

# 海南省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法

(1997 年 12 月 12 日海南省第一届人民代表大会常务委员会第三十三次会议通过 1997 年 12 月 29 日海南省人民代表大会常务委员会公告第 58 号公布 1997 年 12 月 29 日起施行)

## 目 录

- 第一章 总则
- 第二章 消费者的权利和经营者的义务
- 第三章 消费者组织
- 第四章 争议的解决
- 第五章 法律责任
- 第六章 附则

## 第一章 总则

第一条 为了保护消费者的合法权益,加强对经营者的社会监督,维护社会经济秩序,促进社会主义市场经济的健康发展,

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本办法所称消费者，是指为物质、文化生活需要而购买、使用商品或者接受服务的单位和个人；所称经营者，是指为消费者生产、销售商品或者提供服务的单位和个人。

第三条 本办法由各级人民政府负责在本行政区域内组织实施。

各级工商、物价、技术监督、卫生、商检等管理部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，做好保护消费者合法权益的工作。

消费者组织依法对商品和服务进行社会监督，保护消费者的合法权益。

第四条 鼓励、支持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工作，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。

## 第二章 消费者的权利和经营者的义务

第五条 消费者享有下列权利：

(一)自主选购商品和选择服务；

(二)了解所购买、使用的商品或者所接受的服务的价格、质量、计量、性能等真实情况;

(三)受到法定的质量、计量、价格、安全、卫生等保障;

(四)索要购货或者服务收费凭证;

(五)购买的商品在规定或者约定的期限内出现故障或者不能正常使用的, 要求修理、重作、更换、退货;

(六)其人格尊严、民族风俗习惯受到尊重;

(七)合法权益受到损害时, 要求赔偿, 提出批评、建议或者进行投诉、起诉;

(八)检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员的违法失职行为;

(九)依法成立维护自身合法权益的社会团体;

