

贵州省消费者权益保护条例

（2006年11月24日贵州省第十届人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过 根据2012年3月30日贵州省第十一届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过的《贵州省人民代表大会常务委员会关于修改部分地方性法规的决定》第一次修正 根据2020年9月25日贵州省第十三届人民代表大会常务委员会第九次会议通过的《贵州省人民代表大会常务委员会关于修改〈贵州省道路交通安全条例〉等地方性法规个别条款的决定》第二次修正 根据2023年11月29日贵州省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议通过的《贵州省人民代表大会常务委员会关于修改〈贵州省乡镇人民代表大会工作条例〉等地方性法规部分条款的决定》第三次修正 2026年5月28日贵州省第十四届人民代表大会常务委员会第二十三次会议修订）

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 消费者的权利
第二节 经营者义务的一般规定
第三节 特定行业经营者义务规定
第三章 消费者合法权益的保护
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》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》和有关法律、行政法规的规定，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商品、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 消费者权益保护工作坚持中国共产党的领导，坚持以人民为中心，遵循合法、公平、高效的原则。

第四条 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。

第五条 本省加大消费者合法权益保护力度，按照国家规定建立和完善经营者守法、消费者参与、政府监管、行业自律和社会监督相结合的消费者权益保护共治治理体系；统筹推进消费环境建设，营造安全放心的消费环境，增强消费对经济发展的基础性作用。

第六条 各级人民政府应当加强领导、组织、协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作，落实保护消费者合法权益的职责。

各级人民政府应当加强监督，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。

市场监管、发展改革、商务、文化和旅游、教育、公安、民政、人力资源社会保障、住房城乡建设、交通运输、卫生健康、农业农村、广电、新闻出版、体育、金融管理、电信、邮政、民航监管等部门应当按照各自职责，保护消费者的合法权益。

第七条 鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

新闻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。

第二章 消费者的权利与经营者的义务

第一节 消费者的权利

第八条 消费者购买商品、使用商品或者接受服务，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）获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利；
- （七）人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利；
- （八）个人信息依法得到保护的权利；
- （九）法律、法规规定的其他权利。

第九条 消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利。

第十条 消费者有权对经营者提供的商品和服务的质量、价格、计量及其服务态度等作出客观评价，提出意见和建议，有权对经营者的违法行为向有关行政部门举报，有权将有关情况如实地向大众传播媒介反映。

消费者有权对消费者协会和其他消费者组织保护消费者权益的工作提出意见和建议。

消费者有权对行业组织制定的行业规则、相关标准、示范合同文本或者经营者共同约定的事项中有关消费者权益的内容提出意见和建议。

消费者有权检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法失职行为，有权对保护消费者权益工作提出批评、建议。

第二节 经营者义务的一般规定

第十一条 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。

经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。

经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

经营者提供的商品或者服务应当执行强制性标准；鼓励采用推荐性标准。

第十二条 经营者应当采用通俗易懂的方式，真实、全面地向消费者提供商品或服务相关信息，不得有欺诈行为，不得通过虚构经营者资质、资格或者所获荣誉、虚构商品或服务交易信息、经营数据，篡改、编造、隐匿用户评价等方式，进行虚假或者引人误解的宣传、欺骗、误导消费者。

第十三条 经营者应当为消费者提供安全的消费环境和场所，对可能危及人身、财产安全的场地、设施、设备等，经营者应当设置显著的警示标志、说明等，标明正确使用的方法和防止发生危险的注意事项，并采取必要的防护措施。消费者在经营场所遇到危险或者受到侵害时，经营者应当给予及时、必要的救助。

第十四条 经营者通过网络、广播、电视、电话、报刊、邮政等方式销售商品或者提供服务的，所作的宣传说明应当与其销售的商品或者提供的服务相一致。

第十五条 经营者向消费者提供商品或者服务采用格式条款订立合同，或者使用预先拟定合同双方权利义务作出规定的通知、声明、店堂告示等的，应当以单独告知、字体加粗、弹窗等显著方式提醒消费者注意商品或者服务的数量和质量、价格或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明，不得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的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、重作、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、选择调解、仲裁或者诉讼解决消费争议的权利；

