

## 辽宁省消费者权益保护条例

(上接第十一版)

**第二十二条** 行政机关根据履行职责的需要,可以在下列事项中查询公共信用信息和使用信用信息:

(一)市场准入、行政审批、资质认定、享受财政补贴和税收优惠政策、企业法定代表人和负责人任职资格审查、政府采购、政府购买服务、银行信贷、招标投标、国有土地出让、企业上市、货物通关、税收征缴、社保缴费、外汇管理、价格制定、电子商务、产品质量、食品药品安全、消费品安全、知识产权、环境保护;

(二)居住证管理、落户管理、居民身份证异地受理和出入境管理;

(三)国家工作人员招录、职务任用、职务晋升;

(四)授予荣誉称号;

(五)其他涉及公共利益的事项。

其他机关和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织以及群团组织等,参照前款规定查询公共信用信息和使用信用信息。

**第二十三条** 公共信用信息主管部门、信息提供主体和公共信用信息工作机构应当履行下列信息安全管理职责:

(一)建立信息安全管理机制,确定责任人员;

(二)建立信息管理保密审查制度;

(三)遵守国家和省有关信息安全的其他规定。

**第二十四条** 公共信用信息主管部门、信息提供主体和公共信用信息工作机构及其工作人员不得实施下列行为:

(一)越权查询公共信用信息;

(二)篡改、虚构、违规删除公共信用信息;

(三)违反规定泄露、披露、使用公共信用信息;

(四)违反规定获取或者出售公

共信用信息;

(五)法律、法规禁止的其他行为。

### 第三章 守信激励和失信惩戒

**第二十五条** 省公共信用信息主管部门应当会同有关部门依照法律、法规和国家有关规定,编制信用奖惩措施清单,明确守信联合激励和失信联合惩戒的依据、措施等具体事项。

信用奖惩措施清单实行动态管理,并及时向社会公布,未经公布的惩戒措施不得实施。

**第二十六条** 对信用状况良好的信息主体,行政机关和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织以及群团组织等在法定权限范围内可以采取下列激励措施:

(一)在行政管理和公共服务过程中,实施绿色通道、容缺受理等便利化措施;

(二)在实施财政性资金项目安排、招商引资配套优惠政策等各类政府优惠政策中,同等条件下列为优先选择对象;

(三)在有关公共资源交易活动中,依法依约采取信用加分等措施;

(四)在教育、就业、创业、社会保障等领域,给予重点支持和优先便利;

(五)在日常检查、专项检查中优化检查频次;

(六)在“信用中国(辽宁)”网站或者相关媒体上宣传推介;

(七)国家和省规定的其他措施。

**第二十七条** 行政机关以及法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织对本领域失信行为实施的信用惩戒措施,应当与信息主体失信行为的性质、情节和社会危害程度相适应。

## 第四章 信用信息归集和共享

信用信息归集和共享,应当遵循自愿、平等、公平、诚信信用的原则。

**第八条** 消费者有权要求经营者提供的商品和服务符合保障人身和财产安全的国家标准、行业标准和地方标准;没有国家标准、行业标准和地方标准的,应当符合社会普遍公认的安全、卫生要求。

消费者有权要求经营者提供安全的消费场所、设施和环境。

**第九条** 消费者有权对经营者提供的商品和服务的质量、计量、经营行为、服务态度等提出意见、建议,有权对经营者损害消费者合法权益的,不能因为提供奖品、赠品、优惠而免除修理、重作、更换义务以及其他责任。

**第十条** 经营者向消费者提供商品或者服务,应当按照法律、法规的规定,与消费者的约定或者向消费者作出的承诺履行义务。

经营者与消费者的约定或者向消费者作出的承诺,内容严于法律、法规规定且对消费者有利的,按照约定或者承诺履行。

**第十一条** 经营者对可能危及人身、财产安全的商品、服务、场所和设施,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并对正确使用商品、场所、设施或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法作出说明。

因设施不完善或者经营者疏于防范等过错,给消费者造成人身、财产损害的,经营者应当依法承担赔偿责任。

**第十二条** 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管理部门报告,通过大众传播媒介、店堂告示以及电话、传真、短信等有效方式及时告知消费者,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。

