湖北省实施

《中华人民共和国消费者权益保护法》办法

（1996年5月24日湖北省第八届人民代表大会常务委员会第二十次会议通过　根据1997年12月3日湖北省第八届人民代表大会常务委员会第三十一次会议《关于依据〈中华人民共和国行政处罚法〉修订我省部分地方性法规的决定》修正）

　　第一条　为实施《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　本办法所称消费者，是指为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的个人和单位。

　　本办法所称经营者，是指为消费者提供其生产、销售的商品或者提供其服务的法人、其他组织和个人。

　　第三条　各级人民政府负责组织实施《消费者权益保护法》和本办法，并领导、协调、督促有关行政部门和消费者组织做好消费者权益保护工作。

　　第四条　各级工商行政管理、物价、技术监督、卫生、建设、商检、公安、农业、水产等部门，应当按照各自的职责，加强对经营者的监督管理，做好保护消费者权益的工作。

　　行政部门对消费者的申诉或者消费者组织转交处理的投诉，应当受理，并及时作出处理，不得无故拖延或者拒绝处理。

　　第五条　消费者委员会（协会）是依法成立的对商品和服务进行监督的保护消费者合法权益的社会团体。各级人民政府及其有关部门应当支持消费者委员会（协会）依法履行职能，保证其必要的编制和经费。

　　消费者委员会（协会）可以在乡镇、街道、学校、大中型企业、集贸市场等单位建立保护消费者合法权益的基层组织，方便消费者投诉。

　　第六条　行业主管部门应当加强对所属行业经营者的监督管理，制订有关保护消费者权益的规章制度和商品、服务质量的监督、保障措施，不得袒护所属行业经营者损害消费者权益的行为。

　　第七条　报刊、广播、电视等大众传播媒介应当履行维护消费者权益的职责，宣传有关法律、法规，开展舆论监督。

　　任何单位和个人不得干涉、压制有关保护消费者权益的真实报道。

　　第八条　经营者应当依法建立质量监督、文明服务、售后服务和接受消费者监督的规章制度。

　　经营者与消费者发生纠纷时，前款所列规章制度、服务公约等有关对消费者的承诺，可以作为调解、仲裁和诉讼的依据。

　　第九条　经营者提供商品或者服务，应当履行（消费者权益保护法）和其他法律、法规规定的义务，并遵守下列规定：

　　（一）所有商品必须明码标价，确因清仓、换季、搬迁、歇业等原因降价销售商品的，价格表示应当真实明白；

　　（二）根据商品性能可以调试的商品，消费者要求开封调试的，应当当场开封调试；

　　（三）不得销售未按国家规定检验、检疫的进口商品，或者以国内生产商品冒充进口商品；

　　（四）不得违背消费者的意愿强制消费者接受其提供的商品或者服务，不得搭售商品或者附加其他不合理条件。

　　第十条　经营者自己经营或者使用他人场地、设施、门店经营，应当悬挂营业执照，并标明其真实的名称或标记。

　　消费者要求经营者明示与其提供商品或服务有关的营业执照、经营许可证、合格证等合法证件的，经营者应当明示。

　　第十一条　经营者不得拒绝、阻挠有关行政部门和消费者组织参与对商品或服务的监督检查、申诉事项的调查和依法履行其他保护消费者权益的职责。

　　第十二条　经营者以广告、产品说明书、格式合同、店堂告示、通知、声明等方式向特定消费者或不特定多数消费者所作的有关承担“包修、包换、包退”责任的承诺，视为与消费者的约定，经营者应当按此约定履行责任。

　　第十三条　消费者提出要求解决消费者权益争议的，应当提供实物，并提供购货凭证、服务单据或者能够证明该商品或服务提供者的其他证据。

　　消费者就消费者权益争议提出与经营者协商，向消费者委员会（协会）或有关行政部门投诉、申诉，应当从知道或者应该知道其权益受到损害之日起一年内提出。法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。

　　第十四条　消费者与经营者因商品质量或者服务质量发生争议，直观难以确认需要检验和鉴定的，由双方约定送法定机构检验和鉴定；约定不成的，由受理案件的单位指定。检验和鉴定费用由主张权利一方或受理案件单位指定一方预先支付，根据检验和鉴定结果，确定由责任方承担。

