

# 河南省人民代表大会常务委员会 公 告

〔十一届〕第十九号

《河南省消费者权益保护条例》已经河南省第十一届人民代表大会常务委员会第九次会议于2009年5月22日审议通过，现予公布，自2009年8月1日起施行。

河南省人民代表大会常务委员会

二〇〇九年五月二十二日

## 河南省消费者权益保护条例

(2009年5月22日河南省第十一届人民代表大会  
常务委员会第九次会议通过)

### 第一章 总 则

**第一条** 为了保护消费者的合法权益，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》）和有关法律、法规的规定，结合本省实际情况，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，其合法权益受本条例保护。

经营者为消费者提供商品或者服务，应当遵守本条例。

**第三条** 消费者合法权益保护实行国家保护、社会监督和经营者自律相结合的原则。

**第四条** 保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。

各级人民政府应当加强对消费者权益保护工作的领导，组织、协调和督促有关部门依法履行保护消费者合法权益的职责，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。

各级工商行政管理、质量技术监督、价格、

卫生、食品药品监督部门和其他有关行政部门，应当依照法律、法规的规定，按照各自的职责分工，做好保护消费者合法权益的工作。

大众传播媒介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舆论监督。

**第五条** 县级以上人民政府及有关行政部门制定供水、供电、供气、供热、电信、有线电视、交通运输、教育、物业管理等涉及消费者权益的重大政策时，应当通过召开听证会或者其他形式听取消费者组织和消费者代表的意见、建议。

听证会的代表应有消费者组织和消费者代表参加，其中消费者代表应当占三分之一以上。

消费者代表按照公开、公正的原则确定。

**第六条** 有关行业协会应当建立健全行业自律机制，加强行业自律，引导本行业经营者规范经营；所制定的行业规则，应当体现对消费者合法权益的保护，不得限制消费者的权利或者增加消费者的义务。

## 第二章 消费者的权利和义务

第七条 消费者享有以下权利：

(一) 自主选择商品和服务，有权拒绝经营者强制交易、搭售和提供服务；

(二) 了解商品和服务的质量、价格、计量、性能等真实情况；

(三) 购买商品或者接受服务，有权获得符合国家规定的质量、价格、安全、卫生、计量等保障；

(四) 购买商品和接受服务，有权要求经营者提供购货凭证、服务单据、发票；

(五) 购买的商品或接受的服务不符合国家规定或者双方约定的质量标准，有权要求修理、更换、退货或减免收费；

(六) 因购买、使用商品或者接受服务使人身、财产受到损害的，有权要求赔偿；

(七) 在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利；

(八) 《消费者权益保护法》和其他法律、法规规定的权利。

第八条 消费者享有对商品和服务的质量以及保护消费者合法权益工作进行监督的权利。

消费者有权检举、控告侵害消费者合法权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者合法权益工作中的违法失职行为，有权对保护消费者合法权益工作提出批评、建议。

第九条 消费者在依法行使权利的同时，应当履行下列义务：

(一) 尊重经营者的劳动和合法权益；

(二) 挑选商品时应当爱护商品；

(三) 遵守营业服务秩序；

(四) 投诉、举报应当真实、客观。

## 第三章 经营者的义务

第十条 经营者应当履行以下义务：

(一) 不得生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的商品或者腐败变质、受污染不能使(食)用以及其他可能危害人身和财产

安全的商品，不得以次充好、以假充真、掺杂使假，不得以不合格商品冒充合格商品；有瑕疵的商品，应当在商品或者商品的包装上做出明显标记，方可销售；提供服务达不到规定或约定标准的，应当重做或者减免收费；

(二) 生产、销售的商品，应当按照国家规定附有检验合格证、中文使用说明书、生产者名称、地址；限期使用的商品应当标明生产日期、安全使用期或者失效日期以及法律、法规规定需要标注的其他内容；

