

# 安徽省人民代表大会常务委员会 公 告

(第四十一号)

《安徽省消费者权益保护条例》已经 2016 年 2 月 2 日安徽省第十二届人民代表大会常务委员会第二十七次会议修订，现将修订后的《安徽省消费者权益保护条例》公布，自 2016 年 3 月 15 日起施行。

安徽省人民代表大会常务委员会

2016 年 2 月 3 日

# 安徽省消费者权益保护条例

(2004年8月20日安徽省第十届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过 2016年2月2日安徽省第十二届人民代表大会常务委员会第二十七次会议修订)

## 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，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

**第二条** 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。

**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，保障和方便消费者行使权利。

**第四条** 国家机关应当根据各自职责采取措施，依法保障消费者合法权益不受损害。有关行业协会应当指导、督促本行业的经营者依法经营。其制定的行业规则，应当符合保护消费者合法权益的要求。

**第五条** 任何单位和个人都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维护消费者合法权益的宣传，揭露、批评损害消费者合法权益的违法行为。

## 第二章 消费者的权利

**第六条** 消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人身、财产安全不受损害的权利。

消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

**第七条** 消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务真实情况的权利。

消费者在购买、使用商品或者接受服务时，有权要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用、标准等情况。

**第八条** 消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定是否购买任何一种商品、是否接受任何一项服务。

消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

**第九条** 消费者享有公平交易的权利。

消费者在购买商品或者接受服务时，有权通过平等协商确定交易价格以及其他交易条件，有权拒绝强制交易。

**第十条** 消费者因购买、使用商品或者接受服务，导致生命权、健康权、姓名权、名誉权、肖像权、荣誉权和隐私权等人身权利受到损害的，有权要求经营者依法予以赔偿；导致财产受到损害的，有权要求经营者依法对其造成的损失予以赔偿。

经营者在保险公司投保质量责任保险的商品或者服务给消费者造成损害的，消费者有权向经营者索赔，或者依法向保险公司索赔。

**第十一条** 消费者在购买、使用商品或者接受服务时，享有身份资料、家庭情况、财产状况、通讯信息、健康状况、消费记录等个人信息依法得到保护的权利。

**第十二条** 消费者享有下列监督权利：

（一）对经营者的侵权行为，向有关行政部门投诉、举报，或者如实向大众传播媒介反映；

（二）对行业协会制定或者经营者约定的规则中不利于消费者合法权益保护的内容，提出修改意见和建议；

（三）对消费者权益保护委员会和其他消费者组织的工作，提出意见和建议；

（四）对国家机关保护消费者合法权益的工作，提出批评、建议；

（五）对国家机关及其工作人员在保护消费者合法权益工作中的违法、失职行为，进行检举、控告；

（六）法律、法规、规章规定的其他监督权利。

### 第三章 经营者的义务

**第十三条** 经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。

对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当在销售或者服务前，向消费者作出真实说明和明确警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

经营者提供的商品和服务，以及为促销向消费者提供的奖品、赠品和免费服务等，应当符合保障人身、财产安全的强制性国家标准、行业标准和地方标准；没有强制性国家标准、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、环保等要求。

**第十四条** 经营者用于经营的场所、服务设施、店堂装饰，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、财产安全的场所和设施，经营者应当在明显位置设置警示标识，并采取安全防护措施。消费者人身、财产安全遇到危险的，经营者应当及时给予救助。

从事惊险娱乐经营的，经营者应当具备保障消费者人身安全的技术条件、服务设备和必要的救护设施，并制定具体应急预案。

为消费者提供停车或者其他代保管服务的，经营者应当提供保管凭证，并采取相应的措施保障代保管物品的安全。

**第十五条** 经营者提供商品或者服务，应当尊重消费者的人格尊严，不得有下列行为：

- （一）恐吓、侮辱或者诽谤消费者；
- （二）非法检查消费者的身体及其携带的物品；
- （三）限制消费者人身自由；
- （四）毁损消费者具有人格象征意义的特定纪念物品。

**第十六条** 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介绍商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，就消费者的询问作出真实答复，并向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据。

