摇图书在版编目（悦阅）数据

摇中华人民共和国法典 辑法律出版社法规出版中心编援
摇 原北京：法律出版社

摇阳宇晕苑原缘藏远原辑源辕原源

摇Ⅰ援中…摇Ⅱ援全摇Ⅲ援法典 原中国摇Ⅳ援郑阳阳恕

摇中国版本图书馆 悦阅数据核字（圆圆圆 第 园原园员号

摇©法律出版社·中国

法律出版社 辑北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼（员园园藏
电子邮件 辑教辑岳遵辑期辑辑辑尹辑摇电话 辑园园原辑辑辑苑远
网址 辑辑辑辑遵辑期辑辑辑尹辑摇摇摇传真 辑园园原辑辑辑苑圆

法规出版中心 辑北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼（员园园藏
电子邮件 辑教辑岳遵辑期辑辑辑尹辑摇则辑愿源岳泽辑辑辑尹
读者热线 辑园园原辑辑辑苑圆摇辑辑辑苑辑摇摇传真 辑园园原辑辑辑苑圆

书号：阳宇晕苑原缘藏远原辑源辕原源辑辑亚·圆惠·原圆

需要全本请访问 www.ertongbook

甘肃省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法

（员恕元年 员月 猿员日省八届人大常委会第十九次会议通过
根据 员恕苑年 苑月 猿园日省八届人大常委会第二十八次会议
《关于修改〈甘肃省实施中华人民共和国消费者权益
保护法办法〉的决定》修正）

第一条摇为了实施《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》），结合本省实际，制定本办法。

第二条摇各级人民政府应当加强对消费者合法权益保护工作的领导。负责组织、协调、督促工商、技术监督、卫生、物价、商检等行政管理部门做好保护消费者合法权益的工作。

第三条摇各级工商行政管理部门应当设立或确定保护消费者合法权益的专门机构。

有关行政管理部门、司法机关应当根据法律、法规的规定，在各自的职责范围内行使职权，保护消费者的合法权益。

第四条摇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。消费者协会依照《消费者权益保护法》和本办法的规定履行职能。

各级人民政府要支持消费者协会的工作，保障其职能的正常履行和必要的活动经费。

第五条摇消费者协会可以在乡镇、集贸市场、商业网点等建立消费者监督点，方便消费者投诉。

经营者可以设立维护消费者合法权益的自律性机构，其工作应当接受消费者协会的指导。

第六条摇消费者协会可以对商品和服务的质量、价格、计量、安全、卫生、性能及用途等进行调查、比较、评价，并公布结果，为消费者提供消费信息和消费咨询服务，正确引导消费。

消费者协会可以就有关消费者合法权益问题，向有关行政管

员

理部门查询。被查询单位应当自接到查询之日起 员园日内作出答复 逾期不予答复的,消费者协会可以向被查询单位的上级机关报告,也可以公开批评。

第七条摇鼓励一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传,对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。任何单位和个人不得干涉、压制有关保护消费者合法权益的真实报道。

第八条摇经营者从事经营活动应当在经营场所的显著位置标明其真实名称和标记 租赁他人柜台或场地从事经营活动的,应当标明自身的真实名称和标记。

展销会举办者、场地和柜台提供者应当对参展者和场地、柜台的使用者加强管理,督促其悬挂营业执照并标明真实名称和标记。

经营者从事总代理、总经销、专营、厂家直销等特约经销活动的,应当持有与商品或服务提供者签订的书面合同,并向经营所在地工商行政管理部门备案后方可标明特约经销的标记。

第九条摇经营者销售商品和提供服务的价格必须真实、合理、明码标价,符合国家价格管理规定。

第十条摇经营者应当使用国家规定的计量器具,准确计量,不得将包装物计入商品的量值。

第十一条摇经营者应当遵守公平、自愿原则,不得强行销售、强行服务、强迫消费者接受其规定的价格及其他不合理的条件。

第十二条摇经营者明示公告的内容不得违反法律、法规,对消费者作出不公平、不合理的规定。

经营者、展销会举办者、场地和柜台的提供者,应当在交易场所的显著位置公布监督投诉机构的电话、地址。

有关行政管理部门和消费者协会可以在交易场所、公共场所或通过其他途径公布监督投诉机构的电话、地址。

第十三条摇从事服务业的经营者,应当明示服务项目,保证服务质量。

经营者提供服务给消费者造成损失的,应当赔偿消费者受到的直接损失。

第十四条摇从事生活美容的经营者未经有关部门批准,不得从事医疗手术范畴的整容项目。

第十五条摇经营者应当建立文明服务、售后服务以及接受消费者监督等规章制度,并严格执行。经营者与消费者发生争议时,经营者建立的规章制度和对消费者的承诺,可以作为调解、仲裁以及司法审判的依据。

