

广东省实施《中华人民共和国消费者 权益保护法》办法

(1999年8月5日广东省第九届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过 根据2012年7月26日广东省第十一届人民代表大会常务委员会第三十五次会议《广东省人民代表大会常务委员会关于修改〈广东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法〉的决定》修正)

第一条 为贯彻实施《中华人民共和国消费者权益保护法》，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本省行政区域内的消费者和经营者。

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，是指为消费者提供商品或者服务的生产者、销售者和服务者。

第三条 各级人民政府负责本办法的组织实施，协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作。

各级工商行政管理、物价、技术监督、检疫、卫生、农业、建设、旅游、食品药品监督管理等有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自职责范围内，依法受理和调解消费者申诉，

查处损害消费者合法权益的违法行为。

第四条 各级人民政府及其有关行政部门制定有关消费者权益的政策、规定时，应当通过在新闻媒体公布、召开听证会或者座谈会等形式听取消费者的意见和要求。

第五条 省、市、县（区）依法成立消费者委员会。消费者委员会依法开展对商品和服务的社会监督，维护消费者的合法权益。各级人民政府应当根据消费者委员会履行法定职能的需要配备必要的人员，拨付必要的经费并纳入财政预算。各有关行政部门应当对消费者委员会履行法定职能给予支持。

第六条 经营者与消费者进行交易，必须遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。经营者不得强迫或者欺骗消费者购买商品或者接受服务，没有正当理由，不得拒绝或者延误提供商品和服务；应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见，对消费者的意见及时作出回应，接受消费者的监督。

第七条 经营者在提供商品或服务时，应当提供必要的技术指导、使用演示或说明书、保修凭证、购货发票或服务单据、商品检验合格证明等，还应当明示服务项目、标明收费价格。

第八条 国家规定或者经营者与消费者约定包修、包换、包退（以下简称“三包”）的商品，经营者在出售时必须出具“三包”的凭证，并确定具备条件的维修单位。“三包”凭证应当明确注明消费者的权利和义务。

实行“三包”的商品有质量问题的，自售出之日起七日内，

经营者应当根据消费者的要求予以退货、更换或者修理；十五日内，应当根据消费者的要求予以更换或者修理。经营者承诺的时间超出本款规定时限的，依经营者的承诺。

第九条 经营者按“三包”规定承担退货责任的，应当按照商品的发票价格一次退清货款。

经营者按“三包”规定承担更换责任的，应当免费为消费者调换同型号同规格的产品，无同型号同规格产品的，经营者应当根据消费者的要求予以退货，并不得收取任何费用。

经营者按“三包”规定承担修理责任的，应当在二十日内修复，并不得收取任何费用。经营者应当在“三包”凭证上如实记录接受修理日期、维修所占天数、修理部位、故障原因等情况。

经营者在二十日内未能修复的，可以更换同型号同规格的商品；经营者未更换的，每延期一日按照商品价款百分之零点二的标准赔偿消费者因延误使用该商品的损失，或者提供同类商品供消费者在维修期间使用；经营者在六十日内未能修复或者在包修期内两次修理仍不能正常使用的，应当根据消费者的要求，负责退货或者更换。消费者选择退货的，按照本条第一款执行。

包修商品在包修期内修理的，其修理部位，从交付使用之日起，重新执行原规定的包修期；其他部位的包修期应当扣除维修占用天数。

第十条 对实行“三包”的大件商品，应当由经营者负责修理、更换、退货的，经营者应当上门服务或者负责运送；经营者

要求消费者运送的，经营者应当承担运输费、误工费、差旅费等合理费用。

前款所称的大件商品目录以及运输费、误工费、差旅费的具体标准，由省工商行政管理部门会同有关部门规定。

第十一条 经营者对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，应当按规定或者约定履行义务，不得故意拖延或者无理拒绝。

以下情形为前款所称的故意拖延或者无理拒绝：

（一）经营者自接到消费者向其提出履行义务的要求或者行政管理部门、消费者委员会要求处理争议的通知之日起五日内不作答复的；

（二）经营者在允诺履行义务后三日内或者在消费者同意的期限内仍不实际履行允诺履行的义务的；

（三）不履行行政管理部门作出的决定或者消费者委员会作出的调解的。

第十二条 经营者在经营活动中，应当遵守公平、自愿、诚实信用的原则，不得有下列行为：

（一）以暴力、威胁、隐瞒、欺骗等手段强迫、诱导消费者购买商品或者服务；

（二）违背消费者意愿搭售商品或者在销售商品时附加其他条件；

（三）不向消费者明示经营范围；

(四) 法律、法规禁止的其他行为。

第十三条 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商品的价款或者接受服务的费用的一倍：

(一) 销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好、以不合格商品冒充合格商品、短尺少秤、过期、失效、受污染的商品的；