(三) 生产、销售商品应当依法使用商标，不得冒充注册商标或者假冒他人注册商标；

(四) 不得销售未按国家规定检验、检疫的进口商品；

(五) 商品价格和服务收费标准，应当符合国家价格管理的有关规定，并按照规定明码标价；

(六) 生产、销售商品应当使用合格计量器具，保证计量结果准确；

(七) 商品和服务的广告应当真实、合法，不得发布虚假广告或者进行其他欺骗性宣传；

(八) 不得强迫消费者购买商品或者接受服务，不得在经营活动中欺行霸市、哄抬物价、讹诈消费者；

(九) 消费者要求当场验证核实的商品，应当当场验证核实；

(十) 以预收款、邮购、电视直销、互联网、电话等方式销售商品或者提供服务，应当保质、保量、按期履约；

(十一) 按国家和省规定或者双方约定实行包修、包换、包退的商品，应当履行“三包”；按照国家和省规定或者双方约定应当重新提供服务的，应当重新提供服务；

(十二) 尊重、支持消费者组织依法履行职责；

(十三) 《消费者权益保护法》和其他法律、法规规定的义务。

第十一条 商品质量不合格使消费者合法权益受到损害，消费者要求销售者赔偿的，销售者应当先行赔偿；不属于销售者责任的，由销售者向责任方追偿。

服务质量不符合规定或者约定,使消费者合法权益受到损害,服务者应当先行赔偿;不属于服务者责任的,由服务者向责任方追偿。

**第十二条** 经营者拟订合同格式条款,应当符合《中华人民共和国合同法》的有关规定。对与消费者权益有重大关系的合同条款,经营者应当事先向消费者提示。经营者不得利用格式条款规避责任和限制消费者的合法权利。

对格式条款有两种以上解释的,应当作出有利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的,应当采用非格式条款。

**第十三条** 提供消费环境和场所的经营者,其经营场地、服务设施、店堂装饰、商品陈列等,应当符合保障消费者人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的场所或者经营项目,应当履行监督管理责任,采取相应的防护措施,设置显著的警示标志。

**第十四条** 经营者提供的商品或者服务存在严重缺陷,可能对人身、财产安全造成危害的,应当立即停止销售商品或者提供服务,并报告有关部门;对已经售出的商品,应当立即告知消费者,并召回该商品进行修理、更换、退货或者销毁;对已经提供的服务,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。

**第十五条** 经营者以促销方式提供的奖品、赠品或者免费服务,应当保证质量,不得免除其应当承担的修理、更换、重作、补足商品数量、赔偿损失等责任。

**第十六条** 经营者提供商品或者服务时,不得要求消费者提供与消费无关的个人信息。

未经消费者同意,不得将消费者的姓名、性别、职业、年龄、住址、身份证号码、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、病史等个人信息及其家庭的有关信息向第三人披露或者用于其他用途。法律、法规另有规定的从其规定。

**第十七条** 商品房经营者应当以书面形式向消费者明示商品房的准确位置、建筑结构、建筑面积、套内面积和共用分摊建筑面积、装饰标准、外部环境、公共设施、配套基础设施、计价

方式、付款方式、交付使用条件及日期、产权证书办理等情况。

商品房经营者不得有下列行为:

(一) 故意隐瞒未取得商品房预售许可证的事实或者提供虚假的商品房预售许可证订立商品房买卖合同的;

(二) 故意隐瞒所售房屋已经抵押、出卖或者为拆迁补偿安置房屋的事实订立商品房买卖合同的;

(三) 订立商品房买卖合同后又将该房屋抵押或者出卖的;

(四) 将未经竣工验收或者验收不合格的商品房交付使用的;

(五) 违反合同约定,迟延交付,经催告后在三个月的合理期限内仍未交付的;

(六) 交付房屋的主体结构质量经核验确属不合格或者因其他质量问题严重影响正常居住使用的;

(七) 交付房屋的实际面积误差比绝对值超过百分之三的;

(八) 由于经营者的原因导致未在合同约定期限内办理房屋所有权证的;

(九) 擅自变更规划、设计,导致容积率、商品房质量、面积、结构、朝向、楼层等与合同约定不符的;