**第十三条** 经营者应当在其经营场所、网站首页或者介绍经营活动的主页面的显著位置,标明其真实名称和标记。名称和标记应当便于发现和识别。

租用他人柜台、场地从事经营活动的经营者,应当标明出租人和承租人的真实名称和标记。

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。

**第十四条** 经营者提供商品或者服务应当按照规定明码标价,做到价签价目齐全,标价内容真实明确。价格变动时,应当及时调整标价。

经营者不得在标价之外加价出售商品或者提供服务,不得收取任何未予标明的费用。消费者有权拒付经营者违反上述规定收取的多余价款或者额外费用。

**第十五条** 经营者应当建立商品进货索证索票制度,按照规定保存进货时的原始发票、单据等能够证明进货来源的文件资料,并建立台账。

**第二十八条** 对违反法定义务或者约定义务的失信信息主体,行政机关以及法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织在法定权限范围内,可以在行政管理和日常监督检查中采取监管措施。

**第二十九条** 信息提供主体可以根据监管需要建立重点关注对象名单制度,对失信程度尚未达到列入严重失信名单的信息主体,实施与其失信程度相对应的严格监管措施。

**第三十条** 公共信用信息主管部门应当会同公共信用信息工作机构按照国家有关规定建立失信联合惩戒对象名单制度,将信息提供主体报送的严重失信名单纳入失信联合惩戒对象名单。

**第三十一条** 对被列入失信联合惩戒对象名单的信息主体,行政机关和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织以及群团组织等应当依法依规实施限制股票发行、招标投标、申请财政性资金项目、享受税收优惠等行政性惩戒措施;限制获得授信、乘坐飞机、乘坐高等级列车和席次等市场性惩戒措施;通报批评、公开谴责等行业性惩戒措施。

**第三十二条** 建立违法失信责任追究机制。对被列入失信联合惩戒对象名单的法人或者非法人组织,应当将其法定代表人或者主要负责人、实际控制人相关失信行为记入其个人信用档案,依法依规进行失信惩戒。

**第三十三条** 鼓励市场主体在进行生产经营、交易谈判等经济活动中参考使用公共信用信息。

对信用状况良好的信息主体,市场主体可以采取优惠便利、增加交易机会等降低市场交易成本的措施;金融机构可以在融资授信、利率费率、还款方式等方面给予优惠或者便利。

## 第五章 法律责任

违反本条例规定,有下列情形之一的,由市场监督管理部门或者其他有关机关责令改正,没收违法所得,对单位处1万元以上10万元以下罚款,对个人处1000元以上1万元以下罚款;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一)违反规定获取或者出售公共信用信息;

(二)篡改、虚构、违规删除公共信用信息;

(三)违反规定泄露、披露、使用公共信用信息;

(四)违反规定获取或者出售公共信用信息;

(五)违反规定提供公共信用信息;

(六)违反规定使用公共信用信息;

(七)违反规定公开公共信用信息;

(八)违反规定查询公共信用信息;

(九)违反规定归集公共信用信息;

(十)违反规定共享公共信用信息;

(十一)违反规定公开公共信用信息;

(十二)违反规定使用公共信用信息;

(十三)违反规定公开公共信用信息;

(十四)违反规定使用公共信用信息;

(十五)违反规定公开公共信用信息;

(十六)违反规定使用公共信用信息;

(十七)违反规定公开公共信用信息;

(十八)违反规定使用公共信用信息;

(十九)违反规定公开公共信用信息;

(二十)违反规定使用公共信用信息;

(二十一)违反规定公开公共信用信息;

(二十二)违反规定使用公共信用信息;

(二十三)违反规定公开公共信用信息;

(二十四)违反规定使用公共信用信息;

(二十五)违反规定公开公共信用信息;

(二十六)违反规定使用公共信用信息;

(二十七)违反规定公开公共信用信息;

(二十八)违反规定使用公共信用信息;

(二十九)违反规定公开公共信用信息;

(三十)违反规定使用公共信用信息;

(三十一)违反规定公开公共信用信息;

(三十二)违反规定使用公共信用信息;

(三十三)违反规定公开公共信用信息;

(三十四)违反规定使用公共信用信息;

(三十五)违反规定公开公共信用信息;

(三十六)违反规定使用公共信用信息;

(三十七)违反规定公开公共信用信息;

(三十八)违反规定使用公共信用信息;

(三十九)违反规定公开公共信用信息;

(四十)违反规定使用公共信用信息;

(四十一)违反规定公开公共信用信息;

(四十二)违反规定使用公共信用信息;

