

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 · 235

抚顺市消费者权益保护办法

(1994年10月26日辽宁省抚顺市第十一届人民代表大会
常务委员会第十二次会议通过)

1994年11月25日辽宁省第八届人民代表大会常务委员会
第十一次会议批准

1997年8月29日抚顺市第十一届人民代表大会常务委员会
第三十四次会议修改

1997年9月27日辽宁省第八届人民代表大会常务委员会
第三十次会议批准修改)

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》和有关法律、法规的规定,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于本行政区域内的经营者和消费者。

第三条 经市、县(区)人民政府授权,消费者权益保护委员会负责本行政区域内的消费者权益保护工作;研究重大消费纠纷案件和解决措施;协调有关行政管理部门做好消费者权益保护工作。

消费者权益保护委员会日常工作由同级工商行政管理部门负责。

第四条 市、县(区)人民政府各有关行政管理部门,应当依照有关法律、法规和本办法的规定,在各自的职责范围内及时制止、查处损害消费者合法权益的行为和案件。

第五条 市、县(区)人民政府应当建立消费者权益保护金,专项用于消费者权益保护事业。

消费者权益保护金由财政部门依据情况每年核定划拨一次。

消费者权益保护金用于为生活确有困难的消费者垫付诉讼费、取证费和商品质量鉴定费等;用于帮助因受损害依法应得到赔偿而又无法得到赔偿,造成生活、医疗等出现困难的消费者;用于

支付消费者权益保护委员会组织的商品或者服务质量检查的有关费用 ;奖励保护消费者权益有功的单位和个人等。

第六条 消费者与经营者发生消费纠纷 ,可以通过下列途径解决 :

- (一)与经营者协商和解 ;
- (二)请求消费者协会调解 ;
- (三)向有关行政管理部门申诉 ;
- (四)提请仲裁机构仲裁 ;
- (五)向人民法院提起诉讼。

消费者投诉或者申诉时 ,应当提供购货凭证、服务单据或者其他证据。

第七条 大中型商业企业、服务业企业和集贸市场内应当设立消费者投诉站 ,受理消费者投诉 ,及时解决消费纠纷。

第八条 人民法院应当根据需要指定专业审判组织 ,受理消费者提起的诉讼 ,对符合起诉条件的消费者权益争议 ,必须受理 ,及时审理。

第九条 因商品质量和服务质量问题发生的消费纠纷 ,直观难以确定质量责任的 ,须经法定部门进行质量鉴定。鉴定部门应按约定时间告知鉴定结论。质量鉴定费用由申请鉴定的当事人预付 ,质量鉴定终结时 ,鉴定费用由质量争议的责任方承担。

第十条 经营者提供商品或者服务 ,必须明码标价 ,即时开具符合国家规定的购货凭证或者服务单据。购货凭证或者服务单据必须标明商品真实名称、价格、质量等级、产地和服务项目。对拒不提供购货凭证、服务单据或者不按规定填写购货凭证、服务单据的 ,由工商行政管理部门处以一百元至一千元以下的罚款。

第十一条 经营者提供商品或者服务时 ,必须事先告知消费者收费标准、服务内容及其他消费者应知的事项 ;不得强迫或者变相强迫消费者购买商品或者接受服务 ;不得短尺少秤 ;不得附加对消费者不公正、不合理的条件 ;不得有欺诈行为。违者由工商行政管理部门责令其改正 ,按消费者购买商品的价款或者接受服务费用的一倍赔偿消费者损失 ,并处以五千元以下的罚款。

第十二条 经营者在销售达不到国家的有关标准规定等级 ,仍有使用价值的处理商品时 ,应当如实告知消费者商品处理的原因 ,在商品或者外包装明显部位标明“处理品”字样。

对不实行包修、包换、包退的处理商品必须告知消费者 ;处理商品不得危及人身、财产安全 ;处理商品的销价应当低于进货价。违者由工商、技术监督行政管理部门责令其改正 ,处以违法所得一至五倍的罚款。

第十三条 对外出租经营场所、柜台的商业、服务业企业 ,对承租者在承租期内有损害消费者合法权益的行为 ,应当承担连带赔偿责任。违者由工商行政管理部门责令其赔偿消费者损失 ,并处以五千元以下的罚款。