　　商品争议或服务质量难以检验、鉴定的，由经营者提供自己无过错的证据，不能提供无过错证据的，应当承担责任。

　　第十五条　有关行政部门或者消费者委员会（协会）对消费者的投诉，应当在十日内作出是否受理的决定。决定受理的投诉，应当在四十五日内作出调查处理。

　　第十六条　消费者委员会（协会）就有关消费者合法权益问题，采用书面形式向有关行政部门查询的，应当写明查询事由和要求答复的问题。被查询单位应当在收到书面查询之日起十五日内作出书面答复。

　　第十七条　消费者委员会（协会）可组织消费者和有关专家对商品或服务质量进行评议、比较试验，并可通报评议、比较试验结果，授予或撤销“消费者信得过”产品或经营者称号；可以对损害消费者合法权益的经营者进行批评、揭露或者公布消费者的投诉情况。

　　第十八条　使用他人场地、设施、门店的经营者提供商品或服务，损害消费者的权益的，消费者有权向使用者要求赔偿；使用期满或无法找到使用者的，也有权向场地、设施、门店的提供者要求赔偿。属于使用者责任的，提供者赔偿后，有权向使用者追偿。

　　承包、租赁经营者损害消费者权益的，消费者有权要求承包、租赁经营者赔偿；承包、租赁期满的，也有权要求发包方、出租方赔偿。属于承包、承租方责任的，发包、出租方赔偿后，有权向承包、承租方追偿。

　　第十九条　商品存在的质量问题，消费者要求退货的，退货时价格低于原价格的，按原价格退还货款；价格高于原价格的，按现价格退还货款。法律、法规另有规定或者当事人双方另有约定的除外。

　　第二十条　经营者提供商品或者服务有下列欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为商品价款或者服务收费的一倍：

　　（一）对商品或者服务和虚假的，引人误解的广告宣传，或者雇佣他人作欺骗性的销售诱导；

　　（二）对商品或者服务价格作虚假表示，或者谎称降价处理商品实则抬价推销劣质商品；

　　（三）冒用他人的注册商标、质量认证标志、名优标志，伪造厂名、厂址、出厂日期，冒用他人知名商品特有的名称、包装、装璜；

　　（四）明知或应知商品存在瑕疵而不予告知；

　　（五）以不真实的名称或标记提供商品或服务；

　　（六）谎称或者经虚假有奖销售、还本销售等方式销售商品的；

　　（七）其他故意使消费者产生误解而购买商品或接受服务的行为。

　　第二十一条　经营者有违反本办法第九条规定之情形的，按下列规定给予处罚：

　　（一）违反第一项的，由工商行政管理机关和物价部门责令改正，并可处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款；

　　（二）违反第三项的，由有关行政管理机关没收非法所得，可处二千元以上一万元以下的罚款；

　　（三）违反第四项的，由工商行政管理机关根据情节处以二千元以上一万元以下的罚款。

　　第二十二条　对本办法第二十条所列欺诈消费者行为，法律、行政法规对处罚机关和处罚方式有规定的，从其规定；法律、行政法规未作规定的，由工商行政管理机关依照《消费者权益保护法》第五十条规定处罚。

　　第二十三条　经营者不按规定悬挂营业执照或者不标明真实名称和标记的，由工商行政管理机关责令限期改正；逾期不改的，对单位处以一干元以上五千元以下的罚款，对个人处以五百元以下的罚款。

　　第二十四条　经营者违反本办法规定，应当承担民事赔偿责任和缴纳罚没金额的，其财产不足以支付时，先承担民事赔偿责任。

　　第二十五条　经营者拒绝、阻挠有关行政部门或者消费者组织工作人员依法履行职责，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

　　第二十六条　罚没收入管理按《湖北省罚没收入管理办法》规定执行。

　　第二十七条　经营者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。期满不申请复议，也不起诉，又不履行处罚决定的，由处罚机关申请人民法院强制执行。

　　第二十八条　农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料等消费行为的权益保障，可参照本办法执行。

　　本办法所指农业生产资料包括种子、化肥、农药、农膜、兽药、柴油、饲料、菌种、林果苗、种禽畜、水产苗、农业机械等。

　　第二十九条　本办法自发布之日起施行。1987年12月19日通过的《湖北省保护消费者合法权益条例》同时废止。