



# 河北省保护消费者合法权益条例

(1995年11月10日河北省第七届人民代表大会常务委员会第四次会议通过根据1997年11月15日河北省第八届人民代表大会常务委员会第十七次会议《关于修改河北省保护消费者合法权益条例的决定》第一次修正根据1997年12月10日河北省第八届人民代表大会常务委员会第二十七次会议《关于修改河北省保护消费者合法权益条例的决定》第二次修正)

## 第一章 总 则

第一条 为了保护消费者的合法权益,加强对商品生产、销售和服务的社会监督,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,结合我省实际情况,制定本条例。

第二条 本条例所称的消费者,是指为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的单位和个人,其合法权益受法律、法规和本条例的保护。

第三条 本条例所称的经营者,是指为消费者生产商品,向消费者销售商品或者提供服务的单位和个人。经营者从事生产、销售和服务活动,必须遵守法律、法规和本条例的规定。

第四条 各级人民政府负责本条例在本行政区域内的实施。

各级人民政府建立保护消费者合法权益办公会议制度,负责组织、协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作;其日常工作,由同级工商行政管理部门负责。

## 第二章 消费者的权利

第五条 消费者在购买商品或接受服务时享有下列权利:

(一)向经营者了解商品和服务的真实情况;

(二)自主选择商品和服务；

(三)购买商品或接受服务享有质量、计量、卫生、安全和合法价格的保障；

(四)购买的商品在规定或约定的期限内出现故障或影响正常使用的，要求修理、重作、更换、退货；

(五)购买商品或接受服务，合法权益受到损害时，要求赔偿，提出批评、建议或进行投诉、起诉；

(六)检举、揭发或控告经营者的违法活动。

第六条消费者依法自我保护的行为应当受到尊重。

消费者在购买商品和接受服务时，有权要求经营者提供有关资料、购货凭证、服务单据、必要的技术指导和售后服务。

第七条消费者因受虚假广告及宣传媒介误导，购买、使用商品或者接受服务受到损害的，有权向广告主提出不低于广告内容价值的索赔；有权向广告经营者、广告发布者提出连带责任的索赔。

### 第三章经营者的义务

第八条经营者必须对消费者负责，严格执行有关法律、法规和政策，坚持公平合理、诚实信用和热诚服务的原则，不得损害消费者的合法权益。

第九条经营者必须履行下列义务：

(一)不得在商品中掺杂使假，以假充真，以次充好，或以不合格商品冒充合格商品销售；

(二)生产的商品按规定附有检验合格证和中文使用说明书，并用中文标明厂名和厂址，规定有时效的商品，标明出厂日期和有效期；

(三)不得销售依法应检验、检疫而未经检验、检疫或伪造检验、检疫结果的商品；

(四)生产、销售的商品或提供的服务，应当符合保障人身、财产安全的要求；

(五)执行物价法规和政策，对物价部门有统一定价的商品或收费标准，不准擅自提价、变相涨价或多收费用；

(六)生产、销售商品，不准假冒他人注册商标；

(七)对生产、销售的商品或提供的服务,不得作引人误解的虚假宣传或其他欺骗性宣传;

(八)实行包修、包换、包退的商品,必须严格履行规定或约定;经法定部门认定不合格的商品,经营者必须退货,不得收取任何费用,退货时应当向消费者退回该商品原购货价款;

(九)不准生产、销售国家明令淘汰、过期失效、腐烂变质以及其他可能危害人身和财产安全的商品;

(十)不准以任何形式搭售商品,提供可选择的服务,必须事先征得消费者的同意;

(十一)销售耐用消费品,允许当场试验;

(十二)不得侵犯消费者的人身自由和侵害消费者的人格、尊严、民族风俗;

(十三)经营者不得拒绝、阻挠有关行政管理部门对商品和服务的监督检查,以及消费者协会对消费者投诉的调查。

## 第四章 管理与监督

第十条 各级工商、物价、技术监督、卫生、商检等行政管理部门、企业主管部门,应按各自的职责,加强对经营者的管理和监督;对违反有关法律、法规、规章的规定,损害消费者合法权益的行为,及时依法查处。