（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的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）规定经营者有权任意变更或者解除合同，限制消费者依法变更或者解除合同的权力；

（六）规定经营者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。

第十六条 经营者应当在经营场所的显著位置标明其真实名称和标记，公示营业执照和其他与经营业务相关的行政许可证照。

经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的，应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名称和标记。由其其他经营者实际提供商品或者服务的，还应当向消费者提供该经营者的名称、经营地址、联系方式等信息。

经营者租赁他人柜台或者场地提供商品或者服务，或者通过宣讲、抽奖、集中式体验等方式提供商品或者服务的，应当以显著方式标明其真实名称和标记。柜台、场地的出租者应当建立场内经营管理制度，核验、更新、公示经营者的相关信息，供消费者查询。

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。

第十七条 经营者不得以暴力、胁迫、限制人身自由等方式或者利用技术手段，强制或者变相强制消费者购买商品或者接受服务，或者排除、限制消费者选择其他经营者提供的商品或者服务。经营者通过搭配、组合等方式提供商品或者服务的，应当以显著方式提请消费者注意。

经营者无正当理由，不得拒绝或者延误向消费者提供商品或者服务。

经营者不得设定最低消费数额，不得以消费者购买商品或者接受服务的数量、用途等为由拒绝履行法定义务。

第十八条 经营者应当按照国家有关规定使用检定合格的计量器具，以法定计量单位作为结算标准，在显著位置清晰、醒目标注商品计量单位，并保证计量结果准确，不得拒绝消费者复核计量结果。

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。

经营者提供商品以量值作为结算依据的，不得有下列行为：

- （一）使用国家明令淘汰或者具有作弊功能的计量器具；
- （二）破坏计量器具准确度、铅（签）封或者伪造数据；
- （三）使用铅（签）封已损坏的计量器具；
- （四）将商品包装物重量计入商品净含量；
- （五）违反法律、法规规定的其他行为。

定量包装商品的生产者、经营者应当在其商品包装的显著位置准确、清晰、明白标注定量包装商品的净含量。

第十九条 经营者提供商品或者服务应当按照国家有关规定，以显著方式标明商品的品名、产地、规格、等级、价格和计价单位或者服务的项目、内容、价格、计价方法和收费标准等信息，做到价签价目齐全、内容真实准确、货签对位、标识清晰醒目。标示内容有变动时，应当及时调整。

经营者不得在标价之外加价销售商品或者提供服务，不得收取任何未标明的费用。

经营者销售商品同时有提供配送、搬运、安装、调试等附带服务的，应当对附带服务进行明码标价。附带服务不由销售商品的经营者提供的，应当以显著方式区分标记或者说明。

第二十条 经营者以先消费后结算提供服务的，除按照相关规定进行明码标价外，还应当在结算前向消费者出具结算清单，列明所提供服务的项目、价格以及总收费金额等信息。

第二十一条 经营者通过会议营销、集中授课、健康讲座、专家义诊、电话推销、上门推销、免费检查、免费体验、赠送商品、免费或者低价旅游等方式，向老年人消费者推销声称具有治疗、保健、养生等功能产品的，老年人消费者有权自收到产品之日起七日内退货，且无需说明理由；但是，按照法律、法规和国家规定不适用无理由退货的情形除外。

第二十二条 经营者向未成年人提供商品或者服务，应当遵守法律、法规和国家有关规定，履行保护未成年人身心健康的义务，不得向未成年人提供损害未成年人身心健康的商品或者服务。

第二十三条 经营者以收取预付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，约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、余额查询渠道、预付款退还方式、违约责任等事项。

经营者收取预付款后，应当按照与消费者的约定提供商品或者服务，不得降低商品或者服务质量，不得任意加价。经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当向消费者提出要求履行约定或者退还预付款。

经营者与消费者对退还预付款未约定或者约定不明的，消费者有权自支付预付款之日起七日内要求退款，经营者应当自消费者提出退款之日起五日内退还预付款，消费者因支付预付款获得的赠品或者赠送的服务应当退还或者支付合理价款。未兑付商品或者提供服务，经营者应当一次性退还已支付的全部预付款；已兑付商品或者提供服务的，经营者可以扣除其为提供商品或者服务已经产生的合理费用。