(十)依法享有的其他权利。

**第六条** 消费者应当尊重经营者的劳动、人格和合法权益, 挑选商品时爱护商品, 举报、投诉、起诉时, 实事求是并提供有关证据。

**第七条** 经营者应当自觉履行《中华人民共和国消费者权益保护法》和其他法律、法规以及本办法规定的各项义务。

**第八条** 经营者与消费者进行交易, 应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。经营者不得强行销售、强行服务、强迫消费者接受其规定的不合理价格及其他不合理的条件。

**第九条** 经营者从事服务行业的, 应当具备相应的技术、设

备等条件，明示服务项目和服务价格，使用合格的服务用品，按规定、约定、承诺或者商业惯例保证服务质量。

第十条 有条件的经营者应当设立监督投诉电话。展销会举办者，在展销会期间，应当在交易场所的显著位置公布监督投诉机构、电话和地址。

第十一条 经营者向消费者提供商品或者服务，不得有下列行为：

(一)在商品中掺杂、掺假、以假充真、以次充好；

(二)销售失效、变质的商品；

(三)销售假冒他人注册商标的商品；

(四)销售伪造产地、伪造或者冒用他人的企业名称或者姓名的商品；

(五)销售伪造或者冒用他人商品特有的名称、包装、装潢的商品；

(六)销售伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的商品；

(七)销售应当检验、检疫而未检验、检疫或者伪造检验、检疫结果的商品；

(八)销售伪造或者擅自使用进口安全质量许可标志的商品；

(九)以短称少量等手段变相提高商品价格；

(十)利用邮购等方式收取预付款、价款而不按照约定条件提供商品；

(十一)以虚假的“最低价”、“优惠价”等欺骗性价格销售商品或者提供服务；

(十二)以虚假的演示、说明、标准、实物样品等方式销售商品或者提供服务；

(十三)销售商品或者提供服务时不标明自己的真实名称和标记；

(十四)雇用他人或者合谋进行欺骗性的消费诱导；

(十五)利用广播、电视、电影、报刊、传单等传播媒介对商品或者服务做虚假宣传；

(十六)以虚假的“有奖消费”、“还本消费”等方式销售商品或者提供服务；

(十七)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、不合理规定；

(十八)提供加工、维修服务时偷换加工原材料、偷换维修商品零部件或者谎报用工用料；

(十九)不按规定、约定、承诺履行义务，或者提供可选择的服务，事先不征得消费者同意；

(二十)其他损害消费者合法权益的行为。

第十二条 公用企业或者其他依法具有独占地位的经营者，在提供商品或者服务时，应当公平、合理履行义务，除法律法规明文规定外，不得强制或者变相强制消费者购买和使用其提供的或者其指定的经营者提供的商品，不得对不接受其不合理条件的

消费者拒绝、中断、削减供应相关商品或者提高收费标准。

第十三条 经营者经营需要开封调试的商品的,消费者付款后,应当按照消费者的要求当场开封调试。调试时,商品质量不合格或者商品实际功能与产品说明书不一致的,应当允许消费者调换或者退货。

第十四条 经营者提供的商品应当按照国家规定附具检验合格证和使用说明书,标明商品的等级、生产日期、主要成分以及生产者名称、地址等。限期使用的商品应当标明有效期限或者安全使用期限等内容。对达不到规定的标准等级,但仍有使用价值的商品,出售时必须在商品或者商品包装的醒目位置标明,并在购货凭证上予以注明。经营者提供的服务除与消费者有约定的外,应当有明确的符合规定的服务质量标准。

第十五条 国家规定或者经营者承诺实行包退、包换、包修(以下简称“三包”)的商品,经营者在出售时应当开箱检验,正确调试,介绍使用维护事项、“三包”方式及修理单位,提供有效发票和“三包”凭证。

第十六条 对国家规定或者经营者承诺“三包”的商品,在“三包”有效期内,经营者应当负责修理、换货或者退货。

“三包”有效期限自开具发票之日起计算,扣除因修理占用和无零配件待修的时间。换货后“三包”有效期自换货之日起重新计算。

第十七条 实行“三包”的商品,有下列情形之一的,消费

者有权选择退货，销售者应当按发票价格一次退清货款，并不得收取任何费用：

(一)自售出之日起 7 日内发生性能故障的；

(二)在保修期内两次修理仍不能正常使用的；

(三)在“三包”有效期内，符合换货条件，但销售者无同型号同规格商品可调换的；

(四)依法经有关部门认定为不合格的。

第十八条 实行“三包”的商品，有下列情形之一的，消费者有权选择换货，销售者应当免费为消费者调换同型号同规格的商品：

(一)自售出之日起 15 日内，发生性能故障的；

(二)在“三包”有效期内两次修理仍不能正常使用的；

(三)在“三包”有效期内，因生产者未供应零配件，自送修之日起超过 90 日未修好的。

第十九条 实行“三包”的商品，非因消费者使用保管不当致使商品不能正常使用的，指定的修理单位应当免费维修。在“三包”有效期内，因修理者自身原因使修理期超过 30 日的，由其免费为消费者调换同型号同规格商品。费用由修理者承担。

第二十条 实行保修的商品，在保修期内没有保修点或者保修点已经撤销的，商品的销售者应当按照消费者的要求负责修理、换货或者退货。

第二十一条 实行“三包”的商品，生产者、销售者和修理

者之间的责任和义务，按照有关规定办理。

第二十二条 鼓励经营者制定严于国家及本办法规定的“三包”标准。

第二十三条 除国家规定实行“三包”的商品和经营者向消费者承诺实行“三包”的商品外，其他商品质量问题，按照国家有关法律、法规的规定处理。

第二十四条 经营者按照规定或者约定履行义务时，不得故意拖延或者无理拒绝。

### 第三章 消费者组织

第二十五条 省、市、县、自治县、市辖区消费者协会和其他消费者组织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。

市、县、自治县、市辖区消费者组织可以在有条件的乡(镇)、农场建立分支机构；可以在街道、集贸市场、商业网点、企业等建立监督站，方便消费者咨询、投诉。

第二十六条 消费者组织除履行《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条规定的职能外，并履行下列职能：

