湖南省消费者权益保护条例

第一章　总则第二章　消费者的权利第三章　经营者的义务　　第一节　一般规定　　第二节　特别规定第四章　国家保护第五章　消费者组织第六章　消费争议处理第七章　法律责任第八章　附则 　　于2005年7月30日经湖南省第十届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过，现予公布。自2005年10月1日起施行。　　湖南省人民代表大会常务委员会　　2005年7月30日第一章　总则　　第一条　根据《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》）和其他有关法律、行政法规的规定，结合本省实际，制定本条例。　　第二条　消费者在本省行政区域内为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本条例保护。　　经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵守本条例。　　第三条　消费者权益保护实行国家保护、社会监督和经营者自律相结合。　　第四条　本省各级国家机关应当根据各自职责，依法保护消费者合法权益。　　第五条　保护消费者合法权益是全社会的共同责任。　　任何单位和个人，都有权对损害消费者合法权益的行为进行监督。　　大众传播媒介应当加强保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舆论监督。　　第六条　行业组织应当建立健全行业自律机制，加强行业自律，督促本行业经营者依法经营；制定的行业规则，应当体现对消费者合法权益的保护。　　经营者应当遵守自愿、平等、公平、诚实信用的原则，加强自律，合法经营，自觉维护消费者的合法权益。　　第七条　消费者应当遵守法律、法规和社会公德，尊重经营者的劳动，依法行使权利。第二章　消费者的权利　　第八条　消费者在购买、使用商品或者接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。　　消费者有权要求经营者提供的商品或者服务符合国家标准、行业标准或者地方标准；没有国家标准、行业标准或者地方标准的，应当符合保障人身和财产安全的要求。消费者有权要求经营者提供安全的经营服务设备设施。　　消费者在购买商品或者接受服务时遇到危险，有权要求经营者给予救助。　　第九条　消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。　　消费者购买需经登记方能依法取得财产权的商品，有权要求经营者提供商品的有效权属证明。　　第十条　消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权进行比较、鉴别和挑选，有权拒绝经营者搭售商品或者服务。　　第十一条　消费者享有公平交易的权利。消费者有权通过平等协商确定交易价格以及其他交易条件，有权获得质量保障、价格合理、计量正确的商品或者服务，有权拒绝购买经营者指定的商品或者服务。　　第十二条　消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。　　第十三条　消费者在购买、使用商品或者接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。　　第十四条　消费者有权对商品或者服务的质量、价格、计量、经营作风、服务态度等提出意见、建议；有权对经营者的侵权行为向有关部门投诉、申诉和举报；有权将有关情况如实向大众传播媒介反映。　　消费者有权对国家机关和消费者权益保护组织保护消费者合法权益的工作提出建议；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、违法行为提出批评和进行检举、控告。第三章　经营者的义务第一节　一般规定　　第十五条　经营者应当保证其提供的商品、服务、设备设施符合保障人身、财产安全的要求；对可能危及人身、财产安全的，应当向消费者作出真实说明，设置醒目的警示标志，并告知正确使用和防止危害发生的方法。　　