

# 天津市消费者权益保护条例

(2004年7月15日天津市第十四届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过)

根据2012年5月9日天津市第十五届人民代表大会常务委员会第三十二次会议《关于修改部分地方性法规的决定》第一次修正

根据2018年11月21日天津市第十七届人民代表大会常务委员会第六次会议《关于修改〈天津市消费者权益保护条例〉等四部地方性法规的决定》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 社会保护

### 第四章 消费者组织

### 第五章 争议解决

### 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,促进社会经济健康发展,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规规定,结合本市实际情况,制定本条例。

**第二条** 消费者为生活消费需要在本市行政区域内购买、使用商品或者接受服务,其合法权益受国家有关法律、法规和本条例保护。

经营者向消费者提供商品和服务,应当遵守国家有关法律、法规和本条例。

本条例所称商品和服务,也包括经营者向消费者提供的奖品、赠品或者免费服务项目。

### 第二章 消费者的权利和经营者的义务

**第三条** 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规规定的各项权利。

**第四条** 经营者提供商品和服务,应当依照法律、法规规定,与消费者的约定或者向消费者作出的承诺履行义务,切实保障消费者的合法权益。

经营者与消费者的约定或者向消费者作出的承诺,不得违反法律、法规的规定。

**第五条** 经营者应当尊重消费者人格,不得对消费者进行侮辱、诽谤、殴打、当众盘问,不得搜查消费者身体及所携带的物品,不



得张贴处罚消费者的店堂告示。

**第六条** 经营者向消费者提供商品和服务,应当符合保障消费者人身、财产安全的国家、地方或者行业强制性标准,没有国家、地方或者行业强制性标准的,应当符合保障消费者人身、财产安全的要求。

**第七条** 经营者应当为消费者提供安全的消费环境,其经营场地、服务设施、店堂装饰、商品陈列等,应当符合保障消费者人身、财产安全的要求,及时消除安全隐患。对可能存在危险的消费环境,必须在明显位置设置警示标志,说明或者标明正确使用设施、场地的方法和防止发生危险的注意事项。

**第八条** 经营者经营惊险娱乐项目,应当具备保障消费者人身安全的技术条件,配备符合要求的安全设施、必要的救护人员和设施,并制定相应的应急预案。

**第九条** 经营者发现提供的商品或者服务存在可能造成消费者人身、财产安全危害的缺陷,应当立即停止提供商品或者服务,并通知有关消费者,采取有效措施防止危害的发生或者扩大,同时向市场监督管理等有关行政管理部门报告。对已经售出的商品,应当采取召回措施。

**第十条** 经营者提供少数民族使用的特殊商品或者服务,应当符合国家有关规定,尊重少数民族的风俗习惯。

**第十一条** 经营者向未成年人提供商品和服务,应当符合其年龄、智力特点和特殊需要。不适宜未成年人消费的商品和服务,或者在不适宜未成年人消费的时间,经营者不得向未成年人提供或者开放。

**第十二条** 经营者对在经营过程中正常获知的消费者信息负有保密义务,未经消费者同意,不得向他人泄露;不得搜集与其提供

商品和服务无关的消费者信息。

**第十三条** 经营者不得强迫消费者购买商品或者接受服务,不得强迫消费者接受附加的不合理条件,不得违背消费者意愿搭售商品或者服务。

**第十四条** 经营者销售商品应当明码标价;提供服务应当事先向消费者明示服务项目、服务方式和收费标准。

经营者未按照前款规定明示商品价款和服务费用的部分,消费者有权拒绝支付。

**第十五条** 经营者介绍商品和服务,应当使用清晰明确的语言文字,并就消费者的询问作出真实的答复。

**第十六条** 经营者拟订合同格式条款,应当符合《中华人民共和国合同法》的有关规定,对与消费者有重大利害关系的内容,经营者应当事先向消费者提示并予以说明。经营者不得利用合同格式条款作出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等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用合同格式条款并借助技术手段强制交易。

