

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 · 7 · 222

吉林省实施《中华人民共和国 消费者权益保护法》办法

(2000年3月31日吉林省第九届人民代表大会
常务委员会第十六次会议通过)

第一条 为保护消费者合法权益,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》,结合本省实际,制定本办法。

第二条 各级人民政府应当加强领导,组织、协调、督促有关行政管理部门做好保护消费者合法权益工作。各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政管理部门应当在各自的职责范围内,依法保护消费者的合法权益。

第三条 消费者协会是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会团体。各级人民政府及有关的行政管理部门应当为消费者协会依法履行职责提供必要的条件。

县级以上行政区域依法建立的消费者协会及其在乡镇、街道、集贸市场、商业网点、企业等建立的基层组织,可以对经营者提供的商品或者服务进行社会监督和参与检查。

对证据确凿损害消费者合法权益的行为,可以通过大众传播媒介予以曝光。根据需要,有关行政管理部门可以委托消费者协会对侵害消费者合法权益的违法活动,行使一定的行政执法权。

第四条 消费者对经营者损害其合法权益的行为,有权依法投诉、申诉、提请仲裁或者提起诉讼。有关部门对消费者的合理要求予以保护。

第五条 经营者不得以任何方式强迫、欺骗消费者购买商品或者接受服务。不得在销售商品或者提供服务时给消费者附加限制条件。

第六条 消费者对经营者提供的商品和服务发现不符合质量规定或者约定的,有权向经营者提出修理、更换、退货以及重作、补

足商品数量、退款及其他合理要求,经营者应当在法律、法规规定或者双方约定的期限内履行其义务。

法律、法规没有规定或者双方没有约定期限的,经营者应当在消费者提出合理要求之日起 30 日内履行其义务。

第七条 经营者提供商品或者服务,必须按照国家有关规定向消费者出具供货凭证或者服务单据。

第八条 消费者对经营者提供的商品或者服务的价格高于其明示价格的,有权按照其明示的价格付款。

第九条 经营者不得举办名优产品、名优服务、名优企业评比活动。

第十条 供水、供电、供热、邮政、电信、有线电视、保险等公用企业,应当按照本办法或者有关法律、法规的规定提供服务。

第十一条 从事医疗、美容、保健、娱乐、摄影等服务行业的经营者,应当按照操作规范、技术标准和与消费者的约定提供服务,并标明服务项目和收费标准。

第十二条 从事汽车旅客运输业的经营者,应当按旅客运输法规和规则提供服务,并按国家规定收取费用。无正当理由不得改变线路、中途停运或者中途让旅客换乘其他车辆。

第十三条 从事修理业的经营者,应当按照约定保证修理质量,不得偷换修理商品的零部件,不得谎报修理商品的用工和更换的零部件,不得向消费者乱收修理费。

经营者必须在与消费者约定的期限内对其修理的商品予以修复,未约定期限的,自修理商品交付之日起 30 日内修复。超过约定期限或者规定期限修复的,应当退回消费者修理费。

经修理的商品,其修理部位,从交付使用之日起应当实行保修,在保修期内因修理部位发生故障导致不能正常使用的,原修理单位应当负责免费修理或者退回原修理费,再次保修的期限从修复之日起重新计算保修期。

第十四条 从事加工业的经营者应当按规定、约定或者商业惯例保证服务质量,不得偷工减料、偷换材料或者谎报用工用料。

第十五条 从事洗染业的经营者应当与消费者书面议定原物品质量价值状况,由于经营者操作不当、保管不慎等原因造成衣物损坏、串染色、遗失及其他事故的,经营者应当承担赔偿责任。

第十六条 从事旅游业的经营者,应当在约定的时间内为消

费者办完旅游手续,未经消费者同意,不得改变旅游线路、游览景点和降低食宿标准,不得强制、误导消费者购买商品或者接受其他服务。

第十七条 经营者采用邮购方式销售商品的,应当注明邮购商品的条件、名称、负责人姓名和经营场所。

接受邮购商品的消费者,发现收到的商品与所约定购买的商品质量、数量或者其他约定条件不符的,可以自收到商品之日起15日内,退回商品或者书面通知经营者解除购买合同,经营者应当及时退回全部邮购款,消费者无须承担任何费用。

