



# 西藏自治区实施《中华人民共和国 消费者权益保护法》办法

2001年11月23日西藏自治区第七届  
人民代表大会常务委员会第23次会议通过

## 第一章 总 则

**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》,结合自治区实际,制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本行政区域内的消费者和经营者。

本办法所称消费者,是指为生活消费而购买、使用商品或者接受服务的单位和个人。

本办法所称经营者,是指为消费者提供生产、销售商品或者服务的单位和个人。

**第三条** 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。

**第四条** 县级以上人民政府负责本办法在本行政区域内的实施。

县级以上人民政府应当支持消费者协会的工作,保障其依法履行职能。

工商、质量技术监督、卫生、物价、旅游、药品监督、出入境检验检疫等有关行政管理部门,应当在各自职责范围内,依法查处损害消费者合法权益的违法行为。

**第五条** 各级人民政府应鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合

法权益的行为进行监督。

大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传工作,对损害消费者合法权益的行为予以舆论监督。

县级以上人民政府对保护消费者合法权益做出贡献的单位和个人予以表彰和奖励。

## 第二章 消费者的权利和经营者的义务

**第六条** 消费者享有下列权利:

- (一)自主选购商品和选择服务;
- (二)了解所购买、使用的商品或者所接受的服务的价格、质量、计量、性能等真实情况;
- (三)受到法定的质量、计量、价格、安全、卫生等保障;
- (四)索要购货或者服务收费凭证;
- (五)购买的商品在规定或者约定的期限内出现故障或者不能正常使用的,要求修理、重作、更换、退货;
- (六)其人格尊严、民族风俗习惯受到尊重;
- (七)合法权益受到损害时,要求赔偿、提出批评、建议或者进行投诉、起诉;
- (八)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的违法失职行为;
- (九)依法成立维护自身合法权益的社会团体;
- (十)依法享有的其他权利。

**第七条** 经营者从事经营活动应当悬挂营业执照。

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；租赁他人柜台或者场地从事经营活动的，应当标明其真实名称和标记。

场地、柜台提供者和展销会举办者应当加强管理，监督场地、柜台的使用者和参展者悬挂营业执照并标明其真实名称和标记。

**第八条** 经营者不得强迫消费者购买商品或者接受服务，不得以任何形式搭售商品、服务或者附加其他不合理的条件。对经营者的强制交易行为或者搭售行为，消费者有权拒绝。

经营者无正当理由，不得拒绝或延误向消费者提供其所经营的商品或服务。

**第九条** 对电器类商品、易燃、易爆类商品和整容、整形服务、游乐服务等可能危及人身、财产安全的商品和服务，经营者应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明或者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。惊险性游乐项目，应当制定应急措施和救护方案。

**第十条** 经营者销售“处理品”、“残次品”、“等外品”、“试销品”等商品时，应当向消费者公开声明，保证其具有相应的使用价值，并对消费者的人身、财产安全负责。

**第十一条** 经营者应当使用符合国家规定的计量器具，以法定计量单位作为结算依据；经营者不得拒绝消费者对计量的复核。

**第十二条** 经营者以邮售、电视直销、网上销售等方式推销商品的，应当保证商品的质量、性能等与广告宣传相一致，并按照承诺的时限提供商品。

上述方法购买的商品，与广告宣传不一致，或者有质量问题的，消费者可以自收到商品之日起 15 日内退货，经营者应当承担消费者必需支付的合理费用，并不得向消费者收取商品折旧费。

**第十三条** 经营者应为消费者提供安全的消费环境,其经营场地设施、店堂装潢、商品陈列应当符合保障人身、财产安全的要求,有危险性因素的项目或者地方应当设置警示标志。因设施不完善或者经营者疏于防范等过错,致使消费者人身、财产损害的,经营者应当承担相应的法律责任。