(十) 商品房外部环境以及其他配套设施与经营者的承诺不相符的。

有前款第(一)、(二)、(三)项规定情形之一的,导致合同目的不能实现、合同无效或者被撤销、解除的,消费者可以请求返还已付购房款及利息、赔偿损失,并可以请求商品房经营者承担不超过已付购房款一倍的赔偿责任。

物业经营者应当全面履行物业服务合同,接受业主和业主委员会的监督。经营者未按合同约定提供服务的,业主大会依法解除合同。

**第十八条** 供水、供电、供气、供热、有线电视、邮政、电信、公共交通运输、互联网等公用企业和依法具有独占地位的经营者,应当按照国家规定以及与消费者的约定提供商品和服务,并遵守下列规定:

(一) 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；不得违背消费者意愿搭售商品或者提供有偿服务；

(二) 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；铺设管道、管线等公用设施的费用由经营者负担，法律、法规另有规定的除外；

(三) 消费者要求暂停服务的，不得收取暂停手续费，但占用资源或者需要另外提供服务的除外；

(四) 收取费用时出具项目收费清单；

(五) 不得规定最低使用限额；

(六) 不得因部分用户不按时交纳费用而停止向其他用户提供商品或者服务；

(七) 对设备进行维护、检修影响公用服务正常运行，应当提前三日告知消费者，法律、法规另有规定的从其规定；

(八) 采用格式条款订立合同的，应当将合同样本报行业主管部门备案；

(九) 因消费者未及时支付费用等原因停止提供商品或者服务的，应当事先告知消费者，并给予消费者必要的准备时间；

(十) 对消费者有关质量、计量等问题的投诉，应当自接到投诉之日起七日内查明原因，并告知消费者；非因消费者原因造成的计量增加的，不得要求消费者承担由此产生的费用。

**第十九条** 从事洗染业的经营者，应当事先与消费者约定服务内容和要求。造成衣物损坏、串色、染色、遗失的，经营者应当退还所收费用，并依法承担赔偿责任。

**第二十条** 装饰装修业的经营者应当与消费者约定装饰装修材料、施工时限、施工质量、保修期限、费用结算、违约责任等内容。因施工质量问题或者经营者提供的材料不符合约定的，经营者应当依法免费重作、返工或赔偿消费者损失。

装饰装修工程的保修期限不得低于二年。

**第二十一条** 汽车经营者应当与消费者约定维护、修理、更换、退货以及损失赔偿等事项，建立与销售规模相适应的、具备相应资质的维修服务组织。汽车售出后，主要部件出现安全性能故障的，经营者应当按照国家规定或者与消费者

的约定免费进行修理、更换或者退货。

**第二十二条** 非学历教育培训服务机构应当如实告知受教育者培养目标、教育项目、课程设置、师资状况、办学与教学地址、学习时限、收费项目和标准、发放证书的认可机构等情况。

有下列行为之一的，经营者应当退还有关费用，并依法承担相应赔偿责任：

(一) 以虚假招生简章或者广告欺诈受教育者；

(二) 擅自提高收费标准或者增加收费项目；

(三) 达不到承诺的教育标准，或者不提供相应的教学设备和设施；

(四) 以不正当理由使受教育者提前终止或者延迟学业；

(五) 颁发的证书得不到有关机构认可；

(六) 法律法规规定的其他侵害受教育者合法权益的行为。

**第二十三条** 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，将相关胶卷、底片、磁带、存储卡及其存储的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。

**第二十四条** 旅游服务业经营者，应当与消费者签定书面旅游合同，明确旅游线路、游览景点、日程安排、食宿标准、交通工具、旅游价格、自费项目、安全责任、违约责任等事项。安排旅游购物的，应当在合同中明确约定购物的地点、次数、时限，不得强制消费者购物。

未经消费者同意，经营者不得擅自改变合同约定。擅自改变合同约定，增加游览景点、娱乐、购物等项目或者提高食宿、交通工具标准的，由经营者承担因此增加的全部费用。擅自减少合同约定的项目或者降低食宿、交通工具标准的，经营者应当退还相应费用并承担违约责任。