经营者在消费者购买商品或者接受服务遇到危险时，应当及时采取必要的救助措施。　　经营者从事惊险性娱乐项目，应当具有保障消费者人身安全的技术条件，配备必要的安全设备、救护设施、救护人员，制定应急救护方案。　　第十六条　经营者应当在经营场所的显著位置悬挂或者摆放经营证照，主动向消费者告知所提供商品或者服务的真实情况。　　商品交易市场的经营管理者、柜台出租者、展销会举办者，应当督促场内经营者悬挂、摆放经营证照或者佩戴进场交易证；应当在交易场所的显著位置公布投诉电话和地址，并督促经营者合法经营。　　第十七条　经营者不得强迫消费者购买商品或者接受服务，不得以任何形式搭售商品或者服务，不得实行消费歧视。　　经营者无正当理由，不得拒绝或者延误向消费者提供其所经营的商品或者服务。　　第十八条　经营者制作的格式合同、通知、声明、店堂告示等格式条款，应当符合法律、法规的规定，不得含有下列内容：　　（一）让消费者承担应当由经营者承担的义务；　　（二）免除经营者依法应当承担的责任；　　（三）排除、限制消费者依法变更、解除合同的权利；　　（四）排除、限制消费者依法请求支付违约金、损害赔偿以及投诉、申诉、举报、提起诉讼的权利。　　第十九条　经营者使用的计量、计费的器具、设备，应当符合国家规定并经法定检验、检测机构检定、检验合格。　　经营者不得将包装物计入商品净含量，不得短少商品数量，不得拒绝消费者对计量复核的要求。　　第二十条　经营者提供商品或者服务应当明码标价，做到价签价目齐全，标价内容真实明确，字迹清楚，货签对位，标识醒目。价格变动时，应当及时调整价签。　　经营者不得在标价之外加价，不得收取任何未标明的价款或者费用，不得以清仓价、甩卖价、最低价、优惠价等名义欺诈消费者。　　实行政府定价或者政府指导价的商品和服务，经营者不得擅自增加收费项目、提高收费标准。　　第二十一条　经营者出售商品或者提供服务，应当向消费者出具发票或者其他凭证；消费者索要发票时，不得以收据、购货卡、服务卡、保修证等代替，并不得加收任何费用。　　第二十二条　经营者提供商品或者服务应当保证质量。　　消费者因商品或者服务出现故障或者质量问题要求修理、更换、重作、退货、退还货款或者服务费用、赔偿损失，或者因数量不足要求补足数量的，经营者应当按照法律、法规规定或者与消费者的约定及时履行义务，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是指：　　（一）对消费者提出履行义务的要求五日内未作出答复的；　　（二）经营者未按照法律、法规规定或者与消费者约定实际履行义务的；　　（三）对有关行政管理部门、消费者委员会提出履行义务的要求五日内未作出答复的。　　第二十三条　经营者发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷，可能对人身或者财产安全造成危害的，应当立即停止销售或者提供服务，并报告工商行政管理、质量技术监督或者食品药品监督等有关行政管理部门，对已经售出的商品或者提供的服务，应当通过大众传播媒介、店堂告示、电话、电报、传真等方式告知消费者，召回该商品予以修理、更换或者销毁，或者对已经提供的服务采取补救措施。　　经营者召回商品或者采取补救措施不得向消费者收费。　　第二十四条　经营者以邮购或者电视、网络、电话销售等方式提供商品或者服务的，应当依照约定的时间、方式、数量、质量、价格提供；不符合约定的，应当按照消费者的要求履行约定或者退还货款，承担消费者为此支付的通讯、邮寄等费用，并不得向消费者收取商品折旧费和其他费用。　　以前款规定方式销售的商品存在质量问题的，消费者可以自收到商品之日起三十日内退货。国家另有规定或者经营者与消费者另有约定的，从其规定或者约定。　　第二十五条　经营者上门推销商品或者提供服务，应当经被访问消费者同意。上门推销人员应当向被访问消费者出示经营者授权其上门推销的文件和本人的有效身份证件，提供盖有经营者印章、表明所推销商品或者服务的功能、特性、型号、价格、售后服务及经营者详细地址、联系方式等真实情况的书面材料。　　经营者上门推销的商品有质量问题的，消费者可以自买受之日起十日内无条件退货，但提出退货要求时商品已超过保质期的除外。　　