第十六条摇经营者提供的商品存在质量问题的,应当按照消费者的要求负责修理、更换或退货,不得收取任何费用。法律、法规对修理、更换、退货另有规定的,从其规定。

商品存在质量问题,消费者有权在下列期限内提出修理、更换、退货的要求,经营者应当按照前款规定办理:

(一)法律、法规有规定期限的,按照规定执行;

(二)法律、法规没有规定期限的,经营者可以与消费者约定。其中经营者采用格式合同、店堂告示等方式与消费者约定的,期限不得少于 猿个月;

(三)法律、法规没有规定期限,经营者与消费者也没有约定的,期限为 远个月。

第十七条摇消费者购买的商品有下列情况之一的,经营者不承担包修、包换、包退责任:

(一)无购货凭证或购货凭证上没有注明售货日期、商品与购买凭证上注明的商品名称不符、涂抹不清的;

(二)因使用、维护、保管不当造成商品损坏的;

(三)自行拆动或修理的;

(四)非因商品质量问题而污损或改变商品原样的;

(五)因商品瑕疵而标明‘ 处理品 ”、“ 次品 ”字样的;

(六)因不可抗力造成损坏的。

第十八条摇对包修、包换、包退的大件商品,因质量问题消费者要求修理、更换、退货的,由经营者运送 经营者要求消费者运送的,应当承担运输费、误工费、差旅费、通讯费等合理费用。

前款所称的大件商品,由省工商行政管理部门统一规定。

第十九条摇经营者对消费者提出修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或赔偿损失等要求,应当按照国家规定或约定履行义务,不得故意拖延或无理拒绝。

前款所称故意拖延或无理拒绝是指:

(一)经营者对消费者向其提出履行义务的要求 员园日内不作答复或承诺履行义务 缘日后仍不履行的;

（二）经营者未按照国家规定或约定对其提供商品或服务予以修理、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、承担运输等合理费用的；

（三）经营者接到行政管理部门、消费者协会要求处理消费者申诉、投诉的通知后 五日内不作答复的；

（四）不履行行政管理部门或消费者协会作出的调解决定的。

营业人员对所提供商品或服务的介绍，接受消费者询问、投诉的答复，以及其他履行职务的行为，视为经营者的行为。

第二十条 消费者的合法权益受到损害时，消费者可以依照《消费者权益保护法》的规定直接向经营者交涉，也可以向消费者协会投诉或向有关行政管理部门申诉，也可以提请仲裁机构仲裁或依法向人民法院起诉。

第二十一条 消费者协会受理消费者的投诉后，应当对投诉事项进行调查、调解，经营者应当积极配合。经营者不接受调解或不履行调解协议的，消费者协会可以提请有关行政管理部门处理。

有关行政管理部门对消费者的申诉或消费者协会提请处理的投诉，应当在接到申诉书或消费者协会的建议书后 五日内，作出是否受理的决定。决定受理的，应当在 源家日内作出处理决定。

对损害消费者合法权益的重大案件，有关行政管理部门可以公布处理结果。

第二十二条 消费者与经营者因商品或服务质量问题发生争议，直观难以确认的，可以由双方约定，也可以由受理申诉、投诉的行政管理部门或消费者协会委托或提请法定鉴定部门鉴定，鉴定部门应当出具书面的鉴定结论，鉴定费用由责任方承担 对于难以鉴定的，经营者应当提供自己无过错的证据，不能提供无过错证据的，由经营者承担责任。

第二十三条 经营者依据本办法规定应当退货的，按照原价格退还货款。法律、法规另有规定或当事人双方另有约定的，从其规定或约定。

第二十四条 按照国家规定或经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品，消费者经两次以上交涉，经营者仍无理拒绝的，应当承担消费者的误工费 商品修理时间超过 猿五日，经营者应当以商品价款的百分之一以上百分之十以下给消费者赔偿因延误使用该商品遭受的损失，同时保修期限应当相应顺延。在保修期内经