(四十三)违反规定公开公共信用信息;

(四十四)违反规定使用公共信用信息;

(四十五)违反规定公开公共信用信息;

(四十六)违反规定使用公共信用信息;

(四十七)违反规定公开公共信用信息;

(四十八)违反规定使用公共信用信息;

(四十九)违反规定公开公共信用信息;

(五十)违反规定使用公共信用信息;

(五十一)违反规定公开公共信用信息;

(五十二)违反规定使用公共信用信息;

(五十三)违反规定公开公共信用信息;

(五十四)违反规定使用公共信用信息;

(五十五)违反规定公开公共信用信息;

(五十六)违反规定使用公共信用信息;

(五十七)违反规定公开公共信用信息;

(五十八)违反规定使用公共信用信息;

(五十九)违反规定公开公共信用信息;

(六十)违反规定使用公共信用信息;

(六十一)违反规定公开公共信用信息;

(六十二)违反规定使用公共信用信息;

(六十三)违反规定公开公共信用信息;

(六十四)违反规定使用公共信用信息;

(六十五)违反规定公开公共信用信息;

(六十六)违反规定使用公共信用信息;

(六十七)违反规定公开公共信用信息;

(六十八)违反规定使用公共信用信息;

(六十九)违反规定公开公共信用信息;

(七十)违反规定使用公共信用信息;

(七十一)违反规定公开公共信用信息;

(七十二)违反规定使用公共信用信息;

(七十三)违反规定公开公共信用信息;

(七十四)违反规定使用公共信用信息;

(七十五)违反规定公开公共信用信息;

(七十六)违反规定使用公共信用信息;

(七十七)违反规定公开公共信用信息;

(七十八)违反规定使用公共信用信息;

(七十九)违反规定公开公共信用信息;

(八十)违反规定使用公共信用信息;

(八十一)违反规定公开公共信用信息;

(八十二)违反规定使用公共信用信息;

(八十三)违反规定公开公共信用信息;

(八十四)违反规定使用公共信用信息;

(八十五)违反规定公开公共信用信息;

(八十六)违反规定使用公共信用信息;

(八十七)违反规定公开公共信用信息;

(八十八)违反规定使用公共信用信息;

(八十九)违反规定公开公共信用信息;

(九十)违反规定使用公共信用信息;

(九十一)违反规定公开公共信用信息;

(九十二)违反规定使用公共信用信息;

(九十三)违反规定公开公共信用信息;

(九十四)违反规定使用公共信用信息;

(九十五)违反规定公开公共信用信息;

(九十六)违反规定使用公共信用信息;

(九十七)违反规定公开公共信用信息;

(九十八)违反规定使用公共信用信息;

(九十九)违反规定公开公共信用信息;

(一百)违反规定使用公共信用信息;

### 第四章 信息主体权益保护

**第三十四条** 省公共信用信息主管部门应当会同信息提供主体和公共信用信息工作机构建立信息主体权益保护制度和公共信用信息异议处理以及信用修复等机制,保护信息主体合法权益。

**第三十五条** 信息主体有权知晓与其自身公共信用信息相关的归集、使用等情况,以及自身信用报告载明的信息来源和变动理由。

向信息主体提供相关服务的,不得将该服务与自然人公共信用信息归集相捆绑,强迫或者变相强迫信息主体接受。

**第三十六条** 信息提供主体将信息主体列入严重失信名单前,应当书面告知信息主体列入严重失信名单的理由、依据和列入严重失信名单后采取惩戒措施的理由、依据、救济途径以及解除惩戒措施的条件。信息主体有权进行陈述和申辩。

**第三十七条** 信息主体认为公共信用信息工作机构披露的公共信用信息存在下列情形的,可以依法向公共信用信息工作机构提出异议申请,并提交证据:

(一)存在错误、遗漏信息的;

(二)侵犯其商业秘密、个人隐私或者其他合法权益的;

(三)不符合列入严重失信名单具体条件而被列入或者未被移出严重失信名单的;

(四)超过本条例规定期限仍在披露的;

(五)法律、法规规定不得披露的信息。

**第三十八条** 公共信用信息工作机构收到异议申请后,应当在3个工作日内进行核查。因公共信用信

## 第六章 附则

本条例所称公共信用信息,是指国家机关、事业单位、社会团体、企业事业单位以及其他组织和个人在生产、经营、消费、服务等活动中产生的,能够反映信用状况的信息。

(一)免除或者部分免除经营者对其所提供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、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、提起诉讼的权利;