上门推销人员事先声明为免费试用、免费推广、赠送的商品或者服务，不得向消费者收取任何费用。　　第二十六条　经营者为广告、促销目的提供赠品、奖品或者免费服务，应当保证质量，并不得免除修理、更换以及损害赔偿等责任。　　第二十七条　经营者不得要求消费者提供与消费无关的个人信息。除法律、法规另有规定的外，未经消费者本人同意，经营者不得以任何理由将其知悉的消费者个人信息透露给第三人。　　前款所称消费者个人信息，包括消费者的姓名、性别、年龄、住址、学历、职业、婚姻状况、收入和财产状况、联系方式、病史、病情等与消费者个人及其家庭密切相关的信息。第二节　特别规定　　第二十八条　客运经营者应当遵守客运安全规定和客运服务标准，按照客票载明的时间、班次、目的地运送消费者，不得降低服务标准，不得超载、中途停运或者转运。经营者非因不可抗力造成迟延运送的，应当及时告知消费者，并按照消费者的要求安排改乘其他班次或者退票；需要安排食宿的，应当妥善安置；造成消费者损失的，应当按照国家有关规定或者约定赔偿损失。　　城市出租车不得无故绕行远道，不得自行调校里程计价表。　　第二十九条　旅游业经营者应当按照约定的时间、线路、景点、交通工具、食宿标准、价格等提供旅游服务，不得强迫或者变相强迫旅游消费者购买商品或者接受服务。　　第三十条　摄影、摄像、冲印、光盘刻录经营者，应当妥善保管消费者的胶卷、底片、磁带、存储卡及其存储的数据资料，按照与消费者的约定提供服务后，将相关底片、数据资料交付消费者，并不得另行收费。未经消费者书面授权，经营者不得使用或者提供给他人使用消费者的照片或者其他影像资料。　　第三十一条　美容美发、洗浴经营者，应当使用符合国家质量、卫生标准的材料和用品。美容美发经营者应当事先向消费者明示美容美发的效果、美容美发后应当注意的事项；美容美发达不到约定效果的，应当按照消费者的要求予以重作或者退还已收取的费用。　　第三十二条　洗烫经营者应当按照洗烫服务标准或者与消费者的约定提供服务。不得造成衣物损坏、串染色或者遗失。　　第三十三条　食品经营者不得经营有毒、有害物质超过国家规定标准的食品，不得使用有毒、有害物质浸泡、清洗、保鲜、加工、包装、盛装食品。　　第三十四条　医疗机构进行医疗服务，应当尊重患者的知情权、治疗选择权以及隐私权。医疗机构除实施紧急抢救的外，应当事先向患者或者其家属告知需要进行的检验检查项目及收费标准、需要使用药品的作用及价格；应当允许患者或者其家属依法查阅、复印检验检查报告、手术及麻醉记录、护理记录、医嘱单、处方等有关医疗资料；应当按照规定收费，列出医疗收费明细项目，向患者或者其家属定期提供收费清单；使用贵重药品或者特殊器械，应当事先征得患者或者其家属同意。　　第三十五条　从事非学历教育培训的机构，应当如实告知受教育者关于培养目标、课程设置、师资状况、教学地址、收费项目和标准等情况，不得有下列侵害受教育者合法权益的行为：　　（一）以虚假广告、保证升学或者就业等欺诈手段诱导受教育者；　　（二）擅自提高收费标准或者增加收费项目；　　（三）降低教学标准，安排不合格的教学人员从事教学活动，不提供相应的教学设备和设施；　　（四）以不正当手段使受教育者提前终止或者延迟学业。　　第三十六条　供水、供电、供气、供热、邮政、电信、有线电视等公用企业经营者，应当保证计量计费准确，计量计费错误的，多收的费用应当退还消费者；不得擅自提高收费标准或者增加收费项目；未提供材料的，不得收取材料费；消费者要求暂停服务的，不得收取暂停手续费。　　电信企业不得强制或者误导消费者接受有偿服务。　　第三十七条　商品房经营者应当向消费者书面明示商品房的准确地址、建筑面积、套内建筑面积、建筑和装饰装修标准、配套设施、交房日期、单价、总价、产权办理、前期物业管理等事项。　　有下列情形之一，消费者可以根据有关法律、行政法规的规定向商品房经营者要求赔偿损失或者退房：　　（一）未取得预售许可证预售商品房的；　　（二）房屋套内建筑面积或者建筑面积与合同约定不符，面积误差比绝对值超过百分之三的；　　（三）违反合同约定擅自变更房屋结构、户型、层高、朝向、楼层、配套设施、装修标准的；　　（四）交房时间比合同约定时间迟延，经催告后在三个月的合理期限内仍未履行的；　　（五）房屋已设定抵押未事先告知消费者的；　　（六）超过合同约定或者法律、法规规定办理房屋产权登记的期限一年，由于商品房经营者的原因无法办理产权登记的；　　（七）因房屋质量问题严重影响正常居住使用的。　　