消费者认为经营者提供的合同格式条款作出前款对消费者不公平、不合理的规定的,有权拒绝使用该合同格式条款。

符合合同要约条件的商业广告、通知、声明、店堂告示,属于合同格式条款。

**第十七条** 经营者提供商品和服务,应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票、购货凭证或者服务单据。

消费者有权要求经营者提供原产地证明、收费清单,经营者应当提供,不得拒绝。

消费者有权要求经营者将商品或者服务的真实情况记载于发票、购货凭证或者服务单据上,经营者不得拒绝。



**第十八条** 经营者销售的商品应当符合质量要求,并承担商品的修理、更换、退货的责任。因商品质量问题给消费者造成损失的,应当赔偿损失。

国家和本市对包修、包换、包退有明确规定或者经营者与消费者有约定的,经营者应当按照规定或者约定承担包修、包换、包退责任。

经营者与消费者可以约定包修、包换、包退期限和范围,但不得低于国家或者本市规定的期限和范围。

更换商品的包修、包换、包退期限,从更换之日起计算。

**第十九条** 经营者提供不违反法律强制性规定的瑕疵商品或者服务,应当事先明确告知消费者。

**第二十条** 经营者因提供商品或者服务不符合质量要求而承担修理、重作义务的,应当在约定的修理、重作期限内完成;未约定期限的,应当在三十日内完成。修理或者重作时,经营者不得向消费者收取费用。

**第二十一条** 对在保修期限内商品出现质量问题,没有保修单位的或者经两次修理仍不能正常使用的,经营者应当免费为消费者更换或者退货,并应当按照不低于商品销售价款的百分之五补偿消费者。

**第二十二条** 经营者提供的商品质量不符合国家规定或者双方约定标准,消费者要求退货的,经营者应当按照该商品的原价格退还货款,不得向消费者收取折旧费;遇相同商品价格上涨的,经营者还应当按照价格上涨幅度给消费者补偿。

**第二十三条** 经营者以电视直销、互联网销售、邮购销售等方式提供的商品,应当与其广告宣传的外观、性能、质量和用途相一致,并按照承诺的时限提供商品。

采用前款方式销售的商品与广告宣传不一致的,消费者在收到商品之日起7日内有权要求经营者退款或者更换,邮寄费用由经营者承担。

**第二十四条** 经营者应当保证生产和销售的食品符合国家规定的质量标准和卫生安全要求,不得损害消费者人身健康。

消费者在购买食品时有权查验食品的质量、有效期限、产地等相关证明。

**第二十五条** 供水、供电、供热、供气、邮政、电信等公共服务企业,应当将其服务项目、服务规范、收费标准向消费者公开明示,定期征求消费者对经营服务的意见。政府有关部门在拟定价格调整方案时,应当听取消费者的意见。未经法定程序,公共服务企业不得擅自改变收费标准,增加收费项目。对非因消费者原因造成计量增加的,公共服务企业不得要求消费者承担由此产生的费用。

**第二十六条** 从事旅游服务的经营者应当严格按照合同约定的内容履行义务,擅自增加游览景点、娱乐、购物等项目或者提高食宿、交通工具标准的,由经营者承担由此增加的费用;擅自减少合同约定项目或者降低服务标准的,应当退还相应费用。

**第二十七条** 从事洗染、摄影、冲印服务的经营者,应当保证服务质量。对有重要价值或者纪念意义的特殊物品,经营者和消费者可以事先达成保价约定,经营者造成保价物品丢失、损坏或者没有达到约定服务质量要求的,应当按照约定的保价价值予以赔偿。

**第二十八条** 职业介绍、婚姻介绍和房屋买卖租赁、出国留学、出国劳务等中介服务的经营者,应当如实发布广告,保证提供的信息真实、合法,按照法律、法规规定和合同约定履行义务。



**第二十九条** 禁止经营者采取下列手段欺诈消费者:

(一)掺杂、掺假,以假充真、以次充好,以不合格产品冒充合格产品;

(二)假冒注册商标,伪造质量认证标志,假冒产地,冒用知名商品特有名称、包装、装潢或者他人厂名、厂址;

(三)以虚假的价格、广告、说明、标准、样品、现场演示、有奖销售等方式诱导消费者;