(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)法律、法规规定的其他禁止行为。

**第二十二条** 经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面、准确,不得有下列宣传行为:

(一)不以真实名称和标记提供商品或者服务;

(二)以虚假或者引人误解的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者服务;

(三)作虚假或者引人误解的现场说明和演示;

(四)采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论或者雇用他人等方式进行欺骗性销售诱导;

(五)以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价或者其他欺骗性价格表示销售商品或者提供服务;

(六)以虚假的有奖销售、还本销售、体验销售等方式销售商品或者提供服务;

(七)谎称正品销售处理品、残次品、等外品等商品;

(八)夸大或者隐瞒所提供商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者;

(九)以其他虚假或者引人误解的宣传方式误导消费者。

**第二十三条** 经营者提供商品或者服务,应当依照法律、法规规定或者当事人的约定,承担修理、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民事责任,不得故意拖延或者无理拒绝消费者的合法要求。经营者有下列情形之一的,视为故意拖延或者无理拒绝:

(一)对于适用无理由退货的商品,自收到消费者退货要求之日起三日内未予以确认并办理退货手续的;

(二)未经消费者确认,以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货的;

(三)以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货的;

(四)经有关行政管理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三日内未退货的;

(五)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消费者提出合法要求之日起,十五日内拒不履行修理、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;

(六)其他故意拖延或者无理拒绝的情形。

**第二十四条** 经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出含有下列内容的规定:

息工作机构原因造成错误的,应当立即更正,并将更正结果在2个工作日内告知申请人;对非因公共信用信息工作机构原因造成的异议信息,应当通知信息提供主体核查,信息提供主体应当自收到核查通知之日起5个工作日内回复,公共信用信息工作机构应当在收到核查回复后2个工作日内将核查结果书面告知申请人;申请人仍有异议的,由公共信用信息工作机构移交信息提供主体处理。

**第三十九条** 信息主体提出异议的,公共信用信息工作机构应当作出异议标注。对无法核实真实性的异议信息,应当及时予以删除并记录删除原因。

**第四十条** 失信信息主体在规定的期限内纠正失信行为、消除不良影响的,可以通过作出信用承诺、完成信用整改、通过信用核查、接受专题培训、提交信用报告、参加公益慈善活动等方式开展信用修复。修复完成后,公共信用信息主管部门、信息提供主体和公共信用信息工作机构应当按照程序及时停止披露,终止实施联合惩戒措施。

### 第五章 法律责任

**第四十一条** 信息提供主体未按照本条例规定提供公共信用信息的,由公共信用信息主管部门责令限期改正;逾期未改正的,由公共信用信息主管部门提请本级人民政府给予通报批评。

**第四十二条** 公共信用信息主管部门、信息提供主体、公共信用信息工作机构及其工作人员,违反本条例规定,有下列行为之一的,由有权机关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:

(一)以骗取、窃取或者以胁迫等

## 第七章 附则

本条例所称经营者,是指从事商品生产、经营或者提供服务的自然人、法人和其他组织。

(一)免除或者部分免除经营者对其所提供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、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、提起诉讼的权利;

(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)强化自身变更或者解除合同的权利,限制消费者的依法变更或者解除合同权利;

(六)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。

**第二十五条** 经营者停止提供商品或者服务的,应当事先告知消费者,并与消费者协商作出妥善安排;给消费者造成损害的,还应当给予消费者合理的赔偿。

从事公用事业的经营者因自身原因或者消费者未支付费用等停止提供商品或者服务的,应当提前三个工作日告知消费者。

**第二十六条** 经营者以预收款方式提供商品或者服务,应当与消费者明确约定经营地址、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、民事责任等内容。未按照约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并承担预付款利息、消费者必须支付的合理费用。对退款无约定的,按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

**第二十七条** 染染类经营者应当与消费者共同确认洗染前的衣物状况,并在服务单据中注明。造成衣物变形、损坏、串色、染色、遗失的,应当退还收取的费用,并依法承担赔偿责任。

**第二十八条** 汽车销售经营者不得强制消费者购买、使用其配套产品和服务,不得限制、指定保险公司和强制购买保险险种。

汽车维修经营者应当与消费者明确约定维修项目、材质规格、收费标准、质量保证期等事项,不得擅自变更约定,不得使用不符合国家质量标准的配件产品。擅自增加维修项目或者提高收费标准的,增加的费用由经营者承担。