第三十八条　商品房实行质量保修。在正常使用条件下，屋面防水工程和有防水要求的卫生间、房间、外墙面的防渗漏最低保修期限为五年，其他部位的保修期限按照国家规定执行。　　保修期自竣工验收合格之日起计算。保修期内的维修费用，包括公用部位的维修费用，由商品房经营者承担。　　第三十九条　房屋装饰装修经营者提供装饰装修服务，应当与消费者签订书面合同，具体约定装饰装修工程的项目、时间、标准、质量、材料、价格、保修期限、违约责任等，保证装饰装修质量，不得偷工减料。有毒有害残留物不得超过规定标准。因经营者的原因需要返工、重作的，经营者应当免费返工、重作。　　保修期内的维修费用由经营者承担。　　第四十条　演出业经营者应当保证演出的演员、节目、时间、场地等与广告宣传一致，因情况变化确需变更的，应当在原定演出时间的三日前在相同的广告宣传范围内以相同的广告宣传方式告知消费者，并根据消费者的要求换票或者退票。　　第四十一条　修理、加工业经营者应当在修理、加工前告知消费者所需要的零部件、材料、期限、费用等真实情况；不得偷换或者故意损坏零部件，使用的零部件和材料不得以次充好、以假充真；不得虚列修理、加工项目。　　已经修理、加工的部位在三十日内出现质量问题的，经营者应当免费包修。国家有规定或者经营者与消费者有约定的，从其规定或者约定。　　第四十二条　职业介绍、婚姻介绍、房屋租售、出境出国等中介服务机构提供中介服务，应当向消费者提供真实、准确、完整的信息，应当明示服务项目、收费标准，不得采取强迫、欺诈、误导手段进行中介服务。第四章　国家保护　　第四十三条　各级国家机关制定涉及消费者合法权益的规范性文件，应当听取消费者的意见、要求。　　制定关系群众切身利益的公用事业价格、公益性服务价格、垄断经营的商品价格等政府指导价、政府定价，应当举行听证会，征求消费者的意见。　　第四十四条　各级人民政府应当加强对消费者合法权益保护工作的领导、组织、协调。督促有关行政管理部门做好消费者合法权益保护工作。　　工商行政管理和质量技术监督、食品药品监督等有关行政管理部门应当按照各自职责，受理消费者的申诉，并及时调查处理。　　第四十五条　工商行政管理部门在查处涉嫌侵害消费者合法权益的违法行为时，对有根据认为危害消费者人身、财产安全的物品可以采取查封或者扣押措施。　　其他行政管理部门依照法律规定的职权，对涉嫌侵害消费者合法权益的违法行为进行查处。　　第四十六条　各级人民法院应当及时审理消费争议案件，依法维护当事人的合法权益。第五章　消费者组织　　第四十七条　消费者委员会或者其他消费者组织依法开展对商品和服务的社会监督，保护消费者的合法权益。消费者委员会可以在乡镇、街道、经营场所和有关企业设立投诉咨询点，方便消费者咨询和投诉。　　各级人民政府及其有关行政管理部门应当支持消费者委员会履行法定职能。消费者委员会履行法定职能的必要经费由同级财政专项安排。　　第四十八条　消费者委员会应当履行《消费者权益保护法》规定的职能，并做好下列工作：　　（一）宣传保护消费者合法权益的法律、法规、规章，开展消费教育；　　（二）对商品和服务的质量、价格、售后服务等进行调查、分析，为消费者提供消费信息和咨询服务；　　（三）向经营者提出完善保护消费者合法权益措施的意见，向消费者发出消费警示；　　（四）免费受理、处理消费者的投诉，就消费争议进行调解，调解不成的，支持消费者依法申请仲裁或者提起诉讼。　　第四十九条　消费者委员会不得以营利为目的向社会推荐商品和服务，不得向经营者摊派任何费用。　　消费者委员会发布消费信息、提出调查报告、披露消费者投诉情况，应当合法、客观、公正。　　第五十条　消费者委员会就消费者权益保护事项进行查询，有关行政管理部门、行业协会、经营者应当自收到查询函件之日起十日内作出答复。逾期不答复的，消费者委员会可以向其上级机关或者有关部门报告，或者通过大众传播媒介予以披露。第六章　消费争议处理　　第五十一条　消费者与经营者发生消费争议的，可以平等协商解决。协商不成的，可以向消费者委员会投诉、向有关行政管理部门申诉，或者依法申请仲裁、向人民法院提起诉讼。　　