

福建省实施《中华人民共和国 消费者权益保护法》办法

(2005年6月2日福建省第十届人民代表大会

常务委员会第十七次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了保护消费者的合法权益,维护社会经济秩序,促进社会主义市场经济健康发展,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 消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本办法保护。

经营者为消费者提供商品或者服务,应当遵守本办法。

第三条 消费者合法权益的保护实行国家保护、经营者自律、消费者依法维权和社会监督相结合的原则。

对消费者合法权益的保护应当方便消费者行使权利,并与社会经济水平相适应。

第四条 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。

第五条 县级以上地方各级人民政府负责组织实施本办法。

地方各级国家机关应当根据各自职责,依法保障消费者合法权益不受侵害。

省、市、县(区)消费者权益保护委员会,依法保护消费者合法权益。

有关行业协会应当督促本行业的经营者遵守本办法,加强自律,依法经营。

新闻媒体应当做好维护消费者合法权益的宣传,对损害消费者合法权益的行为进行客观公正

的舆论监督。

任何单位和个人有权对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

第二章 消费者的权利

第六条 消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合国家技术规范强制性要求;对没有国家技术规范强制性要求的,有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障身心健康、人身和财产安全的要求。

第七条 消费者有权要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用说明和售后服务等信息;有权要求经营者提供服务的内容、费用、标准、形式、检验检测报告或者维修服务记录等信息。

第八条 消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定是否购买商品或者接受服务。

第九条 消费者在购买商品或者接受服务时,可以通过平等协商确定交易价格以及其他交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。

第十条 消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有其人格尊严和民族风俗习惯得到尊重的权利。

消费者因购买、使用商品或者接受服务,致使其生命健康权、姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权、隐私权等人身权及财产权受到损害的,有

权要求经营者依法赔偿或者承担其他民事责任。

第十一条 消费者有权依法成立维护自身合法权益的消费者组织,依法开展社会监督。

第十二条 消费者有权获得有关消费者的权利、经营者的义务以及消费者权益争议处理方式等消费者合法权益保护方面的知识。

第十三条 消费者有权对国家机关保护消费者合法权益的工作提出意见和建议,有权对国家机关及其工作人员在保护消费者合法权益工作中的失职、违纪、违法行为进行检举、控告。

消费者有权对消费者权益保护委员会的工作提出意见和建议。

消费者有权对行业协会制定或者与经营者共同制定的行业规则中有关消费者权益的内容提出修改意见和建议。

消费者有权对经营者提供的商品和服务的质量、价格、计量及其经营作风等提出意见和建议。

第十四条 消费者有权向有关国家机关或者其他组织举报经营者的违法经营行为,有权依法向新闻媒体反映损害消费者合法权益的行为。

第三章 经营者的义务

第十五条 经营者以商业广告、产品说明、销售推介、实物样品或者通知、声明、店堂告示等方式,对商品或者服务的质量、价格、售后责任等做出具体确定的承诺,应当履行。

第十六条 经营者与消费者有约定或者经营者向消费者做出承诺的,约定或者承诺的内容有利于维护消费者合法权益且对经营者义务的要求高于法律、法规强制性规定的,按照约定或者承诺履行;约定或者承诺的内容不利于维护消费者合法权益且对经营者义务的要求低于法律、法规强制性规定的,按照法律、法规的规定履行。

第十七条 经营者不得强迫消费者购买、使

用商品或者接受服务;不得违背消费者意愿搭售商品、增加服务项目或者附加其他条件,不得对提供的商品或者服务进行虚假的陈述和欺骗性的演示、劝说等消费诱导活动。

第十八条 经营者必须在醒目处明示提供的商品或者服务的价格,不得在标价之外加价出售商品或者提供服务,不得收取任何未予标明的费用。

第十九条 经营者应当在经营场所的显著位置标明其真实名称,悬挂行政许可证照。

第二十条 经营者的经营场所、服务设施、店堂装潢、商品陈列等应当符合保障人身、财产安全的要求,对有可能危及人身、财产安全的设施或者场所应当设置警示标志并采取相应的防护措施。经营惊险娱乐项目的,还应当制定应急措施和救护方案。

因设施不完善或者经营者疏于防护等过错,致使消费者人身、财产损害的,经营者应当依法承担赔偿责任。

第二十一条 经营者提供可能危及人身、财产安全的商品或者服务的,应当在销售或者服务前,向消费者说明正确使用商品、接受服务的方法以及防止危害发生的办法。经营惊险娱乐项目的,还应当告知消费者惊险娱乐项目存在的危险因素、防范措施。

