

摇图书在版编目(悦孕)数据

摇中华人民共和国民法典 法律出版社法规出版中心编
摇 原北京 法律出版社

搖陽日暈苑景翳遠原蕨遠原原

摇 I 援中...摇 II 援全摇 III 援法典 原中国摇 IV 援忽忽忽忽

中国版本图书馆CIP数据核字(9701)第 园原号

摇©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(贵西四院)

电子邮箱 转岳建普 转曹爱琴 转魏捷 电话 转园原 转魏晓敏

[illegible]

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(贵园商厦)

电子邮箱 魏晋岳 魏晋岭 魏晋鹏 魏晋翔 魏晋瑶 魏晋源 岳泽建 魏魏

读者热线 转园原远郊院遥远郊院遥摇传真 转园原远郊院遥

书号：陽昇苑原緣園源遠穎蘊誼·堯·缘

江苏省实施《中华人民共和国 消费者权益保护法》办法

(~~一九九二年~~ 一九九二年 五月 八日江苏省第八届人民代表大会
常务委员会第二十四次会议通过)

第一条 为了更好地实施《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》),根据本省实际,制定本办法。

第二条 保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。

保护消费者的合法权益是各级人民政府的重要职责。县级以上地方人民政府应当采取措施,加强对消费者权益保护工作的领导和监督,研究、解决消费者权益保护工作中的重大问题,组织、协调、督促有关行政部门保障消费者依法行使权利,鼓励、支持对损害消费者合法权益的行为进行社会监督和舆论监督。

第三条 县级以上地方人民政府工商行政管理部门会同有关行政部门实施本办法。

各级工商行政管理部门和技术监督、物价、卫生等有关行政部门应当在各自的职责范围内,加强对商品和服务的监督检查,并确定相应机构负责受理消费者的申诉,依法调查处理损害消费者合法权益的行为。

第四条 企业主管部门和行业管理组织应当指导、监督本系统、本行业的经营者依法开展生产经营活动,维护消费者的合法权益。

鼓励、支持行业管理组织和经营者就提供商品或者服务向社会作出法律、法规规定义务以外的承诺。作出承诺的,应当履行承诺的义务,不履行的,应当就承诺承担责任。

第五条 消费者协会应当履行《消费者权益保护法》第三十二条规定的职能,宣传有关保护消费者合法权益的法律、法规,开

展消费教育,提高消费者的自我保护能力;收集、分析、比较商品信息和服务信息,并向政府及有关行政部门反映消费者的意见;与行业管理组织就商品售后服务或者经营性服务的质量保证作出约定;公布消费者的投诉情况和处理结果。

各级人民政府应当支持消费者协会依法履行职能。

消费者协会履行法定职能所必需的经费由同级财政核拨,工商行政管理等有关行政部门予以资助。

第六条 大众传播媒介应当履行宣传保护消费者合法权益的法定义务,引导科学、合理的消费,揭露、批评损害消费者合法权益的行为,不得发布虚假广告和进行其他欺骗性宣传。

任何单位和个人不得干涉大众传播媒介依法进行的舆论监督。

第七条 消费者在购买商品或者接受服务时,有权要求经营者提供有关资料、购货凭证、服务单据和必要的技术指导、售后服务;消费者在投诉、申诉、检举、控告后,有权获知处理结果。

第八条 消费者在依法行使权利时,应当尊重经营者的劳动和合法权益;挑选商品和接受服务时,不得损坏商品和服务用品;投诉、申诉应当提供购货凭证、服务单据等有关证据。

第九条 经营者向消费者提供商品或者服务,应当履行《消费者权益保护法》和其他有关法律、法规规定的义务,并遵守下列规定:

(一)无正当理由,不得拒绝向消费者提供其经营的商品或者服务;

(二)不得强制消费者接受商品或者服务以及不合理条件;

(三)不得将包装物的重量计入商品净重;