消费者要求在发票等购货凭证或者服务单据上记载商品或者服务名称、价格、数量、等级、质量等内容的，经营者不得拒绝。

**第十七条** 经营者提供商品或者服务，应当依照国家规定明码标价。标价应当内容真实明确、没有歧义；价签价目齐全、字迹清晰、货签对位、标识醒目；价格变动时，应当及时调整。

**第十八条** 经营者提供商品或者服务，不得有下列侵害消费者自主选择权、公平交易权的行为：

- (一) 强迫消费者购买商品或者接受服务；
- (二) 搭售商品、服务或者附加其他不合理条件；
- (三) 以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，排除或者限制消费者权利，加重消费者责任，减轻或者免除经营者责任；
- (四) 在商品或者服务未标明价格的情况下，收取相应费用；
- (五) 在标价之外加价、虚标价格出售商品或者提供服务；
- (六) 法律、法规、规章规定的其他行为。

**第十九条** 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的醒目位置，以便于识别的字体、颜色标明其真实名称和标记。

租赁他人柜台、场地的经营者，应当以醒目方式标明自己的真实名称和标记。

网络交易平台提供者应当按照国家有关规定对进入平台销售商品或者提供服务的经营者进行身份信息审查和登记，并公开经营者的真实、合法身份信息。

**第二十条** 经营者通过广告、产品说明、实物样品或者通知、声明、店堂告示等方式，对商品或者服务的质量、价格、售后服务等作出承诺的，其提供的商品或者服务的质量、价格、售后服务等应当与承诺相符。

经营者不能履行承诺的，应当事先告知消费者，并协商解决；造成消费者合法权益损害的，应当依法给予赔偿。

广告、产品说明、店堂告示等不得含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、误导消费者。

**第二十一条** 经营者及其工作人员不得要求消费者提供与消费无关的个人信息；未经消费者同意，不得向他人提供消费者个人信息。法律、法规另有规定的，从其规定。

**第二十二条** 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和本省规定、与经营者的约定退货，或者要求经营者履行更换、修理、重作等义务。没有规定、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解除条件的，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、重作等义务。

**第二十三条** 商品的包修期限不少于三十日。商品房、汽车等商品，国家和省对其包修期限另有规定的，从其规定，消费者与经营者对商品的包修期限另有约定的，从其约定。

经营者履行修理责任的，应当向消费者出具修理记录。商品修理应当自收到商品之

日起二十日内完成。无正当理由，到期未完成修理的，经营者应当负责退货或者更换。

**第二十四条** 经营者承担更换责任的，应当免费调换同型号、同规格的商品，并向消费者出具更换凭证；无同型号、同规格商品的，应当根据消费者的要求退货。

**第二十五条** 经营者承担退货责任的，应当一次性退清货款，并不得违反国家规定收取折旧费。

**第二十六条** 经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式销售商品的，应当保证商品的质量、性能、规格等与广告内容相符，并按照承诺的时限提供商品。经营者未对提供商品时限作出承诺的，应当自消费者确认购买之日起三日内交寄商品，经营者与消费者对交寄时间另有约定的除外。