(四)雇佣他人以虚假购买或者使用等欺骗手段进行消费诱导;

(五)利用计量手段弄虚作假,造成商品的计量不准;

(六)提供虚假的中介服务信息;

(七)设置虚假的或者改变真实的商品生产日期、有效期、保质期;

(八)故意损坏或者更换不需要更换的零配件;

(九)被退回的商品经过翻新、修理后再销售时,隐瞒翻新、修理的情况;

(十)发现提供的商品或者服务存在可能造成消费者人身、财产安全危害的缺陷,而继续提供商品或者服务;

(十一)法律、法规规定的其他欺诈消费者行为。

**第三十条** 商品房经营者应当严格遵守有关法律、法规和合同约定,不得有下列欺诈消费者行为:

(一)未取得商品房销售许可证或者预售许可证,将房屋作为商品房出售;

(二)将已经售出的商品房又销售给其他消费者;

(三)销售被依法查封、限制转移的商品房。

### 第三章 社会保护

**第三十一条** 本市制定涉及消费者权益的地方性法规、政府规章,有关部门应当采取适当形式听取消费者和消费者协会等组织的意见。

**第三十二条** 市和区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、督促有关行政管理部门做好消费者权益保护工作。

**第三十三条** 市和区人民政府各有关行政管理部门应当在各自职责范围内,依法保护消费者的合法权益。在受理消费者投诉后,应当按照国家或者本市的有关规定及时处理;国家或者本市无相关规定的,调查、处理期限一般不得超过三十日。

**第三十四条** 市场监督管理等有关行政管理部门对侵犯消费者合法权益的违法行为,应当依照有关法律、法规查处。

**第三十五条** 本市各级人民法院对消费者权益争议案件,应当方便消费者诉讼,提高审判效率,依法及时审结。

**第三十六条** 新闻传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传工作,及时、客观宣传报道维护消费者合法权益的先进典型和先进事迹,揭露、批评侵害消费者合法权益的行为。

任何组织和个人不得干涉、压制有关保护消费者合法权益的真实报道。

### 第四章 消费者组织

**第三十七条** 消费者协会应当履行《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的公益性职责。

消费者协会可以根据工作需要设立分会和专门机构。

依法成立的其他保护消费者权益的组织,根据其章程依法开展维护消费者合法权



益工作。

**第三十八条** 消费者对商品或者服务的质量、价格、售后服务,可以开展专项调查、比较、分析,向社会公布消费信息,并向有关行政管理部门通报情况、提出建议。

消费者协会可以参与有关行政管理部门、行业组织对商品和服务的质量、价格、计量、卫生、安全进行的监督检查,对制定有关涉及消费者权益的规定、行业规范和标准提出意见。

**第三十九条** 消费者协会可以定期表彰维护消费者合法权益的先进单位和个人。

消费者协会可以向社会揭露、批评损害消费者权益的行为,披露经核实的消费者投诉情况。

**第四十条** 市和区人民政府应当支持消费者协会履行公益性职责,将消费者协会所需经费列入同级财政预算。

**第四十一条** 消费者协会履行公益性职责,向有关行政管理部门和行业组织查询、反映情况、提出建议,有关行政管理部门和行业组织应当在三十日内给予书面答复。

**第四十二条** 消费者协会对消费者提供证据、事实基本清楚的投诉,应当即时受理;对没有提供证据或者事实不清的,应当在五个工作日内作出是否受理的决定,并书面通知消费者。

消费者协会受理消费者投诉后,应当在六十日内结束调解;逾期消费者要求继续调解的,调解期限可以延长三十日。

经调解达成协议的,根据双方要求可以制作调解协议书;调解达不成协议的,消费者协会应当告知当事人通过其他途径解决。

消费者协会受理消费者投诉、进行调解,不得收取费用。

**第四十三条** 消费者协会及其工作人员不得从事与消费者协会公益性职责相违背的活动,不得向消费者和经营者摊派任何费用。

## 第五章 争议解决

**第四十四条** 消费者和经营者发生消费争议的,可以协商和解,也可以向消费者协会或者依法成立的其他调解组织申请调解、向有关行政部门投诉、向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院起诉。