(四)不得拒绝消费者对商品质量、计量的验证、复核;

(五)应当当场开封调试的商品,不得拒绝开封调试;

(六)不得拒绝消费者当场提出的合理的退货要求;

(七)不得阻挠、拒绝对消费者申诉和投诉的调查。

第十条 经营者从事经营性服务项目的,应当具备相应的技术、设备和安全保障等条件,明示服务项目和服务价格,使用合格的服务用品,按照规定、约定或者商业惯例提供服务,保证服务质量和消费者人身、财产的安全。

从事美容服务的,不得从事属于医疗手术范畴的整容项目。

从事客运服务的 ,不得无故拒载、绕行、中途停运或者转运。营运场所及营运车辆配置的空调器、电视机等设备 ,不得无故拒绝使用。

从事旅游服务的 ,不得擅自改变旅游线路、游览景点、食宿标准等约定条件 ,不得强制、误导消费者购买商品或者接受服务。

从事加工服务的 ,不得偷工减料、偷换材料或者谎报用工用料。

从事修理服务的 ,不得损坏送修商品、谎报修理情况 ,不得更换不需要更换或者配用不合格的元器件、零部件。

第十一条 摇供水、供电、供气、邮电通信等公用企业、事业单位和其他依法具有独占地位的经营者 ,应当采取措施 ,规范交易、服务行为 ,保证商品和服务质量 ,严格执行价格规定 ,为消费者提供方便 ,不得作出对消费者不公平、不合理的规定 ,不得限定消费者购买或者接受其指定的商品或者服务 ,不得擅自增加收费项目或者提高收费标准 ,不得要求消费者承担户外管线或者其他设施被他人盗用、损害造成的损失。

医疗卫生单位应当提高诊疗水平和服务质量 ,严格执行药品质量、价格规定和医疗收费标准 ,不得销售以日用品包装的药品或者将日用品作为药品推销 ,增加患者负担。

第十二条 摇房地产经营者应当严格执行国家有关房地产开发管理的法律、法规和规章 ,不得有下列行为 :

- (一)以虚假的销售宣传误导消费者 ;
- (二)违反国家规定预售商品房 ;
- (三)将未经验收合格的商品房交付使用 ;
- (四)交付使用的商品房不符合销售合同约定的条件 ;
- (五)拒绝履行按照国家规定应当履行的管理、维修和保养义务 ;
- (六)法律、法规规定的其他禁止性行为。

第十三条 摇经营者销售国家规定、与消费者约定或者向消费者承诺承担修理、更换、退货(以下简称“三包”)责任的商品 ,应当向消费者提供“三包”凭证 ,并注明具备条件的维修点。

国家规定实行“三包”的商品存在质量问题的 ,自售出之日起七日内 ,应当根据消费者的要求予以退货、更换或者修理 ;自售出之日起十五日内 ,应当根据消费者的要求予以更换或者修理。

对“三包”商品的修理、更换、退货,在“三包”期限内不得收取任何费用。法律、法规另有规定的除外。

第十四条摇承担“三包”商品修理责任的修理者,应当在三十日内修复,并在“三包”凭证上如实记录接受修理的日期、修理所占时间、修理部位、故障原因等情况。在包修期内经两次修理仍不能正常使用的,或者因缺少元器件、零部件在九十日内不能修复的,修理者应当为消费者出具更换或者退货证明,销售者应当按照消费者的要求予以更换或者退货。本市无包修点或者包修点已撤销的,销售者应当按照消费者的要求予以更换或者退货。

第十五条摇承担“三包”商品更换责任的销售者,应当为消费者更换同规格、同型号的商品;无同规格、同型号的商品,消费者又不愿意更换其他规格、型号的商品的,销售者应当予以退货;有同规格、同型号的商品,消费者不愿意更换而要求退货的,销售者应当予以退货。对已经使用过的商品,可以按照国家规定收取折旧费。