经营者出现重大经营风险，有可能影响经营者按照合同约定或者交易习惯正常提供商品或者服务的，应当停止收取预付款。经营者决定停业或者迁移服务场所的，应当通过短信、电话等方式提前告知消费者，并提前三十日在其经营场所、网站、网店首页等的醒目位置公示经营者的有效联系方式等信息。消费者依照国家有关规定或者合同约定，有权要求经营者继续履行提供商品或者服务的义务，或者要求退还未消费的预付款余额。

第二十四条 以收取预付款方式提供商品或者服务的经营者，可以选择商业银行存管、数字人民币钱包、服务信托或者公证提存等方式，为预收资金存储、消费、使用提供保障，经营者可以采用履约保证保险、银行保函等方式冲抵相应预收资金。有关主管部门应当加强对预收资金的监督管理。

第二十五条 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部门报告和告知消费者，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。

采取召回措施的，生产者或者进口商品的经营者应当制定召回计划，发布召回信息，明确告知消费者享有的相关权利，保存完整的召回记录，并承担消费者因商品被召回所支出的必要费用。商品销售、租赁、修理、零部件生产供应、受托生产等相关经营者应当依法履行召回相关协助和配合义务。

第二十六条 经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

经营者履行更换义务的，应当免费为消费者调换相同型号、规格的商品；经营者无相同型号、规格商品的，消费者可以要求退货，经营者应当退货，并不得收取折旧费及其他费用。

第二十七条 经营者对消费者提出的修理、更换、重作、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用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，不得故意拖延或者无理拒绝。

经营者有下列情形之一的并超过十五日的，视为故意拖延或者无理拒绝：

（一）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未退货的；

（二）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要求之日起，无正当理由拒不履行修理、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。

第二十八条 经营者在经营活动中提供的奖品或者赠品应当符合国家有关规定，不得以侵权或者不合格产品、国家明令淘汰并禁止销售的商品等作为奖品或者赠品。

经营者以消费者购买商品或者接受服务为条件，向消费者提供奖品、赠品或者赠与服务，应当保证奖品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。免费提供的商品或者服务存在瑕疵但不违反法律强制性规定且不影响正常使用性能的，经营者应当在提供商品或者服务前如实告知消费者。

第三节 特定行业经营者义务规定

第二十九条 供水、供电、供气、供热、电信、广播电视等公用服务经营者，应当向社会公开服务标准、资费标准等信息，提供安全、便捷、稳定和价格合理的服务。未经法定程序，公用服务经营者不得提高收费标准、增加收费项目。

公用服务经营者应当定期对设施设备进行检查、维护。检查、维护设施设备影响消费者正常使用的，应当按照法律、法规、有关规定或者合同约定定期告知消费者；没有规定的，应当至少提前三日告知。

第三十条 美容、美发、美体、保健经营者，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，在提供服务时，应当询问消费者的要求，向消费者提供与服务有关的真实信息，对消费者提出的有关产品、服务等方面的问题，应当做出真实明确的答复，不得欺骗和误导消费者。

第三十一条 餐饮业、娱乐场所经营者，应当明示其提供的食品和服务的价格，提供的食品和服务应当符合卫生、安全要求；提供采用工业化预制方式制作的食品，应当如实告知消费者。

餐饮业经营者，应当免费为消费者提供符合卫生条件的餐具，不得拒绝消费者自带酒水、饮料，不得设定最低消费，不得收取开瓶费等不合理费用。

第三十二条 非学历教育培训机构经营者，应当具备法律、法规规定的办学资格和办学条件；应当在招生广告、招生简章中如实载明有关课程设置、师资状况、培训地点、教学设施、培训费收取的项目及标准等信息；不得擅自改变授课教师、授课地点、开班时间、课程设置及课时安排，确需改变的，应当征得受教育者及监护人的同意。

