

辽宁省消费者权益保护条例

(2016年3月23日辽宁省第十二届人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过 根据2020年3月30日辽宁省第十三届人民代表大会常务委员会第十七次会议《关于修改〈辽宁省出版管理规定〉等27件地方性法规的决定》第一次修正 根据2020年11月24日辽宁省第十三届人民代表大会常务委员会第二十三次会议《关于修改〈辽宁省城镇房地产交易管理条例〉等12件地方性法规的决定》第二次修正)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 消费者的权利和经营者的义务
- 第三章 国家保护
- 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，维护社会公平和市场经济秩序，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、法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 在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。

第三条 消费者合法权益的保护应当遵循国家保护、经营者自律和社会监督相结合的原则。

第四条 省、市、县（含县级市、区，下同）人民政府应当加强对消费者权益保护工作的领导，组织、协调和督促本行政区域内有关行政管理部门，依法履行保护消费者合法权益的职责。

市场监督管理部门和药品监督管理、公安、发展改革、检验检疫、文化和旅游、通信管理、住房城乡建设、农业农村、新闻出版、广播电视、工业和信息化、交通运输、教育、体育、金融等其他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做好消费者权益保护工作。

第五条 行业协会、商会等行业组织应当建立健全行业经营自律规范、自律公约和职业道德准则，规范会员行为。鼓励行业

协会、商会等行业组织制定发布产品和服务的行业规则，引导经营者提高商品和服务质量，保障消费者的合法权益。

第六条 任何单位和个人有权对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

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予以揭露、批评，实施舆论监督。

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第七条 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。

第八条 消费者有权要求经营者提供的商品和服务符合保障人身和财产安全的国家标准、行业标准和地方标准；没有国家标准、行业标准和地方标准的，应当符合社会普遍公认的安全、卫生要求。

消费者有权要求经营者提供安全的消费场所、设施和环境。

第九条 消费者有权对经营者提供的商品和服务的质量、计量、经营行为、服务态度等提出意见、建议，有权对经营者损害消费者合法权益的行为向有关行政管理部门投诉、举报，有权客观真实地将有关情况向大众传播媒介反映。

第十条 经营者向消费者提供商品或者服务，应当按照法

律、法规的规定，与消费者的约定或者向消费者作出的承诺履行义务。

经营者与消费者的约定或者向消费者作出的承诺，内容严于法律、法规规定且对消费者有利的，按照约定或者承诺履行。

第十一条 经营者对可能危及人身、财产安全的商品、服务、场所和设施，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并对正确使用商品、场所、设施或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法作出说明。

因设施不完善或者经营者疏于防范等过错，给消费者造成人身、财产损害的，经营者应当依法承担赔偿责任。

第十二条 经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即向有关行政管理部门报告，通过大众传播媒介、店堂告示以及电话、传真、短信等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。

第十三条 经营者应当在其经营场所、网站首页或者介绍经营活动的主页面的显著位置，标明其真实名称和标记。名称和标记应当便于发现和识别。

租用他人柜台、场地从事经营活动的经营者，应当标明出租人和承租人的真实名称和标记。

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。

商品交易市场开办者、营业柜台或者场地出租者、网络交易平台提供者应当依法审查核实经营者的真实身份，并督促经营者标明其真实名称和标记。

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。价格变动时，应当及时调整标价。

经营者不得在标价之外加价出售商品或者提供服务，不得收取任何未予标明的费用。消费者有权拒付经营者违反上述规定收取的多余价款或者额外费用。

第十五条 经营者应当建立商品进货索证索票制度，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，并建立台账。

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；消费者要求提供购货凭证、服务单据以外的收费清单的，经营者应当提供。

第十六条 经营者不得强迫消费者购买商品或者接受服务，不得违背消费者的意愿搭售商品、服务或者附加其他不合理的条件；提供可选择性服务应当事先征得消费者同意。

第十七条 经营者以有奖、附赠、打折等形式提供的商品或者服务，应当保证质量。存在质量问题的，不能因为提供奖品、赠品、优惠而免除修理、重作、更换义务以及其他责任。

第十八条 经营者采用网络、电视、电话、邮购、上门推销

等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。经营者应当于三日内对消费者的退货要求予以确认并办理退货手续，但法律、法规规定以及其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。对不适用无理由退货的商品，经营者应当事先通过显著方式告知消费者，并设置提示程序，供消费者在购买结算前确认。

消费者退货的商品应当完好。消费者为检查、试用商品而拆封且商品本身不污不损的，属于商品完好。

经营者应当自收到退回商品之日起七日内返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，按照约定履行。

第十九条 经营者需要获取消费者个人信息的，应当依法取得并确保信息安全，不得非法处理消费者个人信息。

经营者应当建立消费者个人信息的保密和管理制度，采取技术措施和其他必要措施保障消费者个人信息安全。

第二十条 网络交易平台提供者，按照中立、公正、客观原则，对网络交易经营者的信用情况进行采集与记录，建立信用评价体系、信用披露制度，警示交易风险，为网络交易提供信用评价服务。