第二十二条 经营者发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷,即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对人身、财产安全造成危害的,应当立即停止销售或者服务,并报告有关行政管理部门;对已经售出的商品,还应当立即告知消费者,并召回该商品进行修理、更换或者销毁;对已经提供的服务,还应当立即采取相应的补救措施。

商品召回和服务补救的费用由经营者承担。

第二十三条 经营者提供商品或者服务应当

按照国家规定或者与消费者的约定,履行修理、更换、重作、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用等义务,不得故意拖延或者无理拒绝。

前款所称经营者故意拖延或者无理拒绝是指:

(一) 自消费者提出履行义务要求之日起十日内不作答复或者承诺履行义务之日起五日内仍不履行的;

(二) 未按照国家规定或者约定对其提供的商品或者服务予以修理、更换、重作、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失、承担运输等合理费用的;

(三) 接到有关机关或者消费者权益保护委员会要求处理消费者申诉、投诉通知之日起十日内不作答复的;

(四) 不履行有关行政管理部门依法作出的处理决定的。

第二十四条 经营者以降价或者有奖销售等条件提供的商品、奖品,以及为促销所提供的赠品、免费服务等,应当保证质量,并承担修理、更换、重作及其他应当承担的法律责任。

经营者对有瑕疵但不影响使用性能的商品,应当在消费者购买前告知并在购物凭证上注明。

第二十五条 经营者提供商品或者服务,应当按照国家规定或者商业惯例向消费者出具发票、收据、购物卡、服务卡、保修卡等购物凭证或者服务单据;不能即时出具的,应当按照与消费者约定的时间、地点送交消费者,消费者由此产生的合理费用由经营者承担。

第二十六条 经营者应当按照与消费者的约定提供商品或者服务。经营者擅自增加项目或者提高标准,消费者不认同的,由经营者承担由此增加的全部费用并承担违约责任;擅自变更、减少项目或者降低标准的,消费者有权要求按照原约定履行,确实无法履行的,经营者应当退还相

应费用并承担违约责任。

第二十七条 经营者向消费者提供商品或者服务所使用的格式条款,不得有下列免除经营者责任、加重消费者责任或者排除消费者主要权利的规定:

(一) 免除或者部分免除经营者造成消费者死亡或者人身损害而应当承担的法律责任;

(二) 免除或者部分免除因经营者故意或者重大过失造成消费者财产损失而应当承担的赔偿责任;

(三) 免除或者部分免除经营者应当承担的合同基本义务;

(四) 免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、更换、重作、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用等责任;

(五) 规定经营者有权任意变更或者解除合同,限制消费者依法变更或者解除合同的权利;

(六) 限制消费者选择调解、仲裁或者提起诉讼解决争议的权利;

(七) 限制消费者获得违约金及其他合理赔偿的权利;

(八) 规定消费者支付的违约金或者损害赔偿金超过合理数额;

(九) 规定消费者承担应当由经营者承担的经营风险责任;

(十) 规定消费者不得拒绝履行经营者可以擅自提价的内容,但政府定价或者政府指导价变化的除外;

(十一) 规定经营者单方享有对合同的解释权;

(十二) 法律、法规规定的其他内容。

拍卖须知或者特别约定、销售推介、服务单据、商业广告、通知、声明、店堂告示、购物凭证、数据电文、电话卡、短信息、因特网页面中

的条款内容符合要约规定的,视为格式条款。

第二十八条 下列合同的格式条款有第二十七条第一款所列情形之一的,县级以上工商行政管理部门和其他有关行政主管部门负有监督处理的职责:

- (一) 房屋买卖、居间合同;
- (二) 住宅物业管理合同;
- (三) 住宅装修合同;
- (四) 旅游合同;
- (五) 供水、供电、供气 and 影视收视合同;
- (六) 邮政、电信合同;
- (七) 消费贷款和人身、财产保险合同;
- (八) 其他使用格式条款的合同。

第二十九条 经营者提供商品或者服务时,不得强迫消费者提供与消费无关的个人信息。

除法律、法规另有规定外,经营者未经消费者本人同意,不得以任何理由将消费者的姓名、性别、职业、学历、联系方式、婚姻状况、工作单位、收入和财产状况、指纹、血型、病史等与消费者个人及其家庭有关的信息向第三人披露。

第三十条 经营者以邮购、电视(电话)、互联网等方式销售商品的,应当保证商品的外观、质量及性能等与广告宣传相一致,并按照与消费者承诺的时限提供商品。经营者违背承诺应当依法承担民事责任。

