



# 沈阳市保护消费者合法权益规定

( 员怨缘年 苑月 圆苑日 沈阳市第十一届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过  
员怨缘年 怨月 圆愿日 辽宁省第八届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准  
员怨苑年 猿月 圆愿日 沈阳市第十一届人民代表大会常务委员会第二十八次会议修改  
员怨苑年 缘月 猿园日 辽宁省第八届人民代表大会常务委员会第二十八次会议批准修改 )

第一条 摇为贯彻《中华人民共和国消费者权益保护法》等国家有关法律、法规,保护消费者合法权益,结合本市实际,制定本规定。

第二条 摇在本市行政区域内为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的消费者,其合法权益受本规定保护。

在本市行政区域内为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务的经营者,应当遵守本规定。

在本市行政区域内农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,遵照本规定执行。

第三条 摇本规定由市、县(市)、区人民政府负责组织实施。

市、县(市)、区人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定,在各自的职责范围内,采取措施,保护消费者的合法权益。

第四条 摇有关行政部门接到消费者申诉后,按照“谁受理谁处理”的原则,应当在十日内答复消费者。

有关行政管理部门、司法机关在查处损害消费者权益案件时,应实行先赔偿后罚没的原则。

第五条 摇市、县(市)、区人民政府及其有关行政部门,应当指导和支 持消费者协会的工作,保障其职能的正常履行。

市、县(市)、区用于保护消费者权益的经费应列入同级财政预算。

第六条 摇人民法院应当采取措施,方便消费者提起诉讼,对符合起诉条件的消费者权益争议必须受理,及时审理。

第七条 摇消费者因使用商品造成财产损失、人身伤害时,产品制造者、销售者如不能证明自己所制造销售的产品是合格的或者不能证明消费者违反使用规则的,应对造成的损害承担民事责任。摇第八条 摇经营者按照国家有关规定必须给消费者退货的,一律按商品原销售价计算。提供服务违反约定的,处理时按原约定收费价格计算。

第九条 摇消费者购买商品后,发现有质量问题提出退货时,经营者应当退还全部货款,不得收取任何费用。

消费者购买商品后七日内,对花色品种规格不满意提出退货时,只要商品保持原样,经营者应当退还全部货款,不得收取任何费用。下列商品除外:

- (一)烟酒、食品;
- (二)药品、保健品;
- (三)布匹;
- (四)国家另有规定的。

第十条 摇发生消费争议的商品质量或服务直观难以确认的,由法定部门检测或鉴定,其费用由责任方承担。

经法定部门认定为不合格的商品,经营者必须给予退货,不得收取费用。

第十一条 摇经营者销售商品或者提供服务,必须明码标价,开具购货凭证或服务单据。购货凭证必须标明商品的真实名称、牌号、价格、时间、产地等,服务单据应标明项目、价格、时间。消费者投诉或申诉时,必须持购货凭证或服务单据。

第十二条 摇经营者出售试销商品必须有检验合格证。

第十三条 摇经营者从事各种加工经营活动必须保证制作质量,给消费者出具记有原料名称、样式、标准、数量及取货日期等内容的单据。

第十四条 摇经营者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,应当按照规定或约定履行;其中需要包修的,有关维修部门应在三十日或双方约定的时间内修好,并认真填

写维修记录。对在保修期内两次修理仍不能正常使用的或因缺零配件,在保修期内维修时间超过三十天或约定时间的,维修单位应当给消费者出具退、换货证明。

第十五条 禁止经营者下列行为:

- (一)以还本方式销售商品;
- (二)隐匿真实名称和地址,以邮政信箱名义进行的邮购;
- (三)擅自投递、散发、张贴传单式广告;
- (四)强迫或变相强迫消费者购买商品或者接受服务;
- (五)以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定;
- (六)擅自开展传销活动;
- (七)未经批准或违反国家法律、法规的规定,从事医疗美容或生活美容业;
- (八)从事医疗美容或生活美容不向消费者明示经营范围;
- (九)出售其他法律、法规禁止销售的商品。

第十六条 经营者销售商品或者提供服务有下列欺诈行为之一的,应当按消费者的要求加倍赔偿消费者的损失,增加赔偿的金额为商品价款或者服务收费的一倍:

- (一)捏造、歪曲、掩盖事实的;
- (二)缺秤少量的;
- (三)提供服务不明码标价和价格表示不真实的;
- (四)出售商品以假充真、伪造产地的;
- (五)产品与说明书内容不符的;
- (六)谎称有奖销售的;
- (七)偷换加工原材料、维修商品零部件的;
- (八)其他欺诈行为。

第十七条 经营者销售商品或者提供服务有以下行为的,应按下列规定承担赔偿责任:

- (一)销售商品或者提供服务违反约定,应按照消费者要求履行约定,或者退回预付款并承担其利息及由此造成的实际损失;
- (二)承揽、加工服务不符合质量标准或约定要求的,经营者应在约定的时间内,负责修理、重作,仍不符合质量标准或约定要求的,经营者应当退还加工费,并赔偿消费者的经济损失;
- (三)商品修理时间超过二十天或者约定时间的,经营者应以

商品价款的百分之一以上百分之十以下赔偿消费者因延误使用的损失,保修期限应按修理期相应顺延;

(四)因出售需要调试的商品不为消费者调试而造成消费者损失的,应赔偿实际经济损失;

(五)销售伪劣种子、苗木、农膜、农药、化肥等农业生产资料,造成农民减产或绝收的,应赔偿其直接损失和可得利益损失。

第十八条 经营者与消费者发生争议时,争议双方必须如实提供事实及有关证据。

有关单位和个人不得拒绝、阻挠有关行政部门对消费者申诉和消费者协会对消费者投诉的调查。

第十九条 经营者违反本规定有关条款,负有赔偿责任的,由工商行政管理部门或有关行政部门作出责令赔偿消费者损失的決定。

第二十条 违反本规定第八条规定,故意拖延、无理拒绝或者不按约定收费价格计算的,处以一万元以下的罚款。

(一)违反本规定第九条规定,故意拖延或者无理拒绝退货的,除责令退还全部货款外,处以五千元以下的罚款;

(二)违反本规定第九条的,除责令退还全部货款外,处以五千元以下的罚款;

(三)违反本规定第十条规定,未经法定部门检测或鉴定的,处以一万元以下的罚款;

(四)违反本规定第十二条的,责令改正,没收违法所得,并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款;

(五)违反本规定第十五条(一)、(六)项的,没收全部非法所得,并处以非法所得一倍的罚款;

(六)违反本规定第十五条(七)、(八)项,给消费者造成损失的,责令赔偿消费者损失,并处以一万元以下的罚款,没收违法所得,停业整顿,吊销营业执照,造成消费者人身伤害的,对其责任人处以一万元以下的罚款,构成犯罪的,依法追究刑事责任;

(七)违反本规定第十七条(五)项的,责令停止经营,赔偿损失,没收违法所得,可以并处罚款,构成犯罪的,依法追究刑事责任;

(八)违反本规定第十三条的,处以一千元以下罚款;

(九)违反本规定第十四条的,处以货值一倍的罚款;

(十)违反本规定第十一条、第十五条(二)、(三)、(五)、(九)项、第十六条、第十七条(四)项的,处以一万元以下的罚款。

第二十一条摇当事人对处罚决定不服的,可以自收到处罚决定书之日起十五日内向处罚机关的上一级机关申请复议。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起诉,也可以直接向人民法院提起诉讼。逾期不申请复议或不提起诉讼,又不执行处罚决定的,由作出处罚决定的部门提请人民法院强制执行。

第二十二条摇有关行政部门对属于职责范围内的消费者投诉案件故意推诿不予受理,或者久拖不解决的,同级政府或上级行政部门应当令其受理,限期解决,并对直接责任人员和主要负责人由其所在单位或上级机关给予行政处分。

第二十三条摇本规定应用中的具体问题由市人民政府负责解释。

第二十四条摇本规定自 1997年 11月 1日起施行。

1997年 11月 1日沈阳市第十一届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过摇1997年 11月 1日辽宁省第八届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准摇的《沈阳市保护消费者合法权益条例》同时废止。