为网络交易提供信用评价服务的经营者，应当通过合法途径采集信用信息，不得任意调整信用级别或者相关信息，不得将收

集的信用信息用于非法用途。

第二十一条 经营者提供商品或者服务不得有下列行为：

（一）生产、销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全要求；

（二）销售失效、变质的商品；

（三）生产、销售伪造产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址、篡改生产日期的商品；

（四）生产、销售伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品；

（五）侵犯他人注册商标专用权、外观设计专利权等知识产权；

（六）生产、销售伪造或者冒用知名商品特有的名称、包装、装潢的商品；

（七）在生产、销售的商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，以不合格商品冒充合格商品；

（八）生产、销售国家明令淘汰并停止销售的商品；

（九）采用不正当手段使商品数量、重量短缺；

（十）收取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务；

（十一）法律、法规规定的其他禁止行为。

第二十二条 经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面、准确，不得有下列宣传行为：

（一）不以真实名称和标记提供商品或者服务；

(二) 以虚假或者引人误解的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者服务；

(三) 作虚假或者引人误解的现场说明和演示；

(四) 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销售诱导；

(五) 以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价或者其他欺骗性价格表示销售商品或者提供服务；

(六) 以虚假的有奖销售、还本销售、体验销售等方式销售商品或者提供服务；

(七) 谎称正品销售处理品、残次品、等外品等商品；

(八) 夸大或者隐瞒所提供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误导消费者；

(九) 以其他虚假或者引人误解的宣传方式误导消费者。

第二十三条 经营者提供商品或者服务，应当依照法律、法规规定或者当事人的约定，承担修理、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等民事责任，不得故意拖延或者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) 对于适用无理由退货的商品，自收到消费者退货要求之日起三日内未予以确认并办理退货手续的；

(二) 未经消费者确认，以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货的；

(三) 以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货的；

(四) 经有关行政管理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三日内未退货的；

(五) 自国家规定、当事人约定期满之日起或者不符合质量要求的自消费者提出合法要求之日起，十五日内拒不履行修理、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等义务的；

(六) 其他故意拖延或者无理拒绝的情形。

第二十四条 经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出含有下列内容的规定：

(一) 免除或者部分免除经营者对其所提供商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任；

(二) 排除或者限制消费者提出修理、更换、退货、赔偿损失以及获得违约金和其他合理赔偿的权利；

(三) 排除或者限制消费者依法投诉、举报、提起诉讼的权利；

(四) 强制或者变相强制消费者购买和使用其提供的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；

(五) 强化自身变更或者解除合同的权利，限制消费者依法变更或者解除合同权利；

(六) 单方享有解释权或者最终解释权;

(七) 其他对消费者不公平、不合理的规定。

第二十五条 经营者停止提供商品或者服务的,应当事先告知消费者,并与消费者协商作出妥善安排;给消费者造成损害的,还应当给予消费者合理的赔偿。

从事公用事业的经营者因自身原因或者消费者未支付费用等停止提供商品或者服务的,应当提前三个工作日告知消费者。

第二十六条 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、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。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或者退回预付款,并承担预付款利息、消费者必须支付的合理费用。对退款无约定的,按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

第二十七条 洗染业经营者应当与消费者共同确认洗染前的衣物状况,并在服务单据中注明。造成衣物变形、损坏、串色、染色、遗失的,应当退还收取的费用,并依法承担赔偿责任。

第二十八条 汽车销售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。

汽车维修经营者应当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。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。

第二十九条 教育培训服务机构应当如实告知受教育者培养目标、教育项目、课程设置、师资状况、办学与教学地址、学习时限、收费项目和标准等情况。有下列行为之一的，经营者依法承担赔偿责任：

- (一) 以虚假招生简章或者广告欺骗受教育者；
- (二) 擅自提高收费标准或者增加收费项目；
- (三) 擅自降低教学标准，使用不合格的教学人员从事教学活动，或者不提供相应的教学设备和设施；
- (四) 以不正当理由使受教育者提前终止或者延迟学业；
- (五) 法律、法规规定的其他侵害受教育者合法权益的行为。

第三十条 餐饮业经营者应当免费提供符合质量标准和卫生条件的餐具，在显著位置明示其提供食品和服务的价格，不得设定最低消费，不得收取或者变相收取餐位费、消毒餐具费、开瓶费等不符合规定的费用。

餐饮业经营者承办婚宴等活动时，不得限定消费者接受指定的婚庆公司或者其他服务公司的服务。

第三十一条 美容美发业经营者向消费者提供的商品和服务应当与约定的数量、质量、价款、费用、履行期限、售后服务等内容相一致，并告知消费者安全注意事项和风险警示信息。因经营者的责任达不到服务效果的，应当按照消费者的要求免费重作