**第二十五条** 食品经营者应当具备法律、法规规定的食品安全条件，按照国家食品安全标准和要求向消费者提供食品。

餐饮业的经营应当尊重消费者对服务内容和项目的选择权。经营者对所提供的餐饮和服务，应当事先将价格明确告知消费者，不得附加不公平的限制条件，不得收取不合理费用。

**第二十六条** 社会团体或者其他组织、个人在虚假广告中向消费者推荐食品，使消费者的合法权益受到损害的，与食品经营者承担连带责任，法律、法规另有规定的从其规定。

**第二十七条** 经营者以邮购、电视直销、互联网销售、电话销售等方式提供商品的，应当按照约定提供，并将经营者名称、联系方式等情况如实告知消费者。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回货款，并承担消费者为此支付的通信费、邮寄费等合理费用。

**第二十八条** 人才、劳务、婚姻、留学、房屋等中介服务经营者，应当与消费者约定服务内容、费用、违约责任等，不得以欺诈、胁迫等手段从事中介服务，不得向消费者收取约定以外的费用。经营者未按照约定提供服务的，应当退还服务费用；造成消费者损失的，依法承担赔偿责任。

**第二十九条** 从事修理、加工服务的经营者，应当按照国家规定或者双方约定提供服务，按期交货，保证质量。提供服务时，应当事先告知消费者修理、加工所需要的零部件、材料、价格、期限等情况。

经营者不得偷换零部件或者更换不需要更换的零部件，不得虚列修理项目或者谎称更换零部件。

经营者对修理的部位应当予以包修，包修责任期不得少于六十日。包修责任期自商品修复交付消费者之日起计算。

**第三十条** 美容美发业经营者应当使用符合国家质量、卫生标准的材料和器具，并事先向消费者明示价格、服务效果及注意事项和存在的风险；因经营者的责任达不到约定服务效果的，应当按照消费者的要求免费重作或者退还已收取的费用；给消费者造成人身伤害或者其他不良后果的，应当依法承担相应的法律责任。

不具备国家规定资质或者资格的，不得从事医疗美容服务。

**第三十一条** 租赁他人柜台或者场地从事经营活动的，应当在醒目位置标明其真实名称和标记。出租柜台或者场地的经营者，应当在醒目位置标明出租柜台和出租场地的位置、范围。

展销会举办者、场地和柜台提供者应当督促参展者和场地、柜台的使用者标明其真实名称和标记。

租赁他人柜台、场地或者设施的经营者、使用他人营业执照的违法经营者损害消费者合法权益的，柜台、场地、设施的提供者以及营业执照的出借者应当依法承担民事责任，不得拒绝消费者的赔偿要求。

损害消费者合法权益的企业分立或者合并，变更后承受其权利、义务的企业，应当承担赔偿责任。

**第三十二条** 经营者应当建立文明服务、售后服务以及接受消费者监督等规章制度，并严格执行。

经营者与消费者发生纠纷、争议时，前款所列规章制度、服务公约等有关对消费者的承诺，均应当作为消费者维权的依据。

#### 第四章 消费者组织

**第三十三条** 消费者协会是依法批准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。

县级以上行政区域应当依法成立消费者协会。

消费者协会可以根据需要，在乡镇、街道、商场、商品交易市场等消费者集中的地方，设立投诉站，方便消费者投诉。

**第三十四条** 县级以上消费者协会实行理事会制度，理事由有关部门、人民团体、消费者协会组织推举的理事和消费者代表组成。

**第三十五条** 消费者协会应当履行下列职能：

- (一) 向消费者提供消费信息和咨询服务；
- (二) 参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；
- (三) 就有关消费者合法权益的问题，向有

关行政部门、行业协会和经营者反映、查询，提出建议；

(四) 受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解、督办；

(五) 投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以提请鉴定部门鉴定；

(六) 协助、支持受损害的消费者提起诉讼；

(七) 发现商品或者服务存在严重缺陷、乱收费等情况，向经营者提出整改建议，并向有关行政部门报告；

(八) 对商品和服务的质量、价格、售后服务、消费者的意见以及投诉情况进行调查、比较、分析，必要时向有关部门反映；并可以通过大众传播媒介予以揭露和批评，发布消费警示。

