

## 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 · 6 · 55

# 鞍山市保护消费者权益条例

(1993年10月26日鞍山市第十一届人民代表大会常务委员会  
第六次会议通过)

1993年11月26日辽宁省第八届人民代表大会常务委员会  
第五次会议批准

1994年1月1日起施行)

## 第一章 总 则

第一条 为保护消费者权益,加强对商品生产、销售和营业性服务的社会监督,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》、《辽宁省保护消费者合法权益条例》及有关法律、法规,结合我市实际,制定本条例。

第二条 本条例所称的消费者,是指为满足物质、文化生活需要而购买、使用商品和接受有偿服务的个人。

本条例所称的经营者,是指向消费者提供商品或者服务的经济组织和个人,包括生产者、销售者和服务者。

第三条 凡是在本行政区域内的经营者和消费者,均应遵守本条例。

第四条 经营者与消费者在经济活动中必须遵守国家有关法律、法规和政策,遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则。

第五条 各级人民政府应当加强领导,组织、协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益工作。各级工商行政管理部门和其他有关行政部门应当听取消费者及其社会团体对经营者交易行为、商品和服务质量问题的意见,及时调查处理,在各自职责范围内,采取措施,保护消费者的合法权益。人民法院对符合本条例起诉条件的消费者权益争议,必须受理,及时审理。

第六条 保护消费者权益是全社会的共同责任。

市、县(市)、区消费者协会代表消费者对损害消费者权益的行为进行社会监督。

新闻单位应当对损害消费者权益的行为进行舆论监督,任何单位和个人不得干涉新闻单位关于保护消费者权益的真实报道。

## 第二章 消费者的权利

第七条 消费者有权依法对经营者的经营活动进行监督,检举、揭发经营者的违法行为。

第八条 消费者有权自由选择商品和服务,不受欺诈、胁迫和歧视。

第九条 消费者购买商品或接受服务享有受国家法定计量、质量、标准、卫生、安全、价格等保障的权利。

消费者有权要求经营者对商品和服务的质量、数量、价格、性能等提供真实情况。

第十条 消费者因购买的商品或接受的服务不符合有关标准及规范,有权要求经营者按双方约定或国家规定修理、重做、更换、退货或赔偿损失。

第十一条 消费者享有人格尊严、民族风俗习惯、宗教信仰得到尊重的权利。

第十二条 消费者在权益受到侵害时,有权向消费者协会、有关行政机关投诉或向人民法院起诉。

## 第三章 经营者的义务

第十三条 经营者生产、销售的商品必须符合有关的质量标准。

经营者销售的商品有严重缺陷但仍有使用价值的,应降价销售,并在商品或者包装物上作出标记。

第十四条 经营者提供有偿服务必须符合规定的服务规范要求。

经营者应将服务规范公布于众,接受消费者的监督。

第十五条 对可能危及人体健康和人身安全的商品和服务,经营者应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并标明或者

说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。

第十六条 经营者生产、销售的商品必须按规定附有法定的产品标识。限时使用的商品,必须标明生产日期及失效时间。

第十七条 经营者不准生产销售国家明令淘汰、禁用的商品,不准销售腐烂变质及已过期失效的商品。

第十八条 经营者不得采用假冒他人注册商标或使用他人注册商标标识的手段欺骗消费者。

第十九条 经营者应当如实介绍商品和服务的有关情况,商品、服务的广告内容必须真实、健康、清晰、明白,不得以任何形式弄虚作假。

任何单位和个人不得代理、设计、制作、发布虚假广告。

第二十条 经营者生产、销售商品不得掺杂、掺假,以假充真,以劣充优或以不合格产品冒充合格产品。

销售商品不得短尺少秤或使用国家明令禁止和不合格计量器具,不得破坏计量器具准度。

第二十一条 经营者销售商品或提供服务必须明码标价。对国家有规定的商品价格和服务收费标准必须严格执行,不得哄抬物价或自立名目滥收费用。

第二十二条 经营者销售商品按规定或双方约定实行包修、包换、包退的,必须履行。对出售商品需要测试的,应当场测试。

第二十三条 经营者向消费者提供商品和服务时,应当按照国家有关规定或商业惯例向消费者出具购货凭证或者服务单据。

## 第四章 消费者协会

第二十四条 市、县(市)、区消费者协会是依法成立的保护消费者权益的社会组织。其办事机构设在同级工商行政管理部门。

乡(镇)也可以建立消费者协会的基层组织。

第二十五条 消费者协会的任务是:对提供商品和服务进行社会监督,保护消费者的权益,引导合理消费。

第二十六条 消费者协会履行下列职责:

(一)参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查、检测。

(二)处理消费者投诉事项。

(三)向政府有关部门反映消费者的意见和建议,督促行政部门及时依法查处损害消费者权益的行为。

(四)向消费者提供有关消费和消费者权益保护方面的咨询服务,引导合理消费。

(五)投诉事项涉及商品和服务质量问题的,可以请质量鉴定部门鉴定,并负责向投诉人告知鉴定结论。

(六)通过大众传播媒介揭露、批评损害消费者权益的行为。

(七)支持消费者对损害消费者权益的行为向有关行政机关投诉或向人民法院起诉。

第二十七条 本市各级消费者协会及基层组织,不得从事商品经营和营利性服务,不得以牟利为目的向社会推荐商品和服务。

第二十八条 本市各级人民政府对消费者协会履行职责应当予以支持。

## 第五章 消费争议的解决

第二十九条 消费者同经营者发生争议时,可以协商解决,也可以申请消费者协会调解。

第三十条 消费者向消费者协会投诉的,消费者协会应当自接到投诉之日起三日内作出受理或不受理的决定;决定受理的,应当在十日内进行调查、调解。

对消费者协会转交有关行政机关的投诉或行政机关直接受理的投诉,有关行政机关应在法律、法规规定的期限内作出处理决定;法律、法规没有规定的应在自接到投诉之日起三十日内作出处理决定。对消费者协会转交的投诉,行政机关应将处理情况回复消费者协会。

第三十一条 消费纠纷当事人不愿通过协商、调解解决或协商、调解不成的,可在达成仲裁协议后,申请仲裁机构仲裁。

第三十二条 消费者不愿通过协商解决或者协商、调解不成,又没有同经营者达成仲裁协议的,可以向人民法院起诉。

## 第六章 罚 则

第三十三条 经营者违反本条例第十三条、第十四条规定的,由质量监督管理部门责令停止生产、销售,没收违法生产、销售的商品和违法所得,并处违法所得一至五倍的罚款;情节严重的,由工商行政管理部门吊销营业执照。

第三十四条 经营者违反本条例第十五条规定,造成消费者或其他受害人人身伤害的,应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少收入等费用;造成残疾的,应当支付残疾者生活自助具费、生活补助费、残疾赔偿金以及由其扶养的人所必需的生活费等费用;造成消费者或其他受害人死亡的,应当支付丧葬费、死亡赔偿金以及由死亡者生前扶养的人所必需的生活费等费用;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第三十五条 经营者违反本条例第十六条规定的,由质量监督管理部门责令限期改正,并处违法所得 15% 至 20% 的罚款。

第三十六条 经营者违反本条例第十七条规定的,由质量监督管理部门责令停止生产、销售,没收违法生产、销售的产品和违法所得,并处违法所得一至五倍的罚款。情节严重的,由工商行政管理部门吊销营业执照。

第三十七条 经营者违反本条例第十八条规定的,由工商行政管理部门收缴其商标标识,消除现存商品和包装上的商标,并处非法经营额 20% 以下的罚款。

第三十八条 违反本条例第十九条规定的,由工商行政管理部门根据情节轻重,分别给予以下处罚:

- (一) 责令停止发布广告,公开更正;
- (二) 没收违法所得并处以违法所得三至五倍罚款;
- (三) 停业整顿;
- (四) 吊销营业执照。

第三十九条 违反本条例第二十条第一款规定的,由质量监督管理部门责令停止生产、销售,没收违法所得,并处违法所得一至五倍罚款。情节严重的,由工商行政管理部门吊销营业执照。

违反第二款规定的,没收计量器具和违法所得,并处以违法所得一至五倍罚款。

第四十条 违反本条例第二十一条规定的,由有关部门根据情节按下列规定予以处罚:

(一)通报批评;

(二)责令将违法所得退还消费者,无法退还的予以没收;

(三)提请工商行政管理部门吊销营业执照;

(四)对不按规定明码标价的处以1000元以下罚款;一般价格违法行为处以违法所得金额三倍以下罚款;情节特别严重的行为,处以违法所得三倍以上十倍以下罚款。

实施罚没款处罚应当使用财政部门统一印制的罚没款票据。

第四十一条 消费者因产品质量不合格而受到损失,可向销售者或直接向生产者索赔;销售者或生产者赔偿后可再向责任方索赔。

服务者造成消费者损失的,由服务者直接赔偿。

第四十二条 由于经营者违法行为给消费者造成财产损失或人身伤害的,经营者应依法承担民事责任;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第四十三条 阻碍国家机关和消费者协会工作人员依法执行职务的,依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第四十四条 国家工作人员和消费者协会工作人员玩忽职守、徇私舞弊的,由其所在单位或上级主管机关给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第四十五条 当事人对行政机关作出的处理决定不服的,可在接到处理决定书之日起十五日内向作出处理决定机关的上一级机关申请复议。对复议决定不服的,可以在接到复议决定书之日起十五日内向人民法院起诉。当事人也可以直接向人民法院起诉。法律、法规规定应当先向行政机关申请复议,对复议不服再向人民法院提起诉讼的,依照法律、法规的规定。

当事人逾期不申请复议,不起诉,又不履行处理决定的,作出处理决定机关可以申请人民法院强制执行。

## 第七章 附 则

第四十六条 用于农业生产的种籽、化肥、农药、农膜等农业

生产资料的经营与消费参照本条例执行。

第四十七条 本条例具体应用中的问题由市人民政府负责解释。

第四十八条 本条例自 1994 年 1 月 1 日起施行。