(二) 以虚假的清仓价、甩卖价、优惠价、最低价等欺骗性价格销售商品的；

(三) 销售的商品达不到商品说明、实物样品所明示的性能、质量的；

(四) 销售国家明令淘汰的商品的；

(五) 作虚假的现场演示或者雇人进行欺骗性的销售诱导的；

(六) 销售标有虚假的产地、质量标志、生产许可证、进出口商品检验等标志的商品的；

(七) 销售假冒他人注册商标的商品的；

(八) 以虚假广告欺骗和误导消费者的；

(九) 以虚假的名称和标记从事经营活动的；

(十) 以虚假的“有奖销售”、“还本销售”等方式销售商品的；

(十一) 骗取消费者预付款而不提供商品或服务的；

(十二) 销售应当检验、检疫而未检验、检疫，或者伪造商

品检验、检疫结果的商品的；

(十三) 其他欺诈行为的。

第十四条 经营者以邮购、电视购物、网上购物方式销售商品的，应当按照约定提供；未约定提供商品时限的，应当在收到消费者的汇款之日起三个工作日内交寄商品。违者，应当按照消费者的要求履行约定或退回货款，并承担消费者因此而产生的合理费用。

第十五条 从事加工修理业的经营者，应当开具记有加工或修理商品的名称、数量、项目、费用、交货日期等内容的凭证，保证加工修理质量，按期交货，不得有下列行为：

- (一) 偷换原材料或者零配件；
- (二) 虚列加工或修理项目；
- (三) 使用伪劣零配件；
- (四) 谎称更换零配件；
- (五) 擅自提高收费标准。

从事加工修理业的经营者，应当建立并执行配件的进货检查验收制度，审验配件供货商的经营资格，验明产品合格证明和产品标识，有效保存进货和质量凭证，存档备查。有关凭证的保存期限不得少于两年。

第十六条 经营者应当为消费者提供安全的消费环境，对有危险性因素的项目或地方，应当设有警示标牌。

惊险性娱乐项目，应当制定紧急避难措施，并具有保障消费

者生命安全的技术条件、服务设备和必要的救护设施。

第十七条 从事美容、美发的经营者，应当明码标价，合理收费、不得价外加价，不得使用伪劣美容、美发用品。从事生活美容的经营者不得从事医疗美容服务，从事医疗美容的经营者应当确保消费者的身体健康和生命安全。

第十八条 从事汽车旅客运输业的经营者，应当保证乘客的人身财产安全。有标明发车时间、班次的，必须按时发车。不得故意绕行、兜圈拉客、超载、拒载、中途停运或转运、途中加价，不得擅自调校出租汽车里程计价表。造成消费者损失的，应当赔偿消费者的直接损失。

从事民航、铁路运输、航运的经营者，应当保证乘客的安全。因故不能准时出发或正点到达的，应当及时告知消费者并妥善处理。

第十九条 从事旅游业的经营者，应当与消费者签定旅游合同，在约定的时间内，为消费者办好有关旅游手续，告知消费者安全等注意事项及投保情况，并提供相关的说明资料，不得擅自改变旅游线路、旅游时间、游览景点、食宿标准、交通工具、收费项目等约定条件。违者，应当退还消费者相关的服务费用；造成消费者损失的，应当赔偿消费者的实际损失。

第二十条 从事有线电视、邮政、电信业、医疗卫生服务业的经营者，应当按照物价部门核定的标准收费，详列计价单位的明细项目并以清单的形式告知消费者。违反规定所收的费用，应

当加倍退还消费者。

第二十一条 从事保管、洗衣业、物流业的经营者，应当妥善保管消费者的财物，按照约定提供服务。造成消费者的财物损坏或者丢失的，应当赔偿消费者的实际损失。

第二十二条 从事照相冲印业的经营者，造成消费者胶卷、底片损坏或者丢失的，应当按损坏或者丢失胶卷、底片价格的十倍给予赔偿。

第二十三条 从事商品房开发或代理的经营者，销售商品房时，应当以书面形式向消费者明示商品房的准确地址、建筑和装饰标准、建筑面积、实用面积和公用分摊面积、单价、交货日期、配套设施、产权办理等内容，必须保证商品房达到国家规定的有关质量标准，诚信交易。违者给消费者造成损失的，应当赔偿消费者的实际损失。

第二十四条 从事住宅建筑装饰的经营者，应当与消费者以书面形式约定建筑装饰的项目、数量、标准、价格、施工时限，并按照约定的内容，保证建筑装饰的质量，按时完工，不得偷工减料、价外加价。违反约定条件，必须返工的，应当按照与消费者重新约定的时限完成返工，返工的费用由经营者承担。

第二十五条 从事饮食业的经营者，提供的食物应当符合卫生的要求，不符合卫生要求给消费者的健康造成损害时，应当赔偿消费者的损失。经营者对所提供的食物和服务，应当事先将价格告知消费者并接受消费者的选择。

第二十六条 从事供电、供水、供气的经营者，应当定期对设备进行检查维护，不得限定消费者向其指定的经营者购买商品，不得强制收取预付款，不得擅自增加收费项目或提高收费标准，计量器具应经技术监督部门或者其授权的单位检定合格方能安装使用。因计量不准而多收的费用，应当退还消费者。因所供电、水、气的质量不合格而造成消费者财产损失和人身损害的，应当赔偿消费者的实际损失。