销售者承担退货责任的,应当按照发票价格一次性退清货款。

第十六条摇实行“三包”的大件商品在“三包”期限内存在质量问题,消费者要求经营者承担修理、更换或者退货责任的,经营者应当免费上门服务。经营者不能上门服务的,应当承担消费者的交通、运输、装卸、误工等合理费用。

前款所称大件商品的目录,由省工商行政管理部门制定并公布。

第十七条摇“三包”以外的商品在下列期限内存在质量等问题的,经营者应当承担修理、更换、退货以及重作、补足商品数量、退还货款和服务费用或者其他责任,并不得收取任何费用:

(一)法律、法规和规章有期限规定的,从其规定;

(二)法律、法规和规章没有期限规定,但经营者和消费者有约定的,从其约定;

(三)法律、法规和规章没有期限规定,经营者和消费者又没有约定,但经营者以明示方式作出符合法律、法规规定的承诺的,从其承诺;

(四)商品依法标注有效期的,以有效期为限;

(五)前四项规定期限以外的,以三个月为限。

第十八条摇经营者提供商品或者服务存在质量、计量等问题

的,应当按照《消费者权益保护法》和本办法的规定,承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等责任,不得故意拖延或者无理拒绝。

前款所称故意拖延或者无理拒绝包括经营者的下列行为:

- (一)对消费者提出的承担责任的要求,五日内不作答复的;
- (二)接到有关行政部门或者消费者协会要求处理消费者申诉或者投诉的通知后,五日内不作答复的;
- (三)与消费达成和解协议又不执行的;
- (四)对有关行政部门作出的处理决定或者消费者协会主持消费争议各方达成的调解协议不执行的;
- (五)法律、法规规定的其他行为。

经营者所属的管理人员和营业人员在履行职务时的行为,视为经营者的行为。

第十九条摇有关行政部门对消费者投诉、申诉比较集中的商品或者服务进行监督、检查,应当邀请消费者协会参加;对消费者协会要求了解监督检查结果的,应当及时提供;对消费者协会提出的改进消费者权益保护工作的合理建议,应当认真研究、采纳;对消费者协会就保护消费者合法权益提出的查询,应当在五日内答复;对消费者协会反映的消费者合法权益受到损害的问题,应当及时通报处理结果。

第二十条摇省、市、县(市、区)消费者协会根据消费者权益保护工作的实际需要,可以会同当地有关单位设立基层投诉、监督站,方便消费者投诉和监督。

消费者协会对基层投诉、监督站的工作应当加强监督和业务指导。

第二十一条摇消费者协会接到消费者投诉后,应当在三日内作出是否受理的决定。不予受理的,应当向消费者说明原因;决定受理的,应当自受理之日起三十日内调解完毕,检测、鉴定时间可以不计在内。期满未达成调解协议或者达成的调解协议一方当事人不履行的,应当提请有关行政部门处理,或者告知消费者通过其他法定途径解决争议。

第二十二条摇工商行政管理、技术监督、物价、卫生等有关行政部门接到消费者申诉后,应当在五日内作出是否受理的书面决定。不予受理的,应当向消费者说明原因;决定受理的,应当自受

理之日起三十日内作出处理决定,检测、鉴定时间可以不计在内。因案情复杂不能在三十日内处理完毕的,经本部门负责人批准,可以延长三十日。对不属于本部门主管或者管辖的申诉,应当在五日内移送有管辖权的行政部门处理。延期、移送等情况,应当告知消费者。

第二十三条 消费者与经营者因商品或者服务的质量发生争议的,由双方约定送法定机构检测、鉴定。双方不能就检测、鉴定或者检测、鉴定机构达成一致意见的,由受理争议的单位确定。检测、鉴定结果证明商品或者服务存在质量问题的,检测、鉴定费用由经营者承担;检测、鉴定结果证明商品或者服务不存在质量问题的,检测、鉴定费用由消费者承担。