经营者有下列行为之一的，应当在受教育者及监护人提出退学要求之日起十日内，退还已收取的全部费用：

- （一）不具备合法资格招收受教育者；
- （二）在招生简章、招生广告中作虚假宣传；
- （三）以虚构的保证就业等承诺诱使受教育者接受教育；
- （四）安排不具备相应资格资质的人员从事教学活动；
- （五）不能提供能保障人身安全和符合教学要求的教学场所、教学设备和设施；
- （六）以不正当手段迫使受教育者终止学业；
- （七）违反法律、法规和国家规定的其他情形。

经营者擅自提高收费标准或者增加收费项目的，应当在受教育者及监护人提出退学要求之日起十日内，退还已收取的全部费用，受教育者及监护人未要求退学的，应当退还多收取的费用。

经营者未经审批开展校外培训、职业培训的，由教育行政部门、人力资源社会保障部门会同市场监管、公安等部门依法进行处罚。

第三十三条 珠宝首饰饰品经营者，应当诚信经营，清晰、醒目标明产品的品名、规格、等级、计价单位、价格、生产企业名称和地址、原材料来源地等信息。

珠宝首饰饰品经营者，不得有下列行为：

- （一）用注胶、镀膜、覆膜或者染色处理的饰品冒充天然珠宝玉石饰品进行销售；
 - （二）用人造宝石、合成宝石、再造宝石、仿宝石冒充天然珠宝玉石饰品进行销售；
 - （三）用拼合珠宝首饰冒充单体珠宝玉石饰品进行销售；
 - （四）虚假宣传珠宝玉石饰品的原材料来源地、等级、生产企业名称和地址、功效等；
 - （五）违反法律、法规和国家规定的其他行为。
- 第三十四条** 住宅装饰装修、修理、加工、安装服务经营者，应当按照国家规定或者双方约定提供服务，保证质量。
- 住宅装饰装修、修理、加工、安装服务经营者，不得有下列行为：
- （一）谎报用工材料或者虚报修理项目；
 - （二）故意损坏、偷换零部件或者材料；
 - （三）使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的零部件或者材料；
 - （四）更换不需要更换的零部件或者偷工减料、加收费；

（五）违反法律、法规和国家规定的其他行为。

修理、加工、安装服务经营者提供服务时，应当事先告知消费者修理、加工、安装所需要的零部件、材料、价格、期限等情况，经消费者同意，出具载明加工或者修理商品的名称、数量、项目、费用、交货日期等内容的凭证后，再作修理、加工、安装。

经营者对修理的部位应当予以保修，保修责任期不得少于三十日；经营者承诺保修责任期多于三十日的，从其承诺。保修责任期自商品修复交付消费者之日起计算。法律、法规另有规定的，从其规定。

第三十五条 洗染业经营者，应当与消费者共同确认洗染前的物品状况并在服务单据中注明，按照与消费者约定的洗染质量、方式、价格、时限、具体要求等提供服务，可以书面约定洗染物的价值及赔偿标准。

因经营者责任，洗染后的物品未能达到洗染质量要求或者不符合与消费者事先约定要求的，或者造成物品变形、损坏、串色、染色、遗失的，经营者应当根据不同情况给予重新加工、退还洗染费或者赔偿损失。

第三十六条 摄影、摄像、冲印、刻录经营者，应当与消费者明确约定服务内容、质量、数量、价格、时间等，并按照约定提供服务和交付影像、数据资料。

影像、数据资料不符合质量要求的，应当根据消费者的要求退还费用或者免费重拍、重印。未经消费者同意，经营者不得使用或者提供给人使用消费者的影像、数据资料。

经营者造成消费者影像、数据资料损坏或者丢失的，应当退还消费者冲印、制作费用。冲印具有特殊价值的影像资料，消费者可以与经营者事先约定保价额。经营者提供的服务不符合约定要求的，应当按照约定的保价额赔偿消费者损失。

第三十七条 职业介绍、婚姻介绍、房屋租赁、出境出国、家政等中介服务经营者，应当与消费者订立合同，约定服务内容、费用、违约责任等，不得向消费者提供虚假信息，不得以欺诈、胁迫等手段从事中介服务，不得向消费者收取约定以外的费用。