第十一条 各级人民法院应采取措施,方便消费者提起诉讼,及时处理消费者权益纠纷案件。

第十二条 各级人民检察院对损害消费者权益,造成重大人身伤亡或财产损失构成犯罪的案件,应及时立案侦察,依法追究有关人员的刑事责任。

第十三条 新闻单位应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有关保护消费者合法权益的真实报道。

## 第五章 消费者组织

第十四条 各级消费者协会是代表消费者对经营者提供的商品和服务实行社会监督,保护消费者合法权益的社会团体。消费

者协会具有法人资格。

第十五条 省、市和县建立消费者协会，乡、镇、城市街道和企业、事业单位可根据消费者要求，自愿建立保护消费者合法权益组织。

第十六条 消费者协会履行以下职责：

(一) 接受消费者投诉，对投诉事件进行调查、调解；

(二) 设立仲裁机构，依法对消费纠纷进行仲裁；

(三) 参与有关部门对商品和服务的质量、价格、安全、卫生、计量进行检查、测定；

(四) 对损害消费者合法权益的经营者进行批评、揭露，直至宣布为“不良经营者”，并可利用舆论工具向社会公布或建议有关行政管理部门按规定予以处罚；

(五) 协同有关部门查处假冒、劣质商品；

(六) 参与草拟有关保护消费者合法权益的法规、规章及规范性文件；

(七) 征求和收集消费者意见，向经营者反馈商品、服务质量信息，并可向人民政府直接汇报或向有关部门提出建议；

(八) 引导消费者科学、合理地消费；

(九) 对损害消费者合法权益的行为，向当事人提出询问，被询问者必须在十五日内作出书面答复；

(十) 支持或者代表消费者，对严重损害消费者合法权益的行为向人民法院起诉。

第十七条 消费者协会的活动经费，由同级财政拨款和有关行政管理部门给予资助。

## 第六章 处罚与奖励

第十八条 经营者提供商品或服务损害消费者合法权益的，应依照《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规以及本条例的规定承担民事责任。

第十九条 按国家规定或经营者与消费者的约定，实行包修、包换、包退的商品，消费者经二次以上交涉，经营者仍无理拒绝的，应承担消费者因误工减少收入，商品修理时间超过三十天的，经营者应以商品价格的百分之一以上百分之十以下给消费者赔偿因延源

误使用商品遭受的损失,同时保修期限应按修理期相应顺延。在保修期限内经二次修理仍不能正常使用的,经营者应负责更换或退货。退货时应向消费者退回该商品的原购货价款。

前款所称的“无理拒绝”是指经营者对消费者的合理要求,无正当理由而故意拒绝履行义务的行为。经营者的从业人员在履行职务时对消费者交涉的表示,视为经营者行为。

对包修、包换、包退消费者不能随身携带的大件商品,经营者应承担必须支付的运输等合理费用。

第二十条 经营者提供的商品或服务有下列欺诈行为给消费者权益造成损害的,应当按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格或者服务费用的一倍:

(一)有欺骗性销售诱导的;

(二)发布虚假广告、作虚假现场演示和说明,以及对消费者的承诺不能履行的;

(三)商品掺杂使假,以假充真,以次充好,缺尺少秤,出售过期失效、腐烂变质商品的;

(四)出售国家明令禁止销售商品的;

(五)采取虚假的清仓、甩卖、最低价、优惠价等不真实价格表示的;

(六)假冒他人注册商标,伪造商品产地、厂址、厂名、认证标志、名优标志的;

(七)销售“残次品”、“处理品”、“等外品”等商品不予标明的;

(八)以不真实的名称和标记从事经营的;

(九)有其他欺诈行为的。

第二十一条 经营者提供商品或者服务因质量问题造成消费者人身伤害、残疾、死亡,应按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十一条、第四十二条规定的项目和下列标准支付费用:

(一)医疗费按照医院对受害者的治疗所必需的费用计算;

(二)治疗期间护理费,受害者住院治疗期间生活不能自理的,按照当地雇请一名护理人员所需费用计算;

(三)因误工减少收入,按照受害者因误工减少的实际收入计算,减少收入难以确认的,以当地职工年平均工资和农民年人均收入为标准计算;

(四) 残疾者生活自助具费 按照普及型的费用计算 ;

(五) 残疾者生活补助费 根据受害者伤残等级 按照当地职工年平均工资和农民年人均收入的十倍至二十倍计算 ;

(六) 残疾赔偿金 根据受害者伤残等级 按照当地职工年平均工资和农民年人均收入的三倍至十倍计算 ;

(七) 丧葬费按照当地殡葬单位的基本服务项目收费标准计算 ;

(八) 死亡赔偿金 按照当地年平均生活费的二十倍计算 ;

(九) 死者生前抚养人的生活费 以当地年平均生活费标准 对不满十六周岁的 按抚养十六周岁计算 对其他无劳动能力的 按抚养二十年计算。

按照前款规定支付的费用应当一次性补偿 法律、法规对前款另有规定的 从其规定。

第二十二条 违反本条例第九条规定 法律、法规对处罚机关和处罚方式另有规定的 按其规定执行 ;未作规定的 由工商行政管理部门责令改正、赔偿经济损失 可以根据情节单处或并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款 没有违法所得的 处以一万元以下的罚款。

第二十三条 违反本条例第九条规定 情节严重的 有关行政管理部门责令其限期整顿。违反《中华人民共和国治安管理处罚条例》的 由公安机关予以处罚。造成严重后果 构成犯罪的 依法追究刑事责任。

第二十四条 违反本条例第九条规定 情节严重的 有关行政管理部门责令其限期整顿。违反《中华人民共和国治安管理处罚条例》的 由公安机关予以处罚。造成严重后果 构成犯罪的 依法追究刑事责任。

第二十五条 违反本条例第九条规定 情节严重的 有关行政管理部门责令其限期整顿。违反《中华人民共和国治安管理处罚条例》的 由公安机关予以处罚。造成严重后果 构成犯罪的 依法追究刑事责任。

第二十六条 违反本条例第九条规定 情节严重的 有关行政管理部门责令其限期整顿。违反《中华人民共和国治安管理处罚条例》的 由公安机关予以处罚。造成严重后果 构成犯罪的 依法追究刑事责任。

## 第七章 处理程序

第二十七条 消费者的合法权益受到损害时可按下列途径请求保护 :

(一)直接向经营者交涉,提出合理要求;

(二)向消费者协会或有关行政部门投诉,请求合理解决;投诉事项涉及商品服务质量的,可以提交鉴定部门鉴定,鉴定费由经营者先行垫付,根据鉴定结果,由责任方承担;

(三)请求仲裁机构仲裁;

(四)向人民法院起诉。

第二十八条 消费者合法权益受到损害请求保护的时效,法律、法规有规定的,按规定执行;没有规定的,应从消费者自知道或应当知道其权益受到损害之日起二年内提出。

第二十九条 消费者协会对投诉案件应在十日内作出是否受理的决定,并通知投诉者。

第三十条 有关行政管理部门对消费者直接投诉的案件或由消费者协会转交处理的投诉案件,须在四十五日内作出处理,并通知消费者和消费者协会。

第三十一条 经营者对行政处罚不服的,可依照有关法律、法规的规定申请复议或向人民法院起诉。经营者在规定的期限内不申请复议,不起诉,又不履行处罚决定的,由作出行政处罚决定的机关申请人民法院强制执行。

第三十二条 在处理侵害消费者合法权益案件时,应先责令违法经营者赔偿消费者的经济损失,再没收其违法所得,处以罚款。

罚没收入全额上交同级财政。

## 第八章 附 则

第三十三条 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本条例执行。

第三十四条 本条例自公布之日起施行。