或者退还已收取的费用。

第三十二条 法律、法规对通信网络、金融服务、物业服务、房地产经营、旅游、供热、医疗、教育等行业的消费者权益保护另有规定的，从其规定。

第三章 国家保护

第三十三条 省、市、县人民政府应当建立健全消费者合法权益保护工作责任制和责任追究制，将消费者合法权益保护工作纳入工作考核范围，对具有保护消费者合法权益职责的行政管理部门进行考评。

第三十四条 省、市、县人民政府应当整合优化投诉举报平台，建立和完善统一高效的消费维权处理机制，规范处理消费者投诉举报程序，方便消费者反映诉求，及时向消费者反馈处理结果。

第三十五条 有关行政管理部门应当按照有关规定加强消费者权益保护领域信用体系建设，建立守信激励和失信惩戒联动机制，将经营者守法诚信和违法失信的信息录入公共信用信息系统，对经营者信用状况进行分类分级、动态监管。

第三十六条 市场监督管理部门应当会同有关行政管理部门指导和督促在商场、市场、旅游景区、社区等生活消费集中区域建立消费维权服务站，定期对有关人员进行业务知识培训，提

高消费维权效率。市、县人民政府应当对消费维权服务站的日常工作予以支持。

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，依法解答消费者咨询，及时处理消费者投诉。

第三十七条 有关行政管理部门应当在各自职责范围内制定年度抽查检验计划，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，并及时通过大众传播媒介向社会公布抽查检验结果。

对危及人身、财产安全或者消费者投诉集中的商品和服务，有关行政管理部门应当根据需要及时组织抽查检验。

第三十八条 有关行政管理部门在依法履行保护消费者合法权益职责时，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）要求涉嫌违法当事人限期提供有关证明材料；

（四）查阅、复制当事人有关的合同、票据、账簿以及其他有关资料；

（五）对涉嫌危害消费者人身、财产安全的有严重缺陷的商

品依法予以查封或者扣押；

（六）法律、法规规定的其他职权。

第三十九条 省、市、县人民政府可以从人大代表、政协委员、专家学者、新闻工作者和其他社会公众中聘请监督员，对有关行政管理部门保护消费者合法权益工作进行监督。

第四章 消费者组织

第四十条 省、市、县消费者协会是保护消费者合法权益对商品和服务进行监督的社会组织，应当依法履行职责，支持消费者行使合法权利，提高消费者主动维权意识。

消费者协会可以根据需要设立专门工作机构，开展日常工作，同级人民政府对消费者协会履行职责应当予以人员和必要的经费等支持。

第四十一条 消费者协会履行下列公益性职责：

（一）宣传保护消费者合法权益的法律、法规和规章，开展消费知识教育，向消费者提供消费信息和咨询服务，提高消费者维护自身合法权益的能力，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法律、法规、规章和强制性标准；

（三）参与有关行政管理部门对商品和服务的监督、检查；

（四）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、比较试验和分析评议；

（五）就有关消费者合法权益的问题，向有关部门反映、查询，提出建议；

（六）受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；

（七）投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以委托具备资格的鉴定人鉴定，鉴定人应当出具鉴定意见；

（八）就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者依法提起诉讼；

（九）对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评；

（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，并独立发表意见；

（十一）推动跨行政区域消费争议解决、信息互通共享；

（十二）法律、法规规定的其他公益性职责。

第四十二条 市、县消费者协会发现本行政区域有经营者侵害众多消费者权益的行为时，可以及时向省消费者协会报告，省消费者协会可以根据情况向人民法院提起诉讼。

省消费者协会对诉讼收集证据确有困难的，可以提请有关行政管理部门协助。

第四十三条 消费者协会可以根据消费者的投诉情况和保护消费者合法权益工作的需要，与行业协会、商会建立消费维权

协作机制，不定期发布消费警示信息和消费指导信息，引导消费者科学合理消费。

第四十四条 消费者协会对消费者权益保护问题进行查询，有关行政管理部门、行业组织和经营者应当自收到查询请求之日起十日内作出答复。逾期不予答复的，消费者协会可以向同级人民政府或者行业监管部门反映，并提出意见和建议。

第五章 争议的解决

第四十五条 鼓励经营者建立方便快捷的消费纠纷和解制度、赔偿先付制度，设立专门机构或者指定专人负责处理消费者投诉。经营者应当在其经营场所的醒目位置或者以其他便于消费者知悉的方式，公开其处理消费纠纷程序，依法承担首问责任，及时处理消费者投诉，主动和解消费纠纷。