(一)宣传有关保护消费者合法权益的法律知识和政策，传播商品和服务的信息，为消费者提供咨询服务；

(二)征集消费者意见，向政府及有关部门、经营者反映并提



出建议;

(三)法律、法规规定的其他职能。

第二十七条 各级人民政府及其有关管理部门,应当指导和支持消费者组织的工作,保障其正常履行职能和必要的经费需要。

#### 第四章 争议的解决

第二十八条 消费者与经营者发生消费者权益争议的,可以通过下列途径解决:

- (一)与经营者协商和解;
- (二)请求消费者组织调解;
- (三)向有关行政部门申诉;
- (四)根据双方达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;
- (五)向人民法院提起诉讼。

第二十九条 消费者和经营者对商品或者服务质量有争议的,可以由双方约定的法定鉴定机构鉴定,也可以由受理申诉的管理部门或者受理投诉的消费者组织指定的法定鉴定机构鉴定。

第三十条 消费者要求解决消费者权益争议,应当提供实物、购货凭证、服务单据或者能够证明该商品或者服务提供者的其他证据。

第三十一条 消费者组织应当自收到消费者投诉之日起 10

日内作出是否受理的决定。决定受理的一般投诉，应当在 15 日内作出办理意见；决定受理的重大复杂投诉，应当在 30 日内作出办理意见。决定不受理的应当向消费者说明理由。

有关管理部门对消费者的申诉或者消费者组织提请处理的案件，应当在接到申诉书或者消费者组织的建议书之日起 5 日内作出是否受理的决定。决定受理的，应当在 60 日内作出处理决定；决定不受理的，应当向消费者或者消费者组织说明理由。

## 第五章 法律责任

第三十二条 经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害、死亡的，应当按照《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，按照医院对受害者治疗所需费用计算；

(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 1 名护理人员所需费用计算；

(三)误工费，按照受害者的工资标准或者实际收入的数额计算；

(四)残疾者生活自助具费，按照受害者购置普及型器具所需的费用计算；

(五)残疾者生活补助费，根据受害者伤残等级，按照当地年

平均生活费的 10 倍以上 20 倍以下计算；

(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的 5 倍以上 10 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，按照当地年平均生活费的 20 倍计算；

(九)受害者扶养人员的生活费，以当地平均生活费为标准，被扶养人是未成年人的，按扶养到 18 周岁计算；被赡养人和其他由受害者扶养的丧失劳动能力的人，按扶养 20 年计算。

法律、行政法规对前款另有规定的，从其规定；前款规定支付的费用按照国家有关规定一次性支付。

本条规定的当地年平均生活费，是指受害者所在市、县、自治县统计部门公布的当地上年度城镇居民家庭或者农民家庭人均生活消费支出。当地职工年平均工资，是指当地市、县、自治县统计部门公布的当地上年度职工平均工资。

第三十三条 经营者违反国家法律、法规和本办法，侵害消费者合法权益的，国家法律、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。

违反本办法第八条、第十三条规定的，由工商行政管理部门责令改正，并视情节给予警告、没收违法所得、处以违法所得 1 倍以上 5 倍以下的罚款，没有违法所得的，处以 1 万元以下的罚款。

第三十四条 经营者违反有关法律、法规及本办法规定，侵害消费者合法权益，构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

第三十五条 经营者对行政处罚决定不服的，可以依照国家法律、法规的规定，申请行政复议或者提起行政诉讼。

第三十六条 以威胁、殴打、限制人身自由等手段阻碍管理部门工作人员或者消费者组织工作人员依法履行职责的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》的规定处罚；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

第三十七条 国家机关工作人员玩忽职守或者包庇经营者侵害消费者合法权益的行为的，由其所在单位或者上级机关给予行政处分；情节严重，构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

## 第六章 附则

第三十八条 从事农业生产的个人购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本办法执行。

第三十九条 本办法具体应用中的问题，由省人民政府负责解释。

第四十条 本办法自公布之日起施行。