**第十四条** 经营者聘用的从业人员在提供商品或者服务时对商品或者服务的介绍、承诺,以及对消费者的询问、投诉的答复,视为经营者的行为。

经营者制定的服务公约或者承诺等对消费者有利的,应当作为解决争议的依据;经营者与消费者的约定或者签订的合同责任不明确的应当作有利于消费者的解释。

**第十五条** 经营者提供商品或者服务,应当尊重少数民族风俗习惯,重视少数民族的特殊需要。区内企业生产的商品在自治区内销售的,其包装和说明应当用藏、汉两种文字。

**第十六条** 国家规定或者经营者承诺实行包退、包换、包修(以下简称“三包”)的商品,经营者在出售时应当开箱检验,正确调试,介绍使用维护事项、“三包”方式及修理单位,提供有效发票和“三包”凭证。

**第十七条** 对国家规定或经营者承诺“三包”的商品,在“三包”有效期内,经营者应当负责修理、换货或者退货。

“三包”有效期限自开具发票之日起计算,扣除因修理占用和无零配件待修的时间。换货后,“三包”有效期自换货之日起重新计算。

**第十八条** 实行“三包”的商品,有下列情形之一的,消费者有权选择退货,销售者应当按发票价格一次性退清货款,并不得收取任何费用:

(一)自售出之日起20日内发生性能故障的;

(二)在“三包”有效期内经两次修理仍不能正常使用的;

(三)在“三包”有效期内,符合换货条件,但销售者无同型号同规格商品

可调换的；

(四)经有关部门依法认定为不合格的。

**第十九条** 实行“三包”的商品,有下列情形之一的,消费者有权选择换货,销售者应当免费为消费者调换同型号同规格的商品:

(一)自售出之日起25日内发生性能故障的;

(二)在“三包”有效期内,因生产者未供应零配件,自送修之日起超过90日未修好的。

**第二十条** 实行“三包”的商品,非因消费者使用保管不当致使商品不能正常使用的,指定的修理单位应当免费维修。在“三包”有效期内,因修理者自身原因使修理期超过30日的,由其免费为消费者调换同型号同规格商品。

**第二十一条** 实行保修的商品,在保修期内没有保修点或者保修点已经撤销的,商品的销售者应当按照消费者的要求负责修理、换货或者退货。

**第二十二条** 鼓励经营者制定高于国家及本办法规定的“三包”标准。

**第二十三条** 经营者提供的商品或者服务存在质量问题,致使消费者因修理、更换、退货以及为解决纠纷而耽误时间造成损失的,经营者应当给予赔偿,并承担必要的交通费用。

**第二十四条** 供水、供电、供气、邮政、电信、有线电视等公用企业、事业单位和其他独家经营者,应当保证商品和服务质量。在提供商品或者服务时,不得强制、变相强制消费者购买、使用其提供的或者其指定经营者提供的商品或服务。

经营者不得擅自提高收费标准或者增加收费项目(包括押金、保证金等);未提供材料的,不得收取材料费;因消费者要求暂停服务的,不得收取暂停手续费。收取费用时应当按照规定详列计价单位的明细项目。

**第二十五条** 从事修理、加工业的经营者应当按照国家规定、双方约定或者商业惯例保证服务质量,按期交货,不得偷工减料、偷换材料、偷换零部件或者谎报用工用料。

**第二十六条** 从事洗染业的经营者应当按照其与消费者约定的洗染质量、方式、时间等内容提供服务。妥善保管洗染的衣、物,不得损坏、污染、遗失、调换。

**第二十七条** 从事摄影、冲印业的经营者,应当保证摄影、冲印质量,造成损坏的,应予赔偿。拍摄、冲印的照片不符合质量要求的,应当根据消费者的要求退还费用或者免费重拍、重印。摄影业经营者按约定提供服务后,应当将全部照片、底片(包括数码相机的数据资料)交付消费者,不得自行保留。

**第二十八条** 从事旅游业的经营者应当按照与旅游消费者的约定提供服务,不得擅自改变旅游线路或游览景点、提高或增加费用、降低食宿等标准,不得强制、误导旅游消费者购买商品或者接受服务。

**第二十九条** 从事餐饮、旅店业的经营者,应当按照其标明或者与消费者约定的服务项目、规格、费用提供服务和收费。

**第三十条** 从事客运业的经营者,应当按规定收费,不得拒载、绕道、中途停运或者违背旅客意愿中途让旅客换乘其他车辆。

**第三十一条** 从事医疗、美容、美发等服务业的经营者,应当具备相应的技术、设备条件,保证安全和服务质量,按国家规定或约定的标准收取费用。

**第三十二条** 房地产经营者应当严格执行有关房地产管理的法律、法规和规章,不得有下列行为:

(一)以虚假的销售宣传误导消费者;