第三十一条 经营者提供冲印、洗染服务的,应当向消费者明示双方可以做出保价约定。消费者要求保价的,经营者应当与消费者做出保价约定,保价费不得超过保价额的百分之三。经营者提供服务违反保价约定的,按照约定的保价额赔偿消费者损失。

第三十二条 从事供电、供水、供气、影视收视、邮政、电信、殡葬等公用企业和其他具有独占地位的经营者,不得限定消费者向其指定的经营者购买商品或者接受服务。

除紧急避险或者不可抗力外,因设施检修及其他合法理由,需要中断提供商品或者服务的,前款规定的经营者应当事先告知消费者,并给予消费者必要的准备时间。

本条第一款规定的经营者对消费者有关计量的投诉,应当自接到投诉之日起十五日内查明原因,并告知消费者;非因消费者责任造成计量增加的,不得要求消费者承担由此产生的费用。

第三十三条 保险人应当向投保人说明保险合同的条款内容。

保险人、保险代理人和保险经纪人在保险活动中,不得有强制、欺骗、隐瞒、诱导等行为。

保险人应当依法并按照保险合同履行赔偿或者给付保险金的义务。

第三十四条 中介机构应当在经营场所明示行政许可证照、服务项目、收费标准,不得向消费者超标准收费,不得向消费者提供虚假信息或者以其他欺诈手段进行中介活动。

第三十五条 医疗机构应当按照医疗卫生管理法律、法规和诊疗护理规范提供诊疗护理服务,构成医疗事故的,按照国务院《医疗事故处理条例》处理。

第三十六条 医疗机构及其医护人员应当规范书写并妥善保管病历资料,方便患者或者其亲属查阅或者复印处方笺、住院志、医嘱单、检验检查报告、手术及麻醉记录单等病历资料;未经患者或者其亲属同意,不得公开患者病情。

医疗机构不得使用无生产批准文号的药品;不得限制门诊患者或者其亲属持处方笺在其他医疗机构或者医药商店购买药品,但医疗用的毒性药品、精神药品、麻醉药品及戒毒药品除外。

第三十七条 医疗机构提供诊疗护理服务应当明示服务内容和收费标准,按照规定向住院患者或者根据门诊患者的需要出具详列收费项目、标准及金额的收费清单,不得收取未提供服务或

者药品的费用,不得收取高于实际服务标准的费用,不得有其他违法收费的行为。

第三十八条 从事非公益性或者非学历教育培训服务的经营者,应当具备法律、法规规定的办学资格和办学条件;应当在招生广告、招生简章中载明有关课程设置、师资状况、培训效果、培训地点、培训费收取的项目及标准等信息;不得向学员收取事先未告知的费用或者擅自改变授课教师、开班时间、课程设置及课时安排,确需改变的,应当征得学员的同意。

第四章 消费者权益的国家保护

第三十九条 地方各级人民政府应当尊重和保障消费者权益,加强对消费者权益保护工作的领导,研究、解决消费者权益保护工作中的重大问题,组织、协调、督促有关部门做好保护消费者合法权益的工作。

县级以上地方各级人民政府及其行政管理部门应当及时将有关涉及消费者合法权益的信息告知消费者,对维护消费者合法权益成绩突出的单位和个人给予表彰和奖励。

第四十条 县级以上工商行政管理和质量技术监督、价格等有关行政管理部门应当按照各自职责,依法加强对经营者的监督、管理,并采取措施维护消费者的合法权益。

第四十一条 县级以上工商行政管理部门查处涉嫌侵害消费者权益的违法行为时,可以依法行使下列职权:

(一) 询问有关当事人、利害关系人、证人,并要求提供与涉嫌违法行为有关的证明材料或者其他资料;

(二) 检查与涉嫌违法行为有关的场所、财物,责令被检查人或者单位说明商品的来源和数量;

(三) 查阅、复制与涉嫌违法行为有关的合

同、发票、账册、文件、广告宣传品和其他资料。

其他行政管理部门依照法律、法规规定的职权,对涉嫌侵害消费者合法权益的违法行为进行查处。

第四十二条 除国家规定实行“包修、包换、包退”(以下简称“三包”)的商品外,省工商行政管理部门可以会同省质量技术监督等部门,根据本省实际制定实行“三包”商品的目录及“三包”期限。制定“三包”商品目录,应当听取消费者权益保护委员会和消费者代表的意见。