**第三十六条** 各级人民政府及其有关部门对消费者协会履行职能应当予以支持，并提供必要的工作条件。

对消费者协会提出的查询，有关行政部门应当在十五日内作出答复。

有关行政部门对商品和服务进行监督、检查时，可以邀请消费者协会参与。

消费者协会委托鉴定部门鉴定的，鉴定部门应当出具书面鉴定结论。

大众传播媒介对于消费者协会揭露、批评损害消费者合法权益的行为，应当予以支持。

**第三十七条** 其他消费者组织，依照《社会团体登记管理条例》的规定设立，可以开展旨在维护消费者合法权益的社会监督。

**第三十八条** 消费者协会和其他消费者组织不得从事商品经营和营利性服务，不得以牟利为目的向社会推荐商品和服务，不得以牟利或者变相牟利为目的开展评比、评奖、授予荣誉称号等活动。

## 第五章 争议的解决

**第三十九条** 消费者和经营者发生消费者权益争议（以下简称权益争议）的，可通过下列途径解决：

(一) 与经营者协商和解；

(二) 请求消费者协会调解；

(三) 向有关行政部门申诉；

(四) 根据与经营者达成的仲裁协议，提请仲裁机构仲裁；

(五) 向人民法院提起诉讼。

**第四十条** 消费者与经营者协商解决权益争议的，当时能解决的，应当即时解决。当时解决不了的，应当从消费者提出要求之日起七日内作出答复。

**第四十一条** 经营者和消费者对商品质量问题有争议的，由经营者或消费者送鉴定部门鉴定，鉴定费用由提请鉴定者先行垫付。责任明确的，鉴定费用由责任方承担；无法明确责任的，由双方共同承担。

**第四十二条** 对消费者的投诉，消费者协会应当在受理之日起三十日内进行调查、调解。

被申诉人不同意调解或者调解不成的，消费者协会应当告知消费者其他解决争议的途径。

**第四十三条** 消费者和经营者发生权益争议提出申诉的，由以下有关行政部门受理：

(一) 因产品质量、标准、计量问题的申诉，由质量技术监督部门、工商行政管理部门受理；

(二) 因假冒他人注册商标、商品包装、装潢的申诉，由工商行政管理部门受理；

(三) 因虚假或者引人误解的广告的申诉，由工商行政管理部门受理；

(四) 因价格问题的申诉，由价格主管部门受理；

(五) 因食品、化妆品等安全问题的申诉，由卫生、质量技术监督、农业、食品药品监督、工商行政管理部门受理；

(六) 因房地产、旅游、教育培训等问题的申诉，由住房与城乡建设、旅游、教育、人力资源和社会保障等部门受理。

因购买、使用商品或者接受服务的其他问题的申诉，由法律、法规规定的部门受理。

**第四十四条** 消费者的申诉，内容涉及两个以上有关行政部门受案范围的，由申诉人自行选定的其中一个行政部门受理；需要相关行政部门给予配合的，相关行政部门应当给予配合。

对属于本部门受案范围的申诉,有关行政部门应当受理,不得推诿;对不属于本部门受案范围的申诉,应移送有关主管部门处理,或告知申诉人向有关主管部门申诉。

拒不接受申诉或者不予答复的,申诉人可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

**第四十五条** 有关行政部门应当自接到申诉之日起五日内,做出受理或者不受理的决定,并通知申诉人。

对消费者的申诉,如果事实清楚、证据确实充分、权利义务明确,被申诉人同意调解的,有关行政部门应当及时调解处理。不同意调解或调解不成的,有关行政部门应当依法对争议的问题及时进行调查,并于三十日内做出处理决定;情况复杂的,经上一级行政部门批准,可以在六十日内做出处理决定。法律、法规另有规定的除外。调查处理中需要进行检验、鉴定等工作的,检验、鉴定期间不计入处理时限。