**第四十五条** 在解决消费争议时,经营者与消费者的约定或者向消费者作出承诺的内容,有利于维护消费者合法权益,并且符合法律、法规强制性规定的,应当按照约定或者承诺执行;约定或者承诺的内容,不利于维护消费者合法权益,并且不符合法律、法规强制性规定的,按照法律、法规的规定执行。

**第四十六条** 消费者与经营者因商品或者服务质量发生争议的,经营者应当提供证据证明该商品或者服务符合国家或者本市规定的标准;双方对质量有特别约定的,经营者应当提供证据证明符合特别约定。

消费者对经营者提供的证据有异议的,双方可以约定委托或者由受理机关、组织指定专门机构进行检测、鉴定,所需费用由经营者先行垫付,消费者提供等额担保。检测、鉴定结果证明商品或者服务质量不符合标准或者约定的,该费用由经营者承担;符合标准或者约定的,该费用由消费者承担。

**第四十七条** 检测、鉴定的机构对消费者委托进行的商品或者服务质量检测、鉴定,具备检测、鉴定条件的,应当受理,不得拒绝。

**第四十八条** 因经营者责任引起的消费争议,消费者为解决该争议而产生的交通费、邮寄费、运输费、误工费等合理费用,由经营者承担。



**第四十九条** 有关行政管理部门在处理侵犯消费者合法权益案件时,对已经查明经营者提供的商品或者服务给消费者人身、财产造成损害的,应当督促经营者赔偿消费者损失。

## 第六章 法律责任

**第五十条** 经营者提供商品或者服务侵害消费者合法权益的,应当依法承担民事责任;违反治安管理的,由公安机关依法处理;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

违反本条例规定的行为,依照其他法律、法规规定应当给予处罚的,依照其他法律、法规规定处罚。

**第五十一条** 经营者违反本条例第九条规定,发现其提供的商品或者服务存在缺陷而未采取有效措施防止危害发生,或者未向有关行政管理部门及时报告的,由市场监督管理部门或者有关行政管理部门责令改正,并处一万元以上十万元以下罚款。

**第五十二条** 经营者违反本条例第十条规定,不尊重少数民族的风俗习惯造成严重社会影响的,由市场监督管理部门或者有关行政管理部门责令改正,并可处一万元以上五万元以下罚款。

**第五十三条** 经营者违反本条例第十一条规定,向未成年人提供不适宜的商品或者服务,给未成年人造成损害的,由市场监督管理部门或者有关行政管理部门责令改正,并可处一万元以上五万元以下罚款。

**第五十四条** 经营者违反本条例第十三条规定,消费者要求退还货款或者服务费用的,经营者应当退还;拒不退还的,由市场监督管理部门或者有关行政管理部门责令退还,并处一万元以下罚款。

**第五十五条** 经营者违反本条例第十六

条规定,由市场监督管理部门或者有关行政管理部门责令停止使用合同格式条款;拒不停止使用的,处一万元以上五万元以下罚款。

**第五十六条** 经营者违反本条例第二十九条第(六)项至第(十)项规定,欺诈消费者的,由市场监督管理部门或者有关行政管理部门责令改正,并处一千元以上一万元以下罚款;情节严重的,处一万元以上十万元以下罚款。

**第五十七条** 经营者违反本条例第二十九条规定欺诈消费者的,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价款或者接受服务费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

经营者违反本条例第三十条规定欺诈消费者的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额不超过已付购房款的一倍。

**第五十八条** 经营者侵害消费者合法权益应当同时承担民事赔偿责任和缴纳行政罚款时,其财产不足以同时支付民事赔偿和行政罚款的,应当先行支付民事赔偿。

**第五十九条** 国家工作人员、消费者协会工作人员,玩忽职守、徇私舞弊、包庇经营者侵害消费者合法权益的,应当给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

## 第七章 附 则

**第六十条** 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。

**第六十一条** 本条例自2004年9月1日起施行。1996年5月15日天津市第十二届人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过的《天津市实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》,同时废止。