消费者与经营者自愿和解的，双方应当履行和解协议。和解协议内容不得违反法律、法规的强制性规定，经营者不得以不利于消费者的条件与消费者和解。

与经营者和解不成的，消费者可以选择下列解决途径：

- （一）请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；
- （二）向有关行政管理部门投诉；
- （三）根据与经营者达成的仲裁协议申请仲裁机构仲裁；
- （四）向人民法院提起诉讼。

第四十六条 消费者协会自收到消费者调解请求之日起五个工作日内作出是否受理的决定。决定受理的，应当在三十日内进行调查、调解；投诉事项紧急的，应当立即进行调查、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途径。

消费者协会发现经营者有损害消费者合法权益的违法经营行为的，可以书面告知有关行政管理部门。有关行政管理部门应当及时处理，并将处理结果书面告知消费者协会。

第四十七条 有关行政管理部门应当自收到消费者投诉之日起五个工作日内作出是否受理的决定。决定予以受理且争议双方同意调解的，应当组织调解，告知调解的时间、地点、调解人员等事项；决定不予受理的，应当告知消费者不予受理的理由。

第四十八条 受理投诉的有关行政管理部门应当在决定受理消费者投诉之日起六十日内终结调解。未能达成调解协议的，应当终止调解；达成调解协议的，应当制作调解书，当事人应当按照调解协议履行。

当事人认为无需制作调解书的，经当事人同意，调解协议可以采取口头形式，调解人员应当予以记录备查。

第四十九条 消费者要求解决消费争议，应当有明确的经营者的、具体诉求、事实和理由，并能够提供消费者个人的真实信息和必要的证据。

经营者应当配合有关行政管理部门和消费者协会对消费者

投诉进行调查，提供与消费争议有关的证据材料，不得故意拖延或者无理拒绝。

第五十条 投诉事项涉及商品和服务质量问题，直观可以确认的，由受理单位确认；直观难以确认但可以鉴定的，由双方约定或者受理单位委托具备资格的鉴定人鉴定，鉴定人应当出具鉴定意见；无法鉴定的，经营者应当提供证明自己无过错的证据，不能提供无过错证据的，应当承担责任。

鉴定费由主张权利一方当事人先行垫付，也可以由双方当事人协商承担。经鉴定确属质量问题的，由经营者承担；不属于质量问题的，由消费者承担；无法确认的，由双方共同承担。法律、法规另有规定的，从其规定。

第五十一条 经有关行政管理部门或者消费者协会调解达成的协议，当事人可以依法申请司法确认。经人民法院裁定有效的协议，一方当事人拒绝履行或者未全部履行，对方当事人可以依法申请人民法院强制执行。

第六章 法律责任

第五十二条 经营者在格式条款、通知、声明、店堂告示等方式中，作出含有本条例规定禁止内容的，由市场监督管理部门责令限期改正，逾期不改正的，处一万元罚款。法律、法规另有规定的，从其规定。

第五十三条 经营者违反本条例规定，有下列行为之一的，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由市场监督管理部门责令限期改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、按照下列规定予以罚款；情节严重的，责令停业整顿：

（一）未按照规定标明真实名称和标记的，处一万元罚款；

（二）未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的，处二万元罚款；

（三）强迫消费者购买商品或者接受服务的，处以违法所得五倍罚款；

（四）设定最低消费，收取或者变相收取餐位费、消毒餐具费、开瓶费等不符合规定费用的，处五千元罚款。

第五十四条 为网络交易提供信用评价服务的经营者，有下列行为之一的，由市场监督管理部门予以警告，没收违法所得，责令限期改正；逾期不改正的，按照下列规定予以罚款：

（一）任意调整信用级别或者相关信息的，处一万元罚款；

（二）将收集的信用信息用于非法用途的，处三万元罚款。

第五十五条 经营者违反本条例规定，有关行政管理部门除依照法律、法规规定予以处罚外，还应当将违法经营者的行政处罚信息记入经营者信用档案，并依法向社会公布。

第五十六条 经营者违反本条例规定的其他行为，由有关行政管理部门按照《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。

第五十七条 有关行政管理部门及其工作人员，违反本条例有下列行为之一的，由所在单位或者上级主管部门、监察机关对直接负责的主管人员和其他责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对消费者符合受理条件的投诉拒绝受理或者对消费者的投诉拖延不处理的；

（二）在处理投诉中与经营者串通故意刁难消费者，使消费者合法权益得不到保护的；

（三）发现危害人身、财产安全的商品或者服务，未及时责令经营者停止销售商品或者提供服务的；

（四）包庇、放纵经营者侵害消费者合法权益的行为，或者阻挠、干预对经营者的违法行为进行查处的；

（五）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第七章 附则

第五十八条 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。

第五十九条 本条例自2016年6月1日起施行。2004年5

月 29 日辽宁省第十届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过的《辽宁省消费者权益保护规定》同时废止。