**第四十六条** 有关行政部门在处理侵犯消费者合法权益案件时,对已经查明经营者提供的商品或者服务给消费者人身、财产造成损害的,应当督促经营者赔偿消费者损失。

**第四十七条** 消费者投诉、申诉,应当提供购货凭证、服务单据或者其他有关证据。

**第四十八条** 消费者与经营者发生权益争议请求赔偿的,应从知道或者应当知道受到损害之日起二年内提出。法律、法规另有规定的,从其规定。

经营者自愿承担责任的,不受前款规定限制。

## 第六章 法律责任

**第四十九条** 经营者故意告知消费者虚假情况,或者故意隐瞒真实情况,诱使消费者购买商品或者接受服务的,为欺诈行为。

经营者提供商品或者服务有下列欺诈行为之一的,应当退还消费者购买商品或者接受服务的费用,并支付消费者购买商品或者接受服务费用一倍的赔偿金,经营者承诺赔偿的金额高于一倍的,从其承诺。

(一) 销售掺杂掺假、以假充真、以旧充新、以次充好、以不合格商品冒充合格的商品;

(二) 采取虚假或者其他不正当手段销售份量不足的商品、提供不实的服务;

(三) 销售的商品是“处理品”、“残次品”、“等外品”却未予标明或者谎称是正品;

(四) 以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”或者其他欺骗性价格销售商品或提供服务;

(五) 以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者提供服务;

(六) 不以自己的真实名称或者标记销售商品或者提供服务;

(七) 采取雇用他人等方式进行欺骗性的销售诱导;

(八) 作虚假的现场演示和说明;

(九) 利用广播、电视、电影、报刊、互联网等大众传播媒介或者其他手段对商品或者服务作虚假宣传;

(十) 骗取消费者预付款;

(十一) 利用邮购、电视直销、互联网销售、电话销售等方式骗取价款而不提供或者不按照约定提供商品或者服务的;

(十二) 以虚假的“有奖销售”、“还本销售”等方式销售商品;

(十三) 采取其他欺诈手段损害消费者合法权益的行为。

经营者按照前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。

**第五十条** 按照国家和省规定、经营者消费者的约定或者商业惯例属于包修、包换、包退的商品,实行修理的,商品“三包”期限应当按修理期限相应顺延;非因消费者使用、保管不当,经营者不得收取修理费。商品修理时间超过三十天,经营者应当以商品价款的百分之一以上百分之十以下赔偿消费者延误使用该商品的损失;季节使用的商品在使用期间的,应当以商品价款的百分之五以上百分之十以下赔偿消费者的损失。在保修期内经两次修理仍不能正常使用的,经营者应当予以更换或者退货;确因商品质量问题,退货时应当向消费者退回该商品的原购

货价款。

对前款规定的商品，消费者经两次交涉，经营者仍拒绝承担“三包”义务的，还应当承担消费者因误工减少的收入；经营者的从业人员在履行职务时，对消费者交涉的表示，视为经营者行为。

包修、包换、包退的商品，消费者不能随身携带的，经营者应当承担必须支付的交通、运输费等合理费用。

**第五十一条** 经营者有下列情形之一，侵害消费者权益的，有关法律、法规有规定的，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改正，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，情节严重的，从重处罚，责令停业整顿：