源需要全本请访问 www.ertongbook

两次修理仍不能正常使用的，经营者应当负责更换或退货。

第二十五条 经营者提供商品或服务，因质量问题造成消费者或其他受害者人身伤害、残疾、死亡，除构成犯罪的依法承担刑事责任外，应当按照下列标准一次性支付费用：

（一）医疗费，按照医院对受害者治疗所必需的费用计算；

（二）误工费，按照受害者因误工减少的实际收入计算，对实际收入高于当地平均生活费三倍以上的，按照三倍计算。减少的收入难以确认的，按照当地职工年平均工资标准计算；

（三）护理费，受害者住院期间，雇请护理人员的费用，按照误工费计算；

（四）残疾者生活自助器具费，按照普及型器具的费用计算；

（五）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五倍至十倍计算；

（六）残疾赔偿费，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；

（七）丧葬费，按照当地殡葬单位基本服务项目收费标准计算；

（八）死亡赔偿费，按照当地年平均生活费的十倍至二十倍计算；

（九）被扶养人生活费，以死者生前或者残疾者丧失劳动能力前实际扶养的没有其他生活来源的人为限，按照当地居民年平均生活困难补助标准计算，对不满十六周岁的，按照扶养到十六周岁计算，对其他无劳动能力的，按照扶养五年至二十年计算。

法律、法规对前款另有规定的，从其规定。

第二十六条 因商品质量不合格使消费者合法权益受到损害，销售者应当先行赔偿，不属于销售者责任的由销售者向责任方追偿；服务质量不符合标准规定或约定使消费者合法权益受到损害，服务者应当先行赔偿，不属于服务者责任的由服务者向责任方追偿。

经营场地或设施的使用者、使用他人营业执照的违法经营者损害消费者合法权益的，场地、设施的提供者以及营业执照的持有人应当负连带民事责任，不得拒绝消费者的赔偿要求。

第二十七条 经营者提供商品或服务有下列欺诈行为之一的，应当按照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接受服务的费用的一倍：

（一）雇佣他人进行欺骗性销售诱导的；

（二）作虚假的现场演示和说明的；

（三）在商品中掺杂、掺假、以假充真，以次充好，或销售明知是失效、变质、受污染商品的；

（四）销售国家明令禁止销售的商品的；

（五）采取短秤少量等手段，变相提高商品价格的；

（六）采取虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价等欺骗性价格表示的；

（七）对修理的商品，故意损坏或更换不需要更换的零配件的；

（八）以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或提供服务的；

（九）伪造商品的产地，伪造或冒用他人的厂名、厂址的；

（十）销售商品存在瑕疵的“处理品”、“次品”而不予标明的；

（十一）销售假冒他人注册商标的商品的；

（十二）伪造或冒用认证标志、名优标志等质量标志的；

（十三）不以真实名称和标记从事经营活动或谎称特约经销，损害消费者合法权益的；

（十四）发布虚假广告欺骗和误导消费者，使购买商品或接受服务的消费者的合法权益受到损害的；

（十五）提供商品和服务价格表示不真实的；

（十六）谎称有奖销售的；

（十七）有其他欺诈行为的。

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

第二十八条摇经营者违反本办法第八条第一、三款规定的，由工商行政管理部门予以警告，并处以一千元以下罚款。

展销会举办者、场地和柜台提供者违反本办法第八条第二款规定，要求或同意承租场地和柜台的经营者不悬挂营业执照的，由工商行政管理部门予以警告或处以一千元以上一万元以下罚款。

第二十九条摇经营者违反本办法第九条规定的，由工商或物价监督检查部门依照有关规定处罚。

远

第三十条摇经营者违反本办法第十一条规定的，应当按照消费者购买商品的价款或接受服务的费用的两倍支付赔偿金。由工商行政管理部门责令其改正并公开向消费者道歉，没收违法所得，并处以一千元以上一万元以下罚款。

第三十一条摇经营者违反本办法第十二条第一款规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以处以一千元以上一万元以下罚款。

经营者、展销会举办者、场地和柜台的提供者违反本办法第十二条第二款规定的，由工商行政管理部门责令限期改正。

第三十二条摇经营者违反本办法第十三条第一款规定的，由工商行政管理部门责令改正，并处以一百元以上一千元以下罚款。

第三十三条摇经营者违反本办法第十四条规定的，由工商行政管理部门没收违法所得，并处以二千元以上二万元以下罚款。

第三十四条摇经营者有本办法第十条、第十九条、第二十七条所列行为之一的，由工商行政管理部门依照《消费者权益保护法》的规定予以处罚。其他法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，从其规定。

第三十五条摇当事人对行政处罚决定不服的，可以依法申请行政复议或提起行政诉讼。

第三十六条摇本办法规定的当地职工年平均工资，是指当地县以上人民政府统计部门公布的该行政区域上一年度职工平均工资；本办法规定的当地年平均生活费，是指省人民政府统计部门公布的上一年度城镇居民家庭或农民家庭人均生活消费支出额。

第三十七条摇本办法执行中的具体应用问题，由省工商行政管理部门负责解释。

第三十八条摇本办法自公布之日起施行。员愿恐年 缘月 源日甘肃省第七届人民代表大会常务委员会第八次会议通过的《甘肃省保护消费者合法权益条例》同时废止。