第十四条 经营者经营的商品不得掺杂、掺假 ,以假充真 ,以次充好或者以不合格商品冒充合格商品。违者由有关行政管理部门没收商品 ,并处以违法所得一至五倍的罚款 ;对没有违法所得的 ,处以一万元以下的罚款。

对手段恶劣、情节严重的 ,除没收商品和罚款外 ,有关行政管理部门可采取挂牌方式告示消费者或者责令其停业整顿。

第十五条 对国家规定或者经营者与消费者约定实行包修、包换、包退的商品 ,有关维修单位应当及时修理 ,认真填写维修记录。有下列情形之一者 ,维修单位应当出具证明 ,经营者应当负责更换或者退货 :

- (一)在保修期内两次修理仍不能正常使用的 ;
- (二)因缺零配件 ,在保修期内维修时间超过三个月的。

违者由工商、技术监督行政管理部门责令其改正 ,处以三千元以下的罚款。

第十六条 鞋类商品一律实行包修、包换、包退。包修、包换、包退期限 动物皮质的鞋类为三个月 ,其他鞋类为一个月。

凡在包修、包换、包退期限内出现质量问题的 ,应当由经营者负责免费修理 ,每次修理期限不得超过五天 ,修理时间从包修期中扣出。修理两次后再次出现质量问题的 ,经营者应当负责更换或者退货。退货时 ,经营者收取折旧费比例不得高于每日千分之三。包修、包换、包退期限内 ,出现断底、断帮、皮面严重脱浆的 ,按原销售价退货。违者由工商、技术监督行政管理部门责令其改正 ,处以违法所得一至五倍的罚款。

第十七条 经营者出售家用电器商品时 ,应当开箱通电验机 ,为消费者当面调试。

出售大件家用电器商品 ,应当给消费者七日以上的试用期。

在试用期内商品出现内在质量问题的,经营者负责免费更换或者退货,并承担运输等合理费用。违者由工商行政管理部门责令其改正,处以五千元以下的罚款。

第十八条 药品经营者必须依照法定程序取得合法证、照,必须向取得合法生产或者经营药品资格的企业采购药品。不得从非法经营者处采购药品;不得经销假劣药品。违者依照《中华人民共和国药品管理法》处罚。

假劣药品的认定,由卫生行政部门依法检测、鉴定。

第十九条 经营者经营的包装食品必须在外包装明显部位用中文标明制造者名称、地址、食品配方、生产日期和保质期,必须有检验合格证;经营者经营的其他食品必须符合质量标准和食品卫生规定。经营者不得经营超期、变质食品和劣质食品。违者由有关行政管理部门责令其改正,没收该批商品,没收违法所得,处以该批商品货值百分之十至二十的罚款,并对有关责任者处以五千元以下的罚款。

第二十条 经营者在承做服装时,应当给消费者留尺码单和布样。服装加工不符合尺码单的,消费者应当凭尺码单要求经营者修理、重作。修理、重作时间不得超过十天。修理、重作后仍不符合尺码单的,经营者应当退还加工费,并赔偿消费者的经济损失。违者由工商行政管理部门责令其改正,处以三千元以下的罚款。

经营者偷换服装面料的,除赔偿消费者损失外,处以六千元以下的罚款。

第二十一条 从事生活美容服务的经营者不得从事医疗手术范畴的整容项目,违者由工商、卫生行政部门没收违法所得,处以五千元至一万元的罚款。

第二十二条 有关行政管理部门查处损害消费者合法权益的案件时,对经营者做出处罚决定同时,应当责令经营者赔偿消费者损失。

第二十三条 经营者对行政处罚不服的,可以自收到处罚决定书之日起十五日内向本级人民政府申请复议,对复议决定不服的,可以自收到复议决定书之日起十五日内向人民法院提起诉讼;也可以直接向人民法院提起诉讼。

第二十四条 大众传播媒介对损害消费者合法权益的行为有

责任予以揭露和批评。

任何单位和个人不得干扰、阻碍对损害消费者合法权益行为的真实报道。

第二十五条 对揭发、检举损害消费者合法权益行为和保护消费者合法权益工作有功的单位和个人,消费者权益保护委员会或者有关行政管理部门应当给予适当的奖励。

第二十六条 本办法应用中的具体问题,由市人民政府负责解释。

第二十七条 本办法自 1995 年 1 月 1 日起施行。