定  
部  
贡  
贵  
定  
部  
贡  
贵  
定  
部  
贡  
贵

(二)将未经验收合格的商品房交付使用或者虽经验收合格但未按期交付使用;

(三)拒绝履行法律、法规、规章规定或合同约定应当承担的通水、通电、通气、维修、保养及其他物业管理义务;

(四)其他违反房地产法律、法规、规章规定和违反房地产交易合同、预售合同、拆迁安置协议的行为。

### 第三章 消费者组织

**第三十三条** 消费者协会是依法成立的对商品和服务进行社会监督,保护消费者合法权益的社会团体。

县级以上行政区域依法成立消费者协会,开展对商品和服务的社会监督,维护消费者的合法权益。

**第三十四条** 县级以上人民政府应当根据消费者协会履行法定职能的需要逐步配备必要的人员,拨付必要的经费。各有关行政部门应当对消费者协会履行法定职能给予支持。

**第三十五条** 消费者协会履行以下职责:

(一)接受消费者投诉,对投诉事件进行调查、调解;

(二)参与有关部门对商品和服务的质量、价格、安全、卫生、计量进行检查、测定;

(三)对损害消费者合法权益的经营者的行为进行批评、披露,并可向社会公布或建议有关行政管理部门按规定予以处罚;

(四)协同有关部门查处假冒、劣质商品;

(五)参与草拟有关保护消费者合法权益的法规、规章及规范性文件;

(六) 征求和收集消费者意见,向经营者反馈商品、服务质量信息,并向人民政府直接反映或向有关部门提出建议;

(七) 引导消费者科学、合理地消费;

(八) 对损害消费者合法权益的行为,向当事人提出询问,被询问者必须在 15 日内作出书面答复;

(九) 支持或者受委托代表消费者,对严重损害消费者合法权益的行为向人民法院起诉。

**第三十六条** 消费者协会处理消费者投诉争议时,可以行使下列职权

(一) 询问有关当事人、利害关系人、证人,并要求提供证明材料或者与消费者投诉有关的其他资料;

(二) 查阅、复制与消费者投诉有关的合同、发票、账册、文件、广告宣传品和其他资料。

**第三十七条** 消费者就消费者权益争议向消费者协会投诉的,消费者协会应当自接到投诉后的 7 个工作日内按规定作出是否受理的决定。

消费者协会受理投诉后,应当在 15 个工作日内进行调解。调解可以采用书面或者当面协商的形式。

#### 第四章 争议解决

**第三十八条** 消费者要求解决消费者权益争议的,应当持有购货凭证、服务单据或者能够证明该商品或者服务系被投诉者提供的证据。

**第三十九条** 消费者向有关行政管理部门申诉的,应当从知道或者应当知道其权益受到侵害之日起一年内提出,法律、行政法规另有规定的除外。



可  
须  
为  
:  
可  
须

**第四十条** 有关行政管理部门对消费者的投诉案件,或者对消费者协会转来的案件,应当自接到案件投诉之日起5日内作出是否受理的决定。决定受理的,应当在30日内作出处理决定;决定不受理的,应当向消费者或者消费者协会作出书面说明。

**第四十一条** 消费者与经营者因商品质量或者服务质量发生争议需要检测的,由双方约定的机构检测、鉴定,双方不能达成一致意见的,应当由受理案件的行政管理部门或消费者协会所指定的机构检测、鉴定。检测、鉴定结果证明商品或者服务存在质量问题的,费用由经营者承担;检测、鉴定结果证明商品或服务不存在质量问题的,费用由消费者承担。