上门推销商品或者服务的，应当预约并征得消费者同意。

**第二十七条** 消费者通过网络、电视、电话、邮购等方式购买的商品，依照法律规定无需说明理由退货的，应当保证所退商品完整、无损坏。

经营者不得以消费者为查验商品拆开商品包装，或者对商品进行了调试为由，拒绝退货。

不宜退货的商品，消费者购买时，经营者应当通过显著方式提醒消费者对不适用退货作专项确认。

**第二十八条** 以预收款方式提供商品或者服务，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。

经营者不能正常或者继续提供商品、服务的，应当提前三十日以电话、短信、电子邮件、公告等形式告知消费者。

经营者提供的商品或者服务不符合约定要求，消费者要求退款的，经营者应当退款，不得无故拖延。

**第二十九条** 商业特许经营的特许人在与被特许人订立的合同中，应当明确商品或者服务的质量要求、质量保障措施、消费者权益保护、赔偿责任承担等内容，并对被特许人的经营活动进行指导、监督。

**第三十条** 供水、供电、供气、供暖、邮政、有线电视等公用服务经营者，应当按照价格行政部门核定的收费标准收费，不得向消费者收取押金或者保证金、安装材料费、暂停服务手续费，不得限定消费者购买指定的商品。

公用服务经营者应当定期对设备进行检查、维护。检查、维护设备影响消费者正常使用的，应当至少提前三日告知消费者。法律、法规对告知期限另有规定的，从其规定。

没有法定情形不能正常提供服务的，应当减免相应费用。

**第三十一条** 旅游服务的经营者应当遵守旅游法以及相关法律、法规规定，保障旅游者人身、财产安全等合法权益。

**第三十二条** 医疗机构及其医务人员应当依法维护患者在接受医疗服务中的知情权、隐私权，为患者查阅、复印处方笺、入院记录、医嘱单、检验检查报告、手术以及麻醉记录单等病历资料提供方便。因实施保护性医疗措施不宜让患者知情或者患者因故无法行使知情权的，医疗机构应当保障患者近亲属行使上述权利。未经患者或者其近亲属同意，医疗机构不得公开患者病情。

**第三十三条** 提供快递服务的经营者对免除或者限制经营者责任及涉及快件(邮件)损失赔偿的条款，应当在快递运单上以醒目的方式列出，并予以特别说明。

**第三十四条** 养老机构的经营者应当与接受服务的老年人或者其代理人签订服务协议，明确双方的权利、义务。养老机构在老年人突发危重疾病时，应当及时通知其代理人并转送医疗机构救治；发现老年人为疑似传染病病人或者精神障碍患者时，应当依照传染病防治、精神卫生等相关法律、法规的规定处理。

**第三十五条** 提供证券、保险、银行等金融服务的经营者，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、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。法律、行政法规对证券、保险、银行等金融服务的消费者权益保护另有规定的，按照有关规定执行。

**第三十六条** 通信服务经营者应当提供月度不清零、包季、包半年等流量计费服务套餐供消费者选择。

通信服务经营者应当以显著形式明示通信资费计算标准、方式和未使用完套餐流量处理方式等内容。实际使用量达到套餐限量，通信服务经营者应当及时通知消费者，并告知超出套餐外继续使用该业务的收费标准和收费查询方式。

未经消费者同意开通的上网、电话、短信和其他服务产生的费用，不得向消费者收取。

**第三十七条** 商品房买卖合同签订前，消费者放弃购买的，商品房开发经营者应当全额退还预收的费用。

商品房所在住宅小区规划、设计变更的，商品房开发经营者应当在批准变更之日起十日内，书面通知预定购买商品房的消费者。消费者有权自收到通知之日起十五日内作出是否继续购买的书面答复；未作答复的，视同接受变更。商品房开发经营者未在规定

时限内通知消费者的，应当承担违约责任。

商品房交付时，商品房开发经营者应当向消费者提供其所购的商品房质量保证书、使用说明书、面积测绘报告、公摊构成和计算说明等材料。

商品房交付后，经依法确认主体结构质量不合格的，消费者可以退房。消费者退房的，商品房开发经营者应当全额退还购房费用，并承担给消费者造成损失的赔偿责任。

**第三十八条** 加工、修理服务经营者，应当事先告知消费者加工、修理所需要的材料、价格和完成加工、修理的期限，向消费者出具加工、修理项目和费用清单。

加工、修理服务经营者，不得虚列服务项目，不得偷换零部件、更换不需要更换的零部件，不得偷工减料。

**第三十九条** 非公益性或者非学历培训教育服务经营者，应当如实告知消费者培训教育内容设置、师资状况、费用标准等情况。法律、行政法规对其有资质资格规定的，应当依法取得资质资格。

非公益性或者非学历培训教育服务经营者不得有下列情形：

- （一）以虚假的培训教育成果、就业保证等，诱导消费者；
- （二）安排不合格人员从事培训教育授课；
- （三）擅自提高收费标准或者增加收费项目；
- （四）培训教育场所、设施设备不符合安全规定；
- （五）以不正当手段迫使消费者终止学业。

