图书在版编目(CIP)数据

中华人民共和国法典/法律出版社法规出版中心编.
—北京:法律出版社

ISBN 7—5036—3463—4

Ⅰ.**中…** Ⅱ.**全** Ⅲ.**法典—中国** Ⅳ.D920.9

中国版本图书馆 CIP **数据核字**(2002)**第** 041211 **号**

©**法律出版社·中国**

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(100073)
电子邮件/info@lawpress.com.cn **电话**/010—63939796
网址/www.lawpress.com.cn **传真**/010—63939622

法规出版中心/北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(100073)
电子邮件/law@lawpress.com.cn rpc8841@sina.com
读者热线/010—63939629 63939633 **传真**/010—63939650

书号:ISBN 7—5036—3463—4/LR·4·67

需要全本请访问 www.ertongbook

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）

第一条　为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》和其他有关法律、法规的规定，结合本省实际，制定本条例。

第二条　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；本条例未作规定的，受法律和其他法规的保护。

第三条　县级以上人民政府负责组织实施本条例，切实加强领导，协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作，具体工作由同级工商行政管理部门负责。

第四条　各级工商行政管理部门和技术监督、物价、卫生等有关行政部门应当加强配合，依法保护消费者的合法权益。

第五条　县级以上人民政府应当向同级人民代表大会常务委员会报告保护消费者权益工作的开展情况。

第六条　各级人民法院应当采取措施，方便消费者提起诉讼，及时受理、审理消费者权益争议案件。

第七条　保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。

大众传播媒介对维护消费者合法权益的公益性活动，有责任进行宣传报道。

第八条　县级以上人民政府及其有关行政部门对保护消费者合法权益工作作出突出贡献的单位和个人，应当给予表彰、奖励。

第九条　消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》和其他有关法律、法规赋予的权利。

第十条　经营者应当履行《中华人民共和国消费者权益保护法》和其他有关法律、法规以及本条例规定的义务。

第十一条　经营者应当遵守职业道德，文明经商、文明服务，

尊重消费者的人格和民族风俗习惯。

第十二条　经营者不得违背消费者意愿销售商品或者提供服务，不得以任何形式搭售商品或者强迫消费者接受不公平的交易条件。对经营者的强制交易行为，消费者有权拒绝。

第十三条　经营者应当严格执行价格管理的法律、法规。

经营者不得通过约定等方式联合限定商品价格，或者多收服务费用。

第十四条　供水、供电、供热、供气、通信等公用企业，应当保证服务质量，合理收取费用，不得损害消费者的合法权益。

第十五条　从事医疗、美容、保健、娱乐、洗染、摄影等项目服务的经营者，应当具备相应的技术、设备条件，按规定标明服务项目和收费标准，保证服务质量。

第十六条　从事汽车旅客运输的经营者，应当按规定收费，无正当理由不得中途停运或者中途让旅客换乘其他车辆。

第十七条　依法经有关行政部门认定为不合格的商品，消费者要求退货的，经营者应当按购货凭证上标明的商品价格负责退货，不得收取折旧费和其他费用。

第十八条　对包修、包换、包退的大件商品，消费者要求修理、更换、退货的，经营者应当上门服务或者提供运输工具；不能上门服务或者提供运输工具的，应当承担运输等合理费用。

第十九条　对消费者提出的修理、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的要求，经营者不得故意拖延或者无理拒绝。

第二十条　从事来料加工、以旧换新或者修配项目服务的经营者，应当保证质量，合理收费，按期交货。

第二十一条　经营者提供商品或者服务，不得有下列损害消费者合法权益的欺诈行为：

（一）掺杂、掺假，以假充真，以次充好；

（二）采取虚假或者其他不正当手段使销售的商品数量不足；

（三）以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价或者其他欺骗性表示价销售商品；

（四）以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品；

（五）伙同或者指使他人冒充顾客作诱导；

（六）作虚假的现场演示或者说明；

（七）通过大众传播媒介作虚假的宣传；

（八）利用邮购等方式骗取预付款、价款而不提供或者不按照约定条件提供商品或者服务；

（九）以虚假的有奖销售等方式销售商品；

（十）销售伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的商品；

（十一）销售伪造检验、检疫结果的商品；

（十二）其他损害消费者合法权益的欺诈行为。

第二十二条　县级以上行政区域可以建立消费者协会。

县级以上人民政府应当支持消费者协会履行《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予的各项职能，并保障其必要的办公条件和经费。