## 第五章 法律责任

**第四十二条** 经营者提供商品或者服务有下列欺诈行为之一的,除依照有关法律法规的规定承担责任外,还应当根据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:

- (一)采取雇用他人等方式进行欺骗性销售诱导的;
- (二)以虚假的现场演示和说明等方式销售商品的;
- (三)发布虚假广告,欺骗和误导消费者,使其合法权益受到损害的;
- (四)在商品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,以不合格商品冒充合格商品的,或者销售明知是失效、变质、受污染商品的;
- (五)销售国家明令淘汰的商品的;
- (六)采取短尺少秤等手段,变相提高商品价格或欺骗消费者的;
- (七)销售“处理品”、“残次品”、“等外品”、“试销品”等商品而不声明的;

- (八)对修理的商品故意损坏或者更换不需要更换的零配件的；
- (九)以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品的；
- (十)擅自更换食品、营养品、保健品、化妆品和其他有时限商品生产期和保质期的；
- (十一)销售侵犯他人注册商标权的商品的；
- (十二)销售伪造产地、伪造或者冒用他人的企业名称的商品的；
- (十三)销售伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志商品的；
- (十四)骗取消费者预付款的；
- (十五)利用邮购销售骗取价款而不提供或者不按照约定条件提供商品的；
- (十六)以虚假的“有奖销售”、“还本销售”等方式销售商品的；
- (十七)经营者提供商品或服务有其他欺诈的行为的；

欺诈行为属于生产者或者其他经营者所为的，由销售者先行向消费者赔偿；销售者赔偿后，可以依法向实施欺诈行为的生产者或者其他经营者追偿。

**第四十三条** 经营者提供商品和服务，造成消费者或者他人人身伤害、残疾或死亡的，按照下列规定赔偿：

- (一)医疗费，按照受害者接受治疗所必需的费用计算；
- (二)受害者住院治疗期间生活不能自理的，治疗期间的护理费，按照当地雇佣一名二级工护理员所需费用计算；
- (三)治疗期间的交通费，按照受害者的身体状况所必需的交通费用计算；
- (四)因误工减少的收入，按照受害者误工减少的实际收入计算；减少的实际收入难以确定的，按照当地职工年平均工资计算；

(五) 残疾者生活自助器具费,按照普及型器具的费用计算;

(六) 残疾者生活补助费,根据受害者伤残等级,按照当地年平均生活费的十倍至二十倍计算;

(七) 残疾赔偿金,根据受害者伤残等级,按照当地职工年平均工资的五倍至十倍计算;

(八) 受害者扶养人员的生活费,以当地平均生活费为标准,被抚养人是未成年人的,按抚养到18周岁计算;被赡养人和其他由受害者扶养的丧失劳动能力的人,按抚养20年计算;

(九) 丧葬费,按照当地殡葬单位的基本服务收费标准计算;

(十) 死亡赔偿金,按照当地职工年平均工资的二十倍计算。

法律、法规对前款另有规定的,从其规定;前款规定支付的费用按照国家有关规定一次性支付。

本条规定的当地年平均生活费,是指受害者所在地统计部门公布的当地上年度城镇居民家庭或者农牧民家庭人均生活消费支出。当地职工年平均工资,是指当地统计部门公布的当地上年度职工平均工资。

**第四十四条** 工商行政管理部门依法查处侵害消费者权益的违法行为时,可以按照规定程序行使下列职权:

(一) 询问有关当事人,利害关系人、证人,并要求提供证明材料或者与违法行为有关的其他资料;

(二) 检查与违法行为有关的场所、财物,责令被检查的经营者说明商品的来源和数量,责令暂停销售商品或者提供服务,可以封存或者扣留用于违法行为的财物及工具;

(三) 查阅、复制、扣留与违法行为有关的合同、发票、账册、文件、广告宣传品和其他资料。

**第四十五条** 经营者对行政处罚决定不服的,可以依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。

**第四十六条** 采用威胁、殴打等暴力手段阻挠行政执法人员和消费者协会工作人员依法履行职责的,由公安机关依照有关规定予以处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第四十七条** 有关行政管理部门工作人员在处理消费纠纷时,应当客观、公正,恪守职业道德;对滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,由其所在单位或者上级机关给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

## 第六章 附 则

**第四十八条** 销售伪劣种子、种苗、肥料、农药、饲料、种畜禽等农业生产资料,造成农民减产、绝收或者畜禽死亡的,经营者应当赔偿直接损失和可得利益损失。

**第四十九条** 本办法自2002年1月1日起施行。