第三十八条 家政服务人员应当如实提供家政服务人员的身份、健康状况、技能、相关从业经验等信息，不得擅自更换家政服务人员或者降低服务标准。

家政服务人员应当尊重消费者的生活习惯，不得泄露消费者个人信息；与消费者发生纠纷的，应当及时向指派其服务的经营者报告，不得擅自中止服务。

第三十九条 高风险旅游项目和高危险性体育项目经营者，应当按照国家规定取得经营许可，具备保障消费者人身和财产安全的技术条件，设置明显的安全警示标志，在提供服务前告知消费者安全注意事项，配备符合要求的安全防护设施、必要的救护人员和设备，并制定相应的安全管理制度和应急预案。

第四十条 经营者通过网络直播等方式提供商品或者服务的，应当依法履行消费者权益保护相关义务，建立并执行商品进货查验验收制度。

第四十一条 演出业经营者应当保证演出的主要演员、节目、时间、场地与广告宣传相符，在消费者购票时以显著方式告知消费者退票方式、退票截止时间、退票费用的收取规则以及不能退票的情形。主要演员、节目、时间、场地变更的，经营者应当在原定演出时间前三日前以相应的广告宣传方式告知消费者，说明变更理由，并根据消费者的要求换票或者原价退票。

第四十二条 金融服务业经营者依法销售自有理财产品或者代销产品时应当以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息，充分提示风险，不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，不得作虚假或者引人误解的宣传。

第四十三条 快递服务经营者应当按照快递服务标准规范快速业务经营活动，保障服务质量，确保快件及时、安全送达。

快递服务经营者在收件时，应当登记寄件人的真实身份信息，验视快件内件及完好状态，记录寄递物品的名称、性质、重量和数量，规范操作，防止造成快件损毁。

快递服务经营者应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收。

快件延误、丢失、损毁或者内件短少的，对保价的快件，应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任；对未保价的快件，依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。

第四十四条 电信业务经营者在制定电信业务资费方案时，应当遵循合法、公平、诚信原则，考虑消费者的不同需求，提供单项电信业务和组合电信业务等多种资费方案供消费者选择。

电信业务经营者应当以显著方式明示服务的种类、范围、资费标准和时限等内容。实际使用量达到套餐限额，电信业务经营者应当及时通知消费者，并告知消费者超出套餐外继续使用该业务的收费标准和收费查询方式。

电信业务经营者在为消费者开通、变更包月付费或者需要用户支付功能费的服务项目时，应当征得消费者同意。未征得消费者同意而擅自开通的服务项目，不得向消费者收取相应费用；已经收取的，消费者有权要求退还。

第三章 消费者合法权益的保护

第四十五条 市场监管部门和其他有关行政部门应当加强消费者权益保护工作的协同配合和信息共享，依法法律、法规的规定，在各自的职责范围内，对经营者提供的商品和服务实施抽查检验等监管措施，及时查处侵害消费者权益合法权益的行为。

第四十六条 本省制定有关消费者权益的地方性法规、政府规章、政策和地方标准，应当听取消费者、经营者和消费者协会等组织的意见；依法需要听证的，应当组织听证。

有关行业组织应当建立健全行业规范，制定消费者权益保护合规指引，加强行业自律，引导、督促本行业经营者合法、诚信经营。行业组织制定行业规则、相关标准，涉及消费者权益的，应当征求有关部门、消费者协会和消费者等的意见，保护消费者权益合法权益。

第四十七条 市场监管、发展改革、商务、文化和旅游、教育、公安、民政、人力资源社会保障、住房城乡建设、交通运输、卫生健康、农业农村、新闻出版、体育、金融管理、电信、邮政、民航监管等部门应当畅通和规范消费者投诉、举报渠道，完善投诉、举报处理流程，依法及时受理和处理投诉、举报，加强对投诉、举报信息的分析应用，开展消费预警和风险提示。

第四十八条 商务、教育、体育、文化和

旅游、卫生健康、住房城乡建设、金融管理、市场监管等部门应当加强对经营者开展预付款式消费经营活动的监督。

省人民政府市场监管部门可以根据有关法律、法规规定，针对特定行业或者领域，联合商务、教育、体育、文化和旅游、卫生健康、住房城乡建设等部门制定预付款式消费合同示范文本。

第四章 消费者组织

第四十九条 消费者协会履行下列职责：

（一）向消费者提供消费信息和法律咨询服务，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规、政府规章、行政规范性文件 and 地方标准，加强消费普法宣传；