非公益性、非学历培训教育服务经营者有前款所列情形之一，消费者提出退学要求的，非公益性、非学历培训教育服务经营者应当自要求提出之日起五日内退还全部培训教育费用，并承担相应的赔偿责任。

#### 第四章 政府对消费者合法权益的保护

**第四十条** 县级以上人民政府领导、组织、协调消费者合法权益保护工作，督促有关行政部门履行消费者合法权益保护职责。

起草、制定与消费者合法权益保护有关的地方性法规、政府规章、政策措施，应当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。

**第四十一条** 履行工商行政管理职责的部门应当采取下列措施保护消费者合法权益：



- (一) 健全消费者合法权益保护投诉举报制度，接受、处理消费者投诉、举报；
- (二) 建立消费者合法权益保护预警制度，适时向社会发布消费警示信息；
- (三) 宣传、普及消费者合法权益保护知识；
- (四) 指导、督促经营者诚信自律、合法经营；
- (五) 对商品和服务进行抽查、检验，及时向社会公布抽查、检验结果；
- (六) 会同有关行政部门、行业协会，制定有关商品修理、更换、退货责任规定；
- (七) 查处侵害消费者合法权益的违法行为；
- (八) 提请本级人民政府研究、解决消费者合法权益保护的重大问题。

**第四十二条** 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，通过本部门网站等媒体向社会公布抽查、检验结果，发布消费警示信息，查处侵害消费者合法权益的违法行为。

**第四十三条** 履行工商行政管理职责的部门和有关行政部门查处涉嫌侵害消费者权益的违法行为，可以行使下列职权：

- (一) 检查涉嫌侵害消费者合法权益的生产、销售、服务场所；
- (二) 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；
- (三) 查阅、复制与涉嫌侵害消费者合法权益有关的合同、发票、账簿等资料；
- (四) 依法查封、扣押有证据证明存在严重缺陷可能危害消费者人身、财产安全的商品。

## 第五章 消费者组织

**第四十四条** 依法成立的消费者权益保护委员会在本行政区域内履行法律、法规、规章赋予消费者协会的职责。

其他依法成立的消费者组织依照法律、法规及其章程的规定，开展消费者合法权益保护活动。

**第四十五条** 县级以上人民政府应当为消费者权益保护委员会办事机构配备必要人员；消费者权益保护委员会履行法定职责所需经费由同级财政予以保障。

**第四十六条** 消费者权益保护委员会依法履行下列公益性职责：

- (一) 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合法权益保护的地方性法规、政府规章、政策措施和强制性标准；