**第二十九条** 教育培训服务机构应当如实告知受教育者培养目标、教育项目、课程设置、师资状况、办学与教学情况、学习时限、收费项目和标准等情况。有下列行为之一的,经营者依法承担赔偿责任:

(一)以虚假招生简章或者广告欺骗受教育者;

(二)擅自提高收费标准或者增加收费项目;

(三)擅自降低教学标准,使用不

不正当手段获取公共信用信息的;

(二)篡改、虚构、违规删除公共信用信息的;

(三)未按规定免费向社会披露公共信用信息的;

(四)公开披露未经信息主体同意公开的公共信用信息的;

(五)违反规定泄露涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的公共信用信息的;

(六)因故意或者重大过失造成披露的公共信用信息存在错误、遗漏的;

(七)越权查询公共信用信息的;

(八)违反规定出售公共信用信息的;

(九)未按规定履行信息安全管理职责的;

(十)应当删除、变更公共信用信息而未予删除、变更的;

(十一)违反规定对信息主体采取惩戒措施的;

(十二)未按规定处理和答复异议信息的;

(十三)其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

**第四十三条** 违反本条例规定,未按照与信息主体约定的用途使用公共信用信息,以及未经信息主体同意向第三方提供公共信用信息,由公共信用信息主管部门责令改正,没收违法所得,对单位处1万元以上10万元以下罚款,对个人处1000元以上1万元以下罚款。因未按照与信息主体约定的用途使用公共信用信息给他人造成损失的,依法承担民事责任;涉嫌犯罪的,依法移送有关机关处理。

### 第六章 附则

**第四十四条** 本条例自2020年2月1日起施行。

## 第八章 附则

本条例所称经营者,是指从事商品生产、经营或者提供服务的自然人、法人和其他组织。

(四)以不正当理由使受教育者提前终止或者延迟学业;

(五)法律、法规规定的其他侵害受教育者合法权益的行为。

**第三十条** 餐饮业经营者应当免费提供符合质量标准 and 卫生条件的餐具,在显著位置明示其提供食品和服务的价格,不得设定最低消费,不得收取或者变相收取餐位费、消毒餐具费、开瓶费等不符合规定的费用。

餐饮业经营者承办婚宴等活动时,不得限定消费者接受指定的婚庆公司或者其他服务公司的服务。

**第三十一条** 美容美发业经营者向消费者提供的商品和服务应当与约定的数量、质量、价款、费用、履行期限、售后服务等内容相一致,并告知消费者安全注意事项和风险警示信息。因经营者的责任达不到服务效果的,应当按照消费者的要求免费重作或者退还已收取的费用。

**第三十二条** 法律、法规对通信网络、金融服务、物业服务、房地产经营、旅游、供热、医疗、教育等行业的消费者权益保护另有规定的,从其规定。

### 第三章 国家保护

**第三十三条** 省、市、县人民政府应当建立健全消费者合法权益保护工作责任制和责任追究制,将消费者权益保护工作纳入工作目标范围,对具有保护消费者权益职责的行政管理部门进行考评。

**第三十四条** 省、市、县人民政府应当整合优化投诉举报平台,建立和完善统一高效的消费维权处理机制,规范处理消费者投诉举报程序,方便消费者反映诉求,及时向消费者反馈处理结果。

**第三十五条** 有关行政管理部门应当按照有关规定加强消费者权益保护领域信用体系建设,建立守信激励和失信惩戒联动机制,将经营者守法诚信和违法失信的信息录入公共信用信息系统,对经营者信用状况进行分类分级、动态监管。

**第三十六条** 市场监督管理部门应当会同有关行政管理部门指导和督促在商场、市场、旅游景区、社区等生活消费集中区域建立消费维权服务站,定期对有关人员进行业务知识培训,提高消费维权效率。市、县人民政府应当对消费维权服务站的日常工作予以支持。

消费维权服务站应当建立和完善消费维权服务制度,在显著位置悬挂服务标识,开展消费法律、法规、规章和消费知识的宣传和引导,依法解答消费者咨询,及时处理消费者投诉。

**第三十七条** 有关行政管理部门应当在各自职责范围内制定年度抽查检验计划,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,并及时通过大众传播媒介向社会公布抽查检验结果。

(下转第十三版)