（一）以合同的格式条款、通知、声明、店堂告示为据侵害消费者合法权益的；

（二）利用邮购、电视直销、互联网销售、电话销售等方式骗取价款而不提供或者不按照约定提供商品或者服务的；

（三）以预收款方式提供商品或者服务未履行约定的；

（四）租赁他人柜台或者场地的经营者不标明真实名称和标记的，经营者出租柜台或销售场地不标明位置和范围的；

（五）对存在严重缺陷的商品或者服务不立即停止销售或服务的，对已经售出的商品或提供的服务不采取召回等补救措施的；

（六）提供商品或者服务时，强制消费者提供与消费无关的个人信息，或者未经消费者同意擅自将消费者个人信息向第三人披露的；

（七）商品房经营者违反本条例第十七条规定的；

（八）公共服务行业和其他具有独占地位行业的经营者，违反本条例第十八条规定的；

（九）洗染业经营者违反第十九条规定的；

（十）装饰装修业经营者违反第二十条规定的；

（十一）汽车经营者违反第二十一条规定

的；

（十二）非学历教育培训服务机构违反第二十二条第二款规定的；

（十三）旅游服务业经营者违反本条例第二十四条规定的；

（十四）食品经营者、餐饮业经营者违反第二十五条规定的；

（十五）违反本条例第二十六条规定的；

（十六）中介服务经营者违反本条例第二十八条规定的；

（十七）修理业经营者违反本条例第二十九条第二款规定的；

（十八）违反本条例第三十条规定的。

**第五十二条** 经营者有下列情形之一的，依照《消费者权益保护法》的规定处罚：

（一）提供的服务不符合保障人身、财产安全要求的；

（二）强迫或者变相强迫消费者购买商品或者接受服务的；

（三）在提供商品或者服务时附加不合理条件的；

（四）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故意拖延或者无理拒绝的；

（五）假冒或者仿冒他人的企业名称和他人特有的营业标记以及使用出租者的名称或者标记的。

**第五十三条** 经营者有下列情形之一的，由质量技术监督部门或者工商行政管理部门按照各自的职权范围，依照《中华人民共和国产品质量法》的规定处罚：

（一）生产、销售的商品不符合保障人体健康和人身、财产安全要求的；

（二）在商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的；

（三）生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质商品的；

（四）伪造商品的产地，伪造或者冒用其他生产者名称、地址，伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的。

**第五十四条** 经营者销售应当检验、检疫而

未检验、检疫的商品或者伪造检验、检疫结果的，由商品检验、卫生检疫部门依法查处。

**第五十五条** 经营者对商品或者服务作虚假的或者引人误解的宣传的，由工商行政管理部门依法查处。

**第五十六条** 有本条例第四十九条第（四）项行为或者不标明价格而高价收费的，由价格主管部门依法查处。

**第五十七条** 经营者不按规定或者拒绝开具发票、购货凭证、服务单据的，由税务部门依法查处。

**第五十八条** 消费者协会受理消费者投诉实施调查时，经营者无理拒绝的，由工商行政管理部门责令改正，处以警告；对拒不改正的，处以一百元以上五百元以下的罚款。

**第五十九条** 国家机关工作人员玩忽职守、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，由其所在单位或者上级机关给予行政处分，情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事

责任。

接受委托的鉴定部门或鉴定人故意作虚假鉴定，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，由有关主管部门根据情节轻重，依法予以警告，责令改正、停业整顿，直至撤销登记。

消费者协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的经营者的，由其所在的消费者协会依据章程和有关规定处理。

## 第七章 附 则

**第六十条** 农民购买种子、化肥、农药、农膜、柴油等直接用于农业生产的生产资料和技术服务，参照本条例执行。

**第六十一条** 本条例自2009年8月1日起施行。

1995年6月24日河南省第八届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过的《河南省消费者权益保护条例》同时废止。

# 关于《河南省消费者权益保护条例 （修订草案）》的说明

——2008年11月25日在河南省第十一届人民代表大会

常务委员会第六次会议上

河南省工商行政管理局局长 董光峰

主任、各位副主任、秘书长、各位委员：

我受省人民政府委托，现就《河南省消费者权益保护条例（修订草案）》（以下简称《条例（修订草案）》）作如下说明：

一、《河南省消费者权益保护条例》修订的必要性

我省是全国较早制定消费者权益保护地方性法规的省份之一。1995年6月24日省第八届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过了《河南省消费者权益保护条例》（以下简称《条

例》）。《条例》实施十多年来，对于执行《消费者权益保护法》，保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，促进市场经济健康发展发挥了十分重要的作用。

近年来，随着经济社会生活的迅速发展，人民群众生活水平不断提高，广大消费者的权利意识及消费领域都有新的深刻变化。原《条例》历经13年后，许多内容与当前的消费现实不相适应。目前消费涉及的许多行业和领域都是前所未有的，消费者权益保护面临许多法律应当加以