第四十三条 县级以上地方各级人民政府在制定或者调整关系群众切身利益的公用事业、公益服务和自然垄断经营商品的价格前,应当依法举行听证会。

听证的代表中应当有消费者权益保护委员会、其他消费者组织和消费者的代表,其中消费者的代表应当不少于三分之一。

消费者的代表由同级消费者权益保护委员会按照公开、公正的原则推荐。

第四十四条 经营者未按照本办法第二十二的规定采取相应措施的,工商行政管理、质量技术监督等有关行政管理部门应当责令经营者立即停止销售或者服务,并责令其对已售出的商品采取召回措施,对已提供的服务采取补救措施。

第四十五条 县级以上地方各级人民政府对消费者权益保护委员会依法履行职责应当予以指导、支持和帮助,并给予必要的经费保障。

县级以上工商行政管理部门应当支持同级消费者权益保护委员会和其他消费者组织开展工作。

第五章 消费者权益保护委员会

第四十六条 消费者权益保护委员会由有关

政府行政管理部门、人民团体、新闻单位、行业协会的代表及消费者的代表组成。

第四十七条 消费者权益保护委员会依法履行下列职责：

(一) 开展保护消费者合法权益的法律、法规和消费知识的宣传；

(二) 对商品和服务的质量、价格、售后服务和消费者的意见进行调查、比较、分析并公布结果，为消费者提供消费信息和咨询服务；

(三) 参与有关行政管理部门组织的涉及保护消费者权益的监督检查活动；

(四) 根据消费者投诉情况，不定期发布消费警示；

(五) 通过新闻媒体对损害消费者合法权益的行为进行披露；

(六) 对国家机关及其工作人员不依法处理侵害消费者合法权益的行为进行查询，必要时可以要求有关部门组织听证；

(七) 受理消费者的投诉，对投诉事项进行调查、调解；

(八) 支持消费者对损害消费者权益的行为提起诉讼；

(九) 就保护消费者合法权益的问题，协助相关行业组织制定行业规范；

(十) 法律、法规规定的其他职能。

保护消费者权益涉及二个部门以上的，消费者权益保护委员会应当提请相关部门在各自职责范围内依法处理。

第四十八条 消费者权益保护委员会履行职责，应当合法、客观、公正，不得收取费用，不得从事商品经营和提供营利性服务，不得以牟利为目的向社会推荐商品和服务，不得对经营者排列名次。

第六章 消费争议的解决

第四十九条 消费者和经营者发生消费权益

争议的，可以自行协商解决，也可以请求消费者权益保护委员会或者其他消费者组织调解，也可以向有关行政管理部门申诉、向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

消费者要求解决消费权益争议的，应当在法律、法规规定的期限内提出，并提供能够证明消费关系的商品实物、购物凭证、服务单据或者其他证据。

第五十条 鼓励消费者与经营者采取协商和解的方式解决消费权益争议，但不得违反法律、法规的规定，不得损害社会公共利益和他人合法权益。

第五十一条 消费者权益保护委员会对消费者请求调解的，应当在收到调解申请之日起五日内决定是否受理；不属于受理范围的，应当告知理由；经调解达成协议的，应当制作调解协议书；调解不成的，应当告知当事人其他解决途径。

第五十二条 有关行政管理部门对消费者的申诉或者消费者权益保护委员会转交的投诉，应当在接到申诉或者投诉之日起五日内作出受理或者不受理的决定，并书面告知消费者或者消费者权益保护委员会；对消费者权益保护委员会查询的事项，应当在十日内作出答复。

第五十三条 仲裁机构可以设立消费争议仲裁办事机构，为当事人解决消费争议提供方便。

第五十四条 消费者申请仲裁或者提起诉讼时，可以向消费者权益保护委员会或者其他消费者组织申请帮助。

第五十五条 消费者权益保护委员会可以建立调解消费权益争议的专家信息库，消费者、经营者可以从专家信息库中共同选定有关方面的专家调解消费争议。

第五十六条 因商品或者服务质量问题有争议需要进行检测、鉴定的，消费者与经营者可以

根据双方约定进行检测、鉴定；双方未约定的，由受理消费者投诉、申诉的消费者权益保护委员会或者行政管理部门委托有相应资质的机构检测、鉴定。

检测、鉴定费用由经营者先行垫付，消费者可以提供与检测、鉴定费用等额的送检商品或者价款作为担保，最终由双方按照责任比例承担。

商品和服务质量难以检测、鉴定的，经营者应当提供证明该商品和服务无质量问题的证据，经营者无法提供证据的，应当承担相应的责任。

第七章 法律责任

第五十七条 经营者提供商品有下列情形之一的，应当按照消费者的要求予以更换或者退货：

(一) 合同约定或者经营者承诺更换、退货的；

(二) 经检测或者依法鉴定为不合格商品的；

(三) 国家未做规定，经营者未明示不实行售后服务的商品发生质量问题，经营者拒绝修理或者半年之内经两次修理仍不能正常使用的；

(四) 商品在国家规定、合同约定或者经营者承诺的保修期内发生质量问题，经营者拒绝修理或者不具备修理能力又不委托他人修理的。

消费者为修理、更换、退货而支付的运输费、交通费、误工费等合理费用，由经营者承担。

第五十八条 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受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买该商品的价款或者接受该服务的费用的一倍：

