北京市保护消费者合法权益条例

（1988年12月23日北京市第九届人民代表大会常务委员会第七次会议通过）

第一章　总则第二章　消费者的权利第三章　经营者的责任第四章　社会监督第五章　法律责任第六章　纠纷的处理第七章　附则 第一章　总则　　第一条　为保护消费者合法权益，根据《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国民法通则》和有关法律、法规的规定，结合本市具体情况，制定本条例。　　第二条　本条例所称的消费者，是指有偿获得生活消费品（以下简称商品）、商业性服务（以下简称服务）的个人和单位。　　本条例所称的经营者，是指在本市行政区域内，从事商品生产、销售和提供服务的单位和个体工商户。　　第三条　经营者和消费者应当遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则，遵守有关法律、法规的规定，尊重社会公德，不得损害公共利益和对方的合法权益。　　第四条　本市各级人民政府及所属工商、物价、标准计量、商品检验、卫生等行政管理机关和业务主管部门，各级司法机关，有关社会团体，应当遵照有关法律、法规和本条例，切实履行保护消费者合法权益的职责。第二章　消费者的权利　　第五条　消费者购买商品、接受服务享有下列权利：　　（一）自愿选购商品和选择服务；　　（二）了解商品和服务的价格、质量、计量、性能等真实情况；　　（三）法定的质量、计量、价格、安全、卫生等保障；　　（四）索要售货或者收费凭证；　　（五）因商品或者服务未达到规定的或者约定的质量标准，要求修理、更换、退货或者退款，财产、人身受到损害，要求赔偿损失；　　（六）依法享有的其他权利。第三章　经营者的责任　　第六条　经营者生产、销售商品和提供服务，应当遵守有关法律、法规的规定，不得损害消费者的合法权益：　　（一）必须符合安全、卫生的有关规定，不得生产、销售危害人身安全、健康的商品；　　（二）必须遵守质量标准的有关规定，不得销售明令淘汰、过期失效的商品；　　（三）必须货真价实，不得生产、销售以假充真，以劣充优的商品；　　（四）必须遵守国家价格管理的有关规定，明码标价，按质论价，不得非法提价和多收费用；　　（五）必须使用标准的计量器具，不得短尺少秤；　　（六）必须依法使用商标，不得假冒他人的注册商标；　　（七）实行包修、包换、包退的商品必须按规定或者与消费者约定执行，提供服务的质量必须达到规定的或者与消费者约定的要求；　　（八）推销商品、提供服务的广告必须真实，不得作虚假广告或者其他欺骗性的宣传；　　（九）必须公平买卖，不得强行出售、搭售商品；　　（十）销售按规定需要试机检验的家用电器和其他商品，必须试机检验。　　第七条　主办展销会和向经营者出租柜台（场地）用于销售商品或者提供服务的单位，必须按照有关规定加强对参加展销的单位和承租经营者的监督管理。　　第八条　以定金、邮购的方式销售商品和提供服务，必须按照规定或者与消费者的约定，保质、保量、按期履行。　　第九条　经营者应当对从业人员进行维护消费者合法权益的教育，提高服务质量，并制定、公布维护消费者合法权益的规章制度，建立处理消费纠纷的责任制，解决与消费者之间的纠纷。第四章　社会监督　　第十条　本市各级人民政府应当指导和支持消费者协会、群众物价监督等组织开展维护消费者合法权益的各种形式的社会监督。　　第十一条　消费者协会是维护消费者合法权益、指导消费的社会团体。主要职责是：　　（一）传播商品和服务的信息，宣传指导合理消费，为消费者提供咨询服务；　　（二）会同或者协助有关部门，对商品和服务的质量、价格、计量、安全、卫生等进行检查和监督；　　（三）对涉及保护消费者合法权益的问题，可以向有关行政管理机关和业务主管部门提出查询，并督促有关行政管理机关和业务主管部门对损害消费者合法权益的行为依法查处；　　（四）接受消费者投诉，并进行调查、调解，或者转有关部门处理；　　（五）对经营者严重损害消费者合法权益的行为，如实进行批评和揭露，必要时可以公布经营者的名称及损害事实；　　（六）支持消费者对严重损害消费者合法权益的行为向人民法院提起诉讼。　　第十二条　工会和街道办事处组织的职工和群众物价监督组织，在人民政府有关部门的指导下，对商品价格和服务收费标准，有权进行监督。　　对损害消费者合法权益的行为，广大群众均可以向有关部门举报。　　第十三条　本市各新闻单位，对损害消费者合法权益的行为，有权进行舆论监督，支持消费者维护其合法权益的要求，如实批评损害消费者合法权益的行为。第五章　法律责任　　第十四条　经营者违反本条例第六条、第七条、第八条规定的，由各级工商、物价、标准计量、商品检验、卫生等行政管理机关依照有关法律、法规和规定给予行政处罚。　　第十五条　经营者违反本条例的规定，给消费者造成财产、人身损害的，应当依法承担民事责任。构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。　　第十六条　违反本条例第七条规定给消费者造成损失的，参加展销的单位和承租经营者应当承担民事责任。消费者无法向参加展销的单位和承租经营者索赔时，主办展销会和出租柜台（场地）的单位应当承担连带责任。　　第十七条　消费者合法权益受到损害，应当先由销售者或者服务者赔偿。属于生产者、仓储者、运输者责任的，由销售者或者服务者向责任方索赔。　　第十八条　由于消费者自身的责任而造成经济损失的，经营者不承担责任。第六章　纠纷的处理　　第十九条　消费者合法权益受到损害，可以从消费者知道或者应当知道受到损害之日起一年内，向有关部门要求保护。法律、法规另有规定或者有约定期限的除外。　　第二十条　消费者与经营者发生纠纷，由双方协商解决。消费者也可以要求有关行政管理机关和业务主管部门处理；或者向消费者协会投诉；或者向人民法院起诉。　　第二十一条　对消费者依法提出的要求和投诉以及消费者协会提出的查询，有关部门和经营者应当及时研究解决；问题复杂的，自接到要求、投诉和查询之日起，一般须在三十日内做出处理答复。第七章　附则　　第二十二条　本条例具体应用中的问题，由市工商行政管理局负责解释。　　第二十三条　本条例自1989年2月1日起实施。