（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，发布消费提示警示，开展比较试验、消费评议、消费引导等并公布结果，指导消费者合理选择商品和服务，参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；

（四）就有关消费者合法权益的问题，向各级人民政府、有关部门、经营者、行业组织反映、查询，提出建议；

（五）受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；

（六）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，鉴定人应当告知鉴定意见；

（七）就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼、申请仲裁；

（八）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；

（九）法律、法规规定的其他事项。

第五十条 各级人民政府应当加强消费者协会组织建设，对消费者协会履行职责予以必要的经费等支持。

第五十一条 消费者组织不得从事商品经营和营利性服务，不得以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐商品和服务。

第五章 争议的解决

第五十二条 消费者应当文明、理性消费，提高自我保护意识，依法维护自身的合法权益，在发生消费争议时依法维权。

第五十三条 消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：

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

第五十四条 消费者和经营者发生消费争议向市场监管部门或者其他有关行政部门投诉的，应当提供真实身份信息，有明确的被投诉人、具体的投诉请求和事实依据。

有关行政部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理；投诉不属于权限范围内的，应当及时转交有处理权限的部门，并告知消费者。投诉涉及多个部门的，由主要责任部门牵头处理；主要责任部门不明确的，由各部门依据职权权限分别处理；多部门均有处理权限的，由先收到投诉的部门处理。投诉涉及跨区域且不属于权限范围内的，应当及时将投诉信息转交相关区域的有关部门。对不符合条件的投诉决定不予受理的，应当告知消费者不予受理的理由和其他解决争议的途径。

有关行政部门受理投诉后，消费者和经营者同意调解的，有关行政部门应当依据职责及时调解，并在受理之日起六十日内调解完毕；调解不成的应当终止调解。调解过程中需要鉴定、检测的，鉴定、检测时间不计入在六十日内。

第五十五条 任何组织和个人不得捏造事实诬陷他人、实施敲诈勒索，不得利用投诉牟取不正当利益，损害经营者合法权益，扰乱正常经营秩序；不得滥用投诉、举报、信访、申请信息公开等权利，扰乱行政管理部门正常工作秩序。

有关行政部门制定投诉举报异常名录，建立信息共享机制，依法治理牟利打假和索赔行为。

第五十六条 因消费争议需要对商品或者服务质量进行鉴定、检测的，消费者和经营者可以协商确定鉴定、检测机构。无法协商一致的，受理消费者投诉的市场监管部门或者其他有关行政部门可以指定鉴定、检测机构。

对于重大、复杂、涉及众多消费者权益的消费争议，可以由市场监管部门或者其他有关行政部门纳入抽查检验程序，委托具备相应资质的机构进行鉴定、检测。

第五十七条 对侵害众多消费者权益合法权益的行为，省消费者协会可以依法向人民法院提起公益诉讼。州、县、县级消费者协会对经营者侵害众多消费者权益合法权益的行为，可以向省消费者协会提出提起公益诉讼的建议。

第五十八条 本省建立健全行政管理部门、人民调解组织、专业组织与人民法院、仲裁机构相衔接的消费争议多元化化解机制。

行政机关、消费者协会、行业协会可以与所在地人民调解委员会建立调解联络机制，促进消费纠纷调解。

第六章 法律责任

第五十九条 经营者违反本条例规定，有下列情形之一的，由市场监管部门或者其他有关行政部门根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上五倍以下罚款；没有违法所得的，处以一万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿：

- （一）设定最低消费数额；
 - （二）短缺商品数量或者将包装物计入商品的净含量；
 - （三）不提供购货或者服务单据；
 - （四）未在可能危及消费者人身、财产安全的场地、设施、设备等设置警示标志，采取防护措施；
 - （五）向消费者收取开瓶费或者其他不合理费用。
- 第六十条** 国家机关及其工作人员未按照本条例履行职责或者有其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为，尚不构成犯罪的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

第六十一条 违反本条例规定的其他行为，法律、法规有处罚规定的，从其规定。

第七章 附 则

第六十二条 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。

第六十三条 本条例自2026年9月1日起施行。