第二十七条 销售伪劣种子、种苗、肥料、农药、兽药、饲料、种畜禽等农业生产资料，造成农民减产、绝收或者畜禽死亡的，经营者应当赔偿直接损失和可得利益损失。

第二十八条 消费者与经营者因商品和服务质量发生争议需要进行检测、鉴定的，可以由下列机构进行检测、鉴定，所需费用由责任方承担：

- (一) 双方约定的检测、鉴定机构；
- (二) 国家法定的检测、鉴定机构；
- (三) 受理申诉或投诉的行政部门、消费者委员会指定的检测、鉴定机构。

对于难以检测、鉴定的，经营者应当提供证明自己无过错的证据，不能提供无过错证据的，应当承担责任。

第二十九条 消费者委员会对消费者的投诉，应当自收到投诉之日起十个工作日内，作出受理或者不予受理的决定并告知投诉人。不予受理的，应当说明原因；决定受理的，应当自受理之

日起一个月内调解完毕。需要检测、鉴定的，检测、鉴定时间不计在内。期满未达成调解协议或者达成调解协议后当事人不履行的，消费者委员会应当告知消费者通过其他法定途径解决争议。

第三十条 行政部门对消费者的申诉或者消费者委员会转交的投诉，应当自收到申诉或者投诉之日起十个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知申诉人或者消费者委员会。决定受理的，依法应当自受理申诉或者投诉之日起三十个工作日内作出处理决定，对经营者确有违法行为的，应当依法查处。决定不予受理的，应当说明理由。消费者或者消费者委员会对行政部门逾期不作出是否受理的决定有异议，或者对行政部门不予受理的决定不服的，可依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

第三十一条 经营者提供商品或者服务，造成消费者或其他受害人人身伤害、残疾或死亡的，按照下列规定标准支付赔偿费用：

（一）医疗费，按照受害人接受治疗所必需的检查费、治疗费、医药费、手术费、住院费等费用计算；

（二）治疗期间的护理费，根据受害人治疗期间的护理需要，按照当地雇请一名护工所需费用计算；

（三）治疗期间的交通费，按照与受害人的身体状况相适应所必需的交通费用计算；

（四）因误工减少的收入，按照受害人因误工减少的实际收入计算；减少的收入难以确认的，以职工年平均工资为标准计算；

(五) 残疾者生活自助器具费, 按照普及型器具的费用计算;

(六) 残疾者生活补助费, 根据受害人伤残等级, 按照职工年平均工资或者农民年人均纯收入的十倍至五十倍计算;

(七) 残疾赔偿金, 根据受害人伤残等级, 按照职工年平均工资或者农民年人均纯收入的三倍至十倍计算;

(八) 完全丧失或部分丧失劳动能力的残疾者扶养的人所必需的生活费, 以年平均生活费的百分之三十至百分之一百为标准, 对不满十八周岁的, 按扶养至十八周岁计算; 对无生活能力的, 按扶养二十年计算;

(九) 丧葬费, 按照当地市、县殡葬单位的基本服务项目收费标准计算;

(十) 死亡赔偿金, 按照年平均生活费的二十倍计算;

(十一) 死者生前扶养的人所必需的生活费, 以年平均生活费为标准, 对不满十八周岁的, 按扶养至十八周岁计算; 对无劳动能力的, 按扶养二十年计算。

前款规定的(一)、(二)、(三)、(四)项费用, 按治疗的需要及时支付; 其余各项费用, 应当一次性支付。法律、法规对前款另有规定的, 从其规定。

本条规定的职工年平均工资和农民年人均纯收入是指省人民政府统计部门公布的本省上一年度职工平均工资和农民年人均纯收入。年平均生活费是指省人民政府统计部门公布的本省上一年度城镇居民或农村居民人均生活支出额。

第三十二条 经营者以暴力或者其他方法公然侮辱或者捏造事实诽谤消费者，搜查消费者的身体及其携带物品，侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉；情节严重的，并应赔偿五万元以上的精神损害。

第三十三条 经营者违反本办法第十二条的规定，其他法律、法规对违法行为的处罚有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令其改正，单处或者并处警告、没收违法所得、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；构成违反治安管理行为的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定予以处罚。

第三十四条 从事加工修理业的经营者违反本办法第十五条第二款规定的，由技术监督、工商行政管理、交通、经济和信息化等部门按照各自职责责令改正；拒不改正的，没收违法所得和违法使用的产品，并处货值金额三倍的罚款。

第三十五条 经营者违反本办法损害消费者合法权益的，由工商行政管理部门或有关行政机关依照法律、法规的规定进行处罚；法律、法规未有规定的，可以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。

第三十六条 本办法自公布之日起施行。1989年6月29日广东省第七届人民代表大会常务委员会第八次会议通过的《广东省保护消费者合法权益条例》同时废止。