消费者协会不得以摊派等方式筹措经费，但是社会组织和个人自愿支持、资助消费者协会依法开展工作的除外。

第二十三条　消费者协会可以对商品、服务的质量和信誉进行社会监督和调查，向社会公布调查结果，并可以通过大众传播媒介对假冒伪劣商品进行曝光。

第二十四条　有关行政部门和消费者协会可以在商业集中区和其他方便消费者申诉、投诉的地方设立申诉、投诉点，有关单位应当提供便利条件。

第二十五条　消费者与经营者发生消费者权益争议引起的申诉，工商、技术监督、物价、卫生等行政部门应当根据各自的职责负责受理，不得互相推诿。

第二十六条　消费者向两个以上有处理权的行政部门提出申诉的，由最先接受申诉的行政部门受理。

第二十七条　有关行政部门和消费者协会对消费者提出的申诉、投诉，应当在五日内决定是否受理。决定受理的，应当在三十日内处理完毕或者调解终结，情况复杂的，可以延长至六十日。

第二十八条　经营者不得拒绝、阻挠有关行政部门的监督检查以及消费者协会对消费者投诉进行的调查。

第二十九条　消费者与经营者因商品或者服务质量发生争议需要鉴定或者检测的，可以向法定的鉴定、检测部门申请鉴定、检测。鉴定、检测结果证明商品或者服务存在质量问题的，鉴定、检

测费以及其他必要的费用由经营者承担;鉴定、检测结果证明商品或者服务不存在质量问题的,鉴定、检测费由消费者承担。在难以鉴定、检测时,经营者认为商品或者服务的质量问题是由消费者过错造成的,应当负举证责任;不能举证的,应当承担民事责任。

第三十条　有关行政部门处理消费者申诉,在查明事实后,对经营者给消费者造成经济损失的,应当责令其赔偿损失。

第三十一条　经营者提供商品或者服务,因质量问题造成消费者或者其他受害者(以下简称受害人)人身伤残或者死亡的,应当一次性支付下列费用:

(一)医疗费;

(二)治疗期间的护理费,治疗期间受害人生活不能自理的,按照所在县(市、区)雇请一名护理人员所需费用计算;

(三)受害人治疗期间因误工减少的收入,每日按照受害人所在县(市、区)上年度职工日平均工资计算,但支付的总额最高为该县(市、区)上年度职工年平均工资的五倍;

(四)受害人因治疗所支付的必要的交通费和根据伤情所必需的营养费;

(五)残疾者生活自助具费,按照普及型器具的费用计算;

(六)残疾赔偿金根据丧失劳动能力的程度确定,部分丧失劳动能力的,最高额为受害人所在县(市、区)上年度职工年平均工资的十倍,全部丧失劳动能力的,为受害人所在县(市、区)上年度职工年平均工资的二十倍;

(七)造成死亡的,死亡赔偿金和丧葬费总额为受害人所在县(市、区)上年度职工年平均工资的二十倍;

(八)残疾者的生活费以及残疾者或者死者生前扶养人的生活费,参照所在县(市、区)民政部门有关生活救济的规定办理,被扶养人是未成年人的,生活费给付至十八周岁止,其他被扶养人,生活费按二十年计算。

第三十二条　经营者违反本条例第十二条规定的,由工商行政管理部门责令改正。

第三十三条　经营者违反本条例第十九条规定,对消费者提出的修理、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的要求,经两次交涉,仍故意拖延或者无理拒绝的,应当按照消费者的要求承担民事责任,并一次性支付下列费用:

需要全本请访问 www.ertongbook

（一）消费者因误工减少的收入，比照本条例第三十一条第（三）项的规定计算；

（二）消费者因交涉所支付的必要的交通费用。

第三十四条　经营者有本条例第二十一条所列欺诈行为之一的，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的费用的一倍。

第三十五条　经营者违反本条例第十七条和第十九条规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以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的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款；情节严重的，责令停止整顿、吊销营业执照。

第三十六条　经营者违反本条例第十三条、第十五条、第十六条和第二十一条规定的，根据具体情况，分别依照《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国价格管理条例》和《山西省道路运输管理暂行条例》等有关法律、法规的规定处罚。

第三十七条　经营者拒绝、阻碍国家工作人员依法执行职务，未使用暴力、威胁方法的，按照《中华人民共和国治安管理处罚条例》的规定处罚。

第三十八条　经营者违反本条例规定构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十九条　工商、技术监督、物价、卫生等行政部门的执法人员和消费者协会的工作人员滥用职权、徇私舞弊、收受贿赂的，由其所在单位或者上级主管部门给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十条　本条例具体应用中的问题，由省人民政府负责解释。

第四十一条　本条例自 1997 年 1 月 1 日起施行。1990 年 7 月 19 日山西省第七届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过的《山西省保护消费者合法权益条例》同时废止。