际经营者。消费者因通过直播间内链接、二维码等跳转到其他平台购买商品或者接受服务,合法权益受到损害,直播间运营者未标明实际经营者的,应当承担相应的责任。

第二十四条 鼓励实体店经营者提供线下购物无理由退货和异地异店退货服务。

> 第三章 消费者合法权益的保护

第二十五条 县级以上人民政府有关部门应当依法调查和处理消费者投诉举报,对投诉举报信息开展统计分析,公布投诉举报统计分析报告,公示消费投诉信息。

第二十六条 县级以上人民政府有关部门应当对消费者投诉举报集中的商品和服务,列入年度抽查检验的重点内容或者及时组织抽查检验,并向社会公布抽查检验结果。

广播、电视、报刊、互联网等媒体转载发布抽查检验结果应当全面、客观、真实,并注明出处。

第二十七条 县级以上人民政府应当建立统一的资金监管平台,归集经营者预收资金、兑付等信息,加强对以预收款方式提供商品或者服务等经营活动的监督管理和风险控制。具体办法由省人民政府制定。

第二十八条 县级以上人民政府及其有关部门应当对经营者侵害消费者合法权益的失信信息通过信用中国网站、国家企业信用信息公示系统等公共信用信息系统,依法向社会公布,并进行失信惩戒。

第二十九条 县级人民政府及其有关部门、乡(镇)人民政府、街道办事处应当推动在商场、市场、旅游景区、社区、学校等生活消费集中区域,以及在相关行业组织内建立消费维权服务站。

消费维权服务站应当建立和完善消费维权服务制度,在显著位置悬挂服务标识,开展消费法律、法规、规章和消费知识的宣传和引导,解答消费者咨询,及时处理消费者投诉。

第三十条 行业组织应当加强自律,引导、督促本行业的经营者合法经营,推进行业诚信建设。

行业组织在制定行业规则、相关标准、合同示范文本时,应当体现对消费者合法权益的保护,听取消费者和消费者协会等组织的意见。

> 第四章 消费者组织

第三十一条 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组织。

县级以上人民政府应当在本行政区域内设立消费者协会,支持消费者协会依法履行职责,并提供必要的经费保障。

第三十二条 消费者协会除履行《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的公益性职责外,还应当履行下列职责:

- (一)开展保护消费者权益的法律、法规和消费知识的宣传;
- (二)对下级消费者协会的业务工作进行指导;
- (三)对商品和服务的质量、价格、售后服务以及消费者的意见进行调查、比较分析,并向社会公布结果;
- (四)及时发布消费提示警示信息和消费投诉情况;
- (五)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。

其他消费者组织依照法律、法规及其章程的规定,开展保护消费者合法权益的活动。

第三十三条 县级以上人民政府有关部门应当与消费者协会和其他消费者组织加强沟通,对反映的消费者合法权益受到损害的问题,应当及时处理并反馈处理结果。

第三十四条 对侵害众多消费者合法权益的行为,省消费者协会可以依法向人民法院提起诉讼,设区的市、县(市、区)消费者协会和其他消费者组织可以向省消费者协会提出提起诉讼的建议。

第三十五条 省人民政府应当建立消费者权益保护公益诉讼赔偿金管理制度。公益诉讼所获得的赔偿金,应当用于消费者权益损害的赔偿、公益活动、普法宣传等工作。

第五章 争议解决

第三十六条 消费者向有关部门投诉的,应当提供下列材料:

- (一)投诉人的身份证明、通讯地址和联系方式;
- (二)被投诉人的名称(姓名)、地址等相关信息;
- (三)具体的投诉请求、事实和理由;
- (四)购物凭证、服务单据等能够证明消费关系存在的证据。

第三十七条 有关行政部门收到消费者投诉后,应当在七个工作日内予以处理并告知消费者。决定受理的,应当依法组织调解、指导和解;不予受理的,应当向消费者说明理由;对不属于本部门主管或者管辖的,应当及时告知消费者向其他有关行政部门投诉。

有关行政部门组织调解的,应当自受理之日起四十五个工作日内终结;在处理投诉过程中发现经营者涉嫌违法经营的,应当依法查处。

第三十八条 消费者协会收到消费者投诉后,应当在七个工作日内作出是否受理的决定并告知消费者。决定受理的,应当自受理之日起四十五个工作日内结束调查、调解;不予受理或者受理后调解不成的,应当说明理由,并告知消费者可以选择的其他解决争议的途径。

消费者协会在调查、调解过程中发现经营者涉嫌违法经营的,应当书面告知有关行政部门。

第三十九条 因商品或者服务质量争议需要进行检测、鉴定的,消费者与经营者可以协商一致,共同委托检测、鉴定机构;未达成一致的,有关行政部门或者消费者协会可以委托或者指定具备资质的检测、鉴定机构。

检测、鉴定费用由经营者先行垫付,最终由责任方承担;无法明确责任的,由双方共同承担。法律、行政法规另有规定的,从其规定。

检测、鉴定机构应当如实出具检测、鉴定意见,检测和鉴定的时间不计入消费投诉处理期限。

第四十条 鼓励经营者、商品交易市场的经营管理者制定先行赔付保障措施、在线纠纷解决等消费争议处理机制。

鼓励行业组织建立消费者维权机制,化解经营者与消费者矛盾争议。

第四十一条 任何组织和个人不得以保护消费者权益为由,滥用投诉、举报、信访、申请信息公开等权利,捏造事实诬陷他人、实施敲诈勒索,损害经营者合法权益,扰乱国家机关正常工作秩序。

第六章 法律责任

第四十二条 违反本条例规定,法律、行政法规已有法律责任规定的,从其规定。

第四十三条 违反本条例第十七条第二款规定,未在市场主要出入口等显著位置设置经检定合格的公用计量器具的,由市场监督管理部门责令限期改正;逾期未改正的,处五百元以上五千元以下罚款。

第四十四条 违反本条例第四十一条规定,构成违反治安管理行为的,由公安机关依法给予治安管理处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第四十五条 国家机关工作人员在消费者权益保护工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第四十六条 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本条例执行。

第四十七条 本条例自2024年1月1日起施行。