(一) 销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好的商品，或者以不合格商品冒充合格商品的；

(二) 销售国家明令淘汰或者过期、失效、变质商品的；

(三) 销售侵犯他人注册商标权的商品的；

(四) 销售伪造或者冒用商品产地、企业名称和地址商品的；

(五) 销售伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志商品的；

(六) 销售“残次品”、“等外品”等商品未作说明或者谎称是正品的；

(七) 销售的商品应当检验、检疫而未检验、检疫，或者伪造商品检验、检疫结果文书的；

(八) 采取虚假或者其他不正当手段使提供的商品数量短缺的；

(九) 采取虚假或者其他不正当手段使提供的服务计量不实的；

(十) 提供商品或者服务价外加价，收取未予标明或者没有合法依据的费用，或者有其他价格欺诈行为的；

(十一) 以虚假的广告、说明、标准、样品、演示等方式提供商品或者服务的；

(十二) 提供服务时使用假冒伪劣商品、以次充好的；

(十三) 对修理、加工的商品偷工减料、故意损坏、偷换零部件或者更换不需要更换的零部件、谎报用工用料的；

(十四) 其他欺诈行为。

但对前款第(二)、(三)、(四)、(五)项所列的行为，经营者能够证明自己无过错的除外。

经营者按照本条第一款规定赔偿消费者后，不免除其按照法律、法规规定应当承担的其他责任。

第五十九条 经营者有下列情形之一的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉；情节严重的，并给予五千元以上的赔偿：

(一) 限制消费者人身自由的；

(二) 搜查消费者的身体或者其携带物品的；

(三) 侮辱或者捏造事实诽谤消费者的;

(四) 造成消费者具有人格象征意义的物品永久性灭失或者毁损的;

(五) 侵犯消费者个人隐私的;

(六) 其他给消费者造成精神方面损害的。

第六十条 经营者违反本办法规定, 侵害消费者权益, 法律、法规已有处罚规定的, 从其规定。法律、法规未作规定的, 由工商行政管理部门责令改正, 并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; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

第六十一条 国家机关工作人员在保护消费者合法权益工作中, 玩忽职守、滥用职权、徇私

舞弊或者包庇经营者侵害消费者合法权益的, 由其所单位或者上级主管部门依法给予行政处分; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

消费者权益保护委员会工作人员不履行职责或者偏袒、包庇侵害消费者合法权益经营者的, 依照前款规定处理。

第八章 附 则

第六十二条 本办法自 2005 年 9 月 1 日起施行。1994 年 7 月 15 日福建省第八届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过的《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》同时废止。

关于《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法(修订草案)》的说明

(2004 年 9 月 21 日在福建省第十届人民代表大会

常务委员会第十一次会议上)

福建省人大常委会财政经济委员会主任 赵觉荣

主任、各位副主任、秘书长、各位委员:

受省人大常委会主任会议委托, 现就《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法(修订草案)》(以下简称修订草案), 作如下说明:

一、修订的必要性

《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》(以下简称实施办法)自 1994 年施行以来, 对于贯彻实施消费者权益保护法, 保护消费者合法权益, 增强全社会的消费者权益保护意识, 维护市场经济秩序, 发挥了重要作用。但由于实施办法与上位法出台的相距时间很

短, 而且上位法又已经对消费者的权利、经营者的义务等做出了全面系统的规定, 当时实施办法仅规定了 15 个较为原则的条文, 主要是通过三个附件的形式创设了福建省消费者委员会消费纠纷仲裁办法、福建省消费者委员会代表消费者起诉办法、福建省消费者委员会消费权益质询办法等三项制度。随着我国法律的不断完善, 目前实施办法附件一对消费争议仲裁问题的规定和附件二对消费者委员会代表消费者起诉的规定, 与仲裁法及民事诉讼法的有关规定不符, 已难以适用于消费争议的解决; 实施办法的附件三规定的消费者委员会消费权益质询办法与代表法的规定也