第五十二条　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的约定进行检测、鉴定，检测、鉴定费用由责任方承担。提起诉讼的，按照法律规定办理。　　第五十三条　消费者向消费者委员会投诉的，消费者委员会应当自收到投诉之日起五日内作出是否受理的决定并告知投诉人。决定受理的，三十日内进行调查处理。投诉事项紧急的，应当立即派员调查处理。　　第五十四条　消费者向有关行政管理部门申诉的，有关行政管理部门应当自收到申诉材料之日起五日内作出是否受理的决定并书面告知申诉人；不属于本部门职责范围的，五日内移送有管辖权的部门；决定受理的，三十日内作出处理。第七章　法律责任　　第五十五条　经营者违反本条例规定，侵害消费者合法权益的，应当依法承担民事责任。　　第五十六条　经营者有下列行为之一的，应当根据消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为购买商品或者接受服务的费用总额的一倍：　　（一）销售的商品掺杂、掺假、以次充好、以假充真，或者以不合格商品冒充合格商品，或者将残次品、等外品等瑕疵商品冒充合格商品的；　　（二）销售的商品是国家明令淘汰，或者过期、失效、变质、受污染的；　　（三）销售的商品假冒他人注册商标、产地、企业名称或者地址，或者伪造、冒用认证等质量标志，或者将组装产品冒充原装产品、非进口商品冒充进口商品的；　　（四）销售的商品应当检验、检疫而未经检验、检疫，或者经检验、检疫不合格，或者伪造检验、检疫结果的；　　（五）采取虚假或者其他不正当手段使销售的商品数量短少的；　　（六）使用假冒或者不合格材料和用品提供服务的；　　（七）价外加价、收取未予标明的价款、费用，或者采取虚假的、使人误解的标价形式或者价格手段欺骗消费者的；　　（八）修理、加工中偷工减料，故意损坏零部件，偷换或者更换不需要更换的零部件，谎报用工用料的；　　（九）以虚假的广告、商品说明、商品标准、实物样品、现场演示等方式诱导销售商品或者提供服务，或者强迫、变相强迫消费者购买商品或者接受服务的；　　（十）以其他手段欺诈消费者的。　　前款规定的加倍赔偿责任，不得以消费者购买商品、接受服务数量过多为由而减轻或者免除。　　第五十七条　经营者有下列情形之一，造成消费者精神损害的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并依法赔偿损失；构成犯罪的，依法追究刑事责任：　　（一）侮辱、诽谤消费者的；　　（二）搜查消费者的身体及其携带物品的；　　（三）限制消费者人身自由的；　　（四）殴打消费者的；　　（五）造成消费者人身伤害或者具有人格象征意义的特定纪念物品永久性灭失或者毁损致使其受到精神损害的。　　第五十八条　经营者提供商品或者服务造成消费者人身伤害、残疾、死亡的，应当按照国家有关规定予以赔偿；构成犯罪的，依法追究刑事责任。　　第五十九条　经营者违反本条例规定，需要给予行政处罚的，由工商行政管理部门或者其他有关行政管理部门依照《消费者权益保护法》和其他有关法律、法规的规定进行处罚。　　第六十条　工商行政管理和质量技术监督、食品药品监督等有关行政管理部门工作人员在处理消费纠纷、查处侵害消费者合法权益违法行为的工作中玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。　　消费者委员会工作人员不履行法定职责，或者偏袒、包庇经营者侵害消费者合法权益的，由消费者委员会依据其章程和国家有关规定处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。第八章　附则　　第六十一条　农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本条例执行；法律、法规另有规定的，从其规定。　　第六十二条　本条例自2005年10月1日起施行。1997年6月4日湖南省第八届人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过的《湖南省消费者权益保护条例》同时废止。