（三）就有关消费者合法权益的问题，向有关部门、行业协会反映，提出建议；

（四）受理消费者投诉，对投诉事项进行调查、调解；

（五）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、分析，按照国家规定开展诚信企业评选；

（六）对损害消费者合法权益的行为，支持消费者依法提起诉讼；

（七）对损害消费者合法权益的行为，提请有关部门或者征信机构记入经营者的信用档案，可以通过大众传播媒介予以揭露、批评；

（八）指导经营者建立和解、先行赔付工作机制；

（九）参与关系消费者切身利益的商品和服务的价格听证会；

（十）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。

消费者权益保护委员会可以根据工作需要设立若干专家委员会。

**第四十七条** 消费者权益保护委员会发现经营行为侵害消费者合法权益的，可以约谈经营者。

**第四十八条** 省消费者权益保护委员会可以委托有资格的机构依照国家有关规定对商品和服务进行比较试验，并公布结果。

**第四十九条** 消费者权益保护委员会应当定期发布消费者投诉分析报告，向社会披露经核实的消费者投诉情况。

**第五十条** 消费者权益保护委员会就消费者合法权益保护事项可以向有关行政部门、行业协会查询，有关行政部门、行业协会应当及时答复。

消费者权益保护委员会可以将消费者投诉转交有关部门，有关部门应当对投诉调查处理，并向消费者反馈。

**第五十一条** 对侵害众多消费者合法权益的行为，省消费者权益保护委员会可以依法向人民法院提起诉讼。

市、县（区）消费者权益保护委员会可以向省消费者权益保护委员会提出提起诉讼的建议。

省消费者权益保护委员会为提起诉讼收集证据，需要有关行政部门协助的，有关行

政部门应当支持。

**第五十二条** 消费者权益保护委员会和其他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。

消费者权益保护委员会发布消费信息、调查报告、投诉情况、比较试验结果，应当合法、客观、公正。

## 第六章 消费争议处理

**第五十三条** 消费者与经营者发生消费争议的，可以通过下列途径解决：

- (一) 与经营者协商和解；
- (二) 请求消费者权益保护委员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** 鼓励消费者与经营者采取协商和解的方式解决消费争议。消费者与经营者达成的和解协议内容不得违反法律、法规的规定，不得损害社会公共利益和他人合法权益。

**第五十五条** 消费者请求消费者权益保护委员会调解消费争议的，消费者权益保护委员会应当自收到申请之日起五个工作日内决定是否受理；不予受理的，应当说明理由。

消费者权益保护委员会应当自受理之日起五个工作日内进行调解。调解达成协议，争议双方要求出具调解协议书的，消费者权益保护委员会应当出具。调解不成的，消费者权益保护委员会应当终止调解，告知当事人其他解决途径，并可以应当事人的请求出具调解情况说明。

**第五十六条** 消费者就消费争议向有关行政部门投诉的，接到投诉的行政部门应当在七个工作日内作出处理，并告知消费者。有关行政部门对节假日期间的消费争议投诉，应当启动快速处理机制，及时处理消费争议。

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。

**第五十七条** 消费者向有关行政部门或者消费者权益保护委员会投诉的，应当提供真实姓名、联系方式和被投诉人名称、联系方式等信息，提出明确的投诉要求、理由，提供能够证明消费关系存在的购货凭证、服务单据或者商品实物等证据。

**第五十八条** 因商品或者服务质量发生争议需要进行检测、鉴定的，消费者与经营者可以约定检测、鉴定机构；未约定的，由受理投诉的有关行政部门或者消费者权益保护委员会委托具备资格的检测、鉴定机构检测、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。责任明确后，检测、鉴定费用由责任方承担；无法明确责任的，由双方共同承担。

## 第七章 法律责任

**第五十九条** 经营者有下列情形之一的，由履行工商行政管理职责的部门责令改正，有违法所得的，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款；没有违法所得或者违法所得无法计算的，处以十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿：

（一）违反本条例第十八条第一项、第二项、第三项规定，侵害消费者自主选择权、公平交易权的；

（二）违反本条例第二十六条第一款规定，通过网络、电视、电话、邮购等方式销售的商品的质量、性能、规格等与广告内容不相符的；

（三）违反本条例第三十条第一款规定，向消费者收取押金或者保证金、安装材料费、暂停服务手续费，限定消费者购买指定的商品的；

（四）违反本条例第三十八条第二款规定，虚列服务项目，偷换零部件，或者更换不需要更换的零部件的。

**第六十条** 经营者有下列情形之一的，由履行工商行政管理职责的部门责令改正，单处或者并处警告、五万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿：

（一）违反本条例第十六条第二款规定，拒绝消费者要求，不在购物凭证或者服务单据上记载商品或者服务名称、价格、数量等内容的；

（二）违反本条例第十九条第一款、第二款规定，未按要求标明真实名称和标记的；

（三）违反本条例第二十六条第二款规定，未征得消费者同意上门推销的。

**第六十一条** 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机关应当将行政处罚信息记入经营者信用档案，并向社会公布。

**第六十二条** 经营者以暴力或者其他方法侮辱诽谤消费者，非法检查消费者的身体、物品，侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉；造成严重精神损害的，应当依法给予精神损害赔偿。

**第六十三条** 经营者非法向他人提供消费者个人信息的,应当给予消费者经济赔偿;造成消费者严重精神损害的,应当依法给予精神损害赔偿。

**第六十四条** 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。

## 第八章 附 则

**第六十五条** 本条例自 2016 年 3 月 15 日起施行。