接受邮购的消费者在其汇款之日起90日内未收到商品的,有权解除购买合同,经营者应当及时退回全部邮购款。

第十八条 以营利为目的,从事培训业务的单位和个人,必须具备相应的专业技术要求和设备条件,并严格按照事先公布的培训项目、收费标准执行。

第十九条 从事来料加工、以旧换新服务的经营者,应当保证质量,按期交货。

第二十条 房地产经营者应当严格执行国家、省有关房地产开发的法律、法规规定,必须按照实有面积销售商品房,不得以虚假的销售宣传误导消费者,不得将未经验收合格的商品房交付使用,不得拒绝履行法律、法规规定和合同约定的对房屋维修和保养的义务。

第二十一条 消费者与经营者发生消费争议向消费者协会投诉的,消费者协会应当受理,并对投诉事项及时进行调查、调解。消费者也可以向有关行政管理部门申诉或者向人民法院起诉。

第二十二条 消费者与经营者发生消费争议引起的申诉,工商行政管理部门和其他有关行政管理部门应当根据各自的职责分工受理,不得互相推诿,也不得超越职权处理。

消费者向两个以上有处理权的行政管理部门提出申诉的,由最先接受申诉的行政管理部门受理。

第二十三条 有关行政管理部门和消费者协会对消费者提出的申诉、投诉,应当在10日内作出受理或者不受理的决定,并通知当事人。对受理的,除特殊情况外,应当在30日内处理完毕;对不符合受理条件的,通知当事人,并说明理由。

第二十四条 行政管理部门对消费者申诉案件和消费者协会

移送的案件不予受理的,消费者协会可以进行查询,并可以向被查询单位的上级机关通报情况。

第二十五条 经营者不得拒绝、阻挠有关行政管理部門的监督检查以及消费者协会对消费者投诉进行的调查。

第二十六条 消费者和经营者发生的消费争议涉及的商品和服务质量,直观可以确认的,由受理单位确认;直观难以确认的,可以通过法定的鉴定机构鉴定,鉴定费由申请方预付,最后由责任方承担。

第二十七条 经营者在保险公司投保的商品给消费者造成损失的,应当先由经营者向消费者赔偿损失。经营者赔偿后,再向保险公司追偿。

第二十八条 受理消费者申诉的有关行政管理部門,对给消费者造成经济损失的经营者,应当依法责令其赔偿消费者的损失。

第二十九条 经营者提供的商品或者服务造成消费者或者其他受害人人身伤害、死亡以及侵害消费者的人格尊严、侵犯消费者人身自由的,按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十一条、第四十二条、第四十三条规定处理,费用的支付标准按照有关规定执行。

第三十条 经营者提供商品或者服务给消费者造成财产损失,其赔偿责任双方有约定的,按其约定履行;双方没有约定的,经营者应当按照消费者的合理要求,以修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用及赔偿损失等方式承担民事责任。

第三十一条 经营者违反有关法律、法规及本办法规定,以虚假或者不正当手段欺诈消费者,有下列行为之一的,应当按照消费者的合理要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额应为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍:

(一)掺杂、掺假、以假充真、以次充好的;

(二)以虚假的商品说明、商品质量标准、实物样品等方式销售商品的;

(三)销售已经使用过的商品不予声明,销售处理品、残次品、等外品等商品未予标明或者谎称是正品的;

(四)以虚假的“清仓价”、“换季价”、“优惠价”或者其他欺骗性价格标示销售商品的;

(五)骗取预付款或者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；

(六)以虚假的还本销售、有奖销售或兑奖时附加事先未向消费者声明的条件销售商品的；

(七)利用广播、电视、报刊等大众传播媒介和广告对商品和服务作虚假宣传的；

(八)在销售、服务中作虚假的现场演示和说明的；

(九)不以真实名称和标记销售商品或者提供服务的；

(十)利用他人或者采取合谋等方式,进行欺骗性销售或者服务诱导的；

(十一)利用计量器具弄虚作假的；

(十二)对修理的商品故意损坏或者更换不需要更换的零部件的；

(十三)以其他不正当手段欺诈消费者的；

第三十二条 经营者拒绝、阻挠有关行政管理部门工作人员依法履行职责,构成违反治安管理行为的,由公安机关依法处罚;构成犯罪的,由司法机关依法追究刑事责任。

第三十三条 工商行政管理部门和其他行政管理部门的执法人员滥用职权、玩忽职守、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,由司法机关依法追究刑事责任。

第三十四条 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本办法执行。

第三十五条 本办法自公布之日起施行。