商品或者服务的质量不能检测、鉴定的,经营者应当证明自己无过错;不能证明自己无过错的,应当承担责任。

第二十四条 经营者提供商品或者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所受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍:

(一)销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好的商品,以不合格商品冒充合格商品,或者缺秤少量的;

(二)以虚假的广告、说明、标准、样品、演示等方式销售商品或者提供服务的;

(三)伪造、冒用商品的产地、认证标志、名优标志、专利标志、检验检疫标志或者他人注册商标、厂名、厂址的;

(四)采用虚假的清仓价、换季价、最低价、优惠价等欺骗性价格表示的;

(五)法律、法规认定的其他欺诈行为。

有前款行为,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第二十五条 经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人(以下统称受害人)人身伤害、残疾、死亡的,应当按照下列标准支付费用:

(一)医疗费,按照受害人接受治疗所必需的费用计算;

(二)治疗期间的护理费,根据受害人治疗期间的护理需要,按照当地雇请护理人员所需费用计算;

(三)因误工减少的收入,按照受害人因误工减少的实际收入计算;

远

此为试读,需要完整PDF请访问: www.ertongbo.com

(四) 残疾者生活自助具费,按照受害人购置普及型器具所需的费用计算;

(五) 残疾者生活补助费,根据受害人的伤残等级,按照当地居民年平均生活费的十倍以上二十倍以下计算;

(六) 残疾赔偿金,根据受害人的伤残等级,按照当地居民年平均生活费的五倍以上十倍以下计算;

(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) 死亡赔偿金,按照当地居民年平均生活费的二十倍计算;

(九) 完全丧失劳动能力的残疾者扶养的人或者死者生前扶养的人必需的生活费,按照当地居民年平均生活费标准,对不满十八周岁的,按照扶养到十八周岁计算;对其他无劳动能力的,按照扶养二十年计算。

法律、法规对前款另有规定的,从其规定。前款规定的各项费用,应当一次性支付。

经营者提供商品或者服务造成受害人人身伤害、残疾、死亡,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第二十六条 经营者对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量和服务费用或者赔偿损失的要求,故意拖延或者无理拒绝的,法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的,依照法律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的,由工商行政管理部门或者其他有关行政部门根据职责分工,责令其改正,并可以根据情节单处或者并处警告、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;情节严重的,责令停业整顿。

第二十七条 经营者违反本办法第九条、第十条、第十一条、第十二条、第十三条第一款、第三款、第十六条的规定,法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的,依照法律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的,由工商行政管理部门或者其他有关行政部门根据职责分工,责令其改正,并可以给予警告、处以二百元以上二千元以下的罚款。

第二十八条 当事人对行政处罚决定不服的,可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。在法定期限内不申请复议也不提起

诉讼又不履行处罚决定的,由作出处罚决定的行政机关申请人民法院强制执行。

第二十九条摇农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,适用本办法。

经营者销售伪劣种子、化肥、农药、兽药、种禽、种畜、种苗、饲料添加剂、农机具和其他农业生产资料或者有偿提供农业技术服务,造成农民损失的,应当赔偿其直接经济损失和可得利益的损失。经营者故意拖延或者无理拒绝承担赔偿责任的,按照本办法第二十六条的规定给予行政处罚。构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第三十条摇行政部门、企业主管部门和消费者协会的工作人员应当秉公办事,忠于职守,不得包庇经营者侵害消费者合法权益,不得参与经营活动。工作人员玩忽职守,包庇经营者侵害消费者合法权益或者参与经营活动的,由其所在单位或者上级部门给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第三十一条摇本办法自公布之日起施行。

一九九五年 远月 圆日江苏省第七届人民代表大会常务委员会第三次会议通过的《江苏省保护消费者权益条例》和 一九九五年 远月 圆日江苏省第七届人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过的《江苏省人民代表大会常务委员会关于 江苏省保护消费者权益条例 适用范围的补充规定》同时废止。