

有贪污受贿、玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊等行为的,依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第八章 附则

第五十六条 本条例所称城镇供水包括城镇公共供水和自建设施供水。城镇公共供水是指城镇公共供水单位以公共供水管道及其附属设施向单位和居民的生活、生产提供用水;自建设施供水是指用水单位以其自行建设的供水管道及其

附属设施主要向本单位的生活、生产提供用水(不包括专门用于生产的用水)。

本条例所称供水单位包括城镇公共供水单位和自建设施供水单位。

本条例所称二次供水,是指通过储存、加压等设施,将城镇公共供水和自建设施供水的集中式管道水经储存、加压后向用户提供用水的方式。

第五十七条 本条例自2015年8月1日起施行。

湖北省消费者权益保护条例

(2018年1月18日湖北省第十二届人民代表大会常务委员会第三十二次会议通过 根据2021年1月22日湖北省第十三届人民代表大会常务委员会第二十次会议《关于集中修改部分省本级地方性法规的决定》修正)

目 录

第一章 总则

第二章 消费者权益和经营者义务

第三章 消费者合法权益的保护

第四章 争议的解决

第五章 法律责任

第六章 附则

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》等法律、行政法规,结合本省实际,制定本条例。

第二条 在本省行政区域内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 对消费者合法权益的保护,坚持政府监管、经营者自律、行业规范、消费者参与和社会监督相结合。

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。

第四条 县级以上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、督促有关部门依法履行维护消费者合法权益的职责。

市场监督管理部门和其他有关部门应当依

法履行监督经营者、查处损害消费者合法权益行为的职责。

第五条 消费者权益保护委员会(以下简称消费者委员会)是依法成立的、保护消费者合法权益的公益性社会组织。

县级以上人民政府应当支持消费者委员会依法履行职责,确定其常设办事机构,配备必要人员。消费者委员会履行法定职责所需经费应当纳入同级财政预算。

消费者委员会可以根据工作需要设立专业委员会,在乡镇、村(居)民委员会或者企业事业单位建立维护消费者权益工作站。

第六条 任何组织和个人有权对损害消费者合法权益的行为进行监督。

大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传,倡导守法诚信经营,对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

第二章 消费者权利和经营者义务

第七条 消费者依法享有人身财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、获得赔偿权、获得消费和相关知识权、受尊重权、个人信息受保护权、监督权,以及依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利。

第八条 消费者有权要求经营者提供的商品和服务符合保障人身财产安全的要求。

经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷,有危及人身财产安全危险的,应当立即向有关部门报告、告知消费者,并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

第九条 经营者应当为消费者提供安全的消费环境和场所,其经营场地、设施设备、店堂装饰、商品陈列、网络环境等,应当符合保障消

费者人身财产安全的要求。对可能危及消费者人身财产安全的,经营者应当设置显著的警示标志,并采取相应的防护措施。

公共服务场所的经营者应当按照标准设置或者完善相关设施设备,为残疾人、老年人、儿童、孕妇等提供便利,保障其消费安全。

消费者人身财产安全发生危险或者受到不法侵害,经营者应当及时给予必要的救助。

第十条 消费者的姓名、出生日期、身份证件号码、生物识别信息、住址、电话号码、电子邮箱、健康信息、行踪信息、财产信息、消费记录等个人信息依法受保护。

经营者处理消费者个人信息应当依法进行,不得非法收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开消费者个人信息。消费者要求经营者删除个人信息的,经营者应当及时删除。

经营者应当确保消费者个人信息的安全,防止泄露、篡改、丢失。发生或者可能发生信息泄露、篡改、丢失的,经营者应当及时通知消费者,并立即采取补救措施,按照规定向有关主管部门报告。

第十一条 经营者应当依法诚信经营,恪守社会公德,并遵守下列规定:

(一)在经营场所显著位置公示营业执照等法定证件;采用网络方式提供商品或者服务的,应当在其网站首页或者从事经营活动的主页面公示营业执照信息或者其电子链接标识;从事商业特许经营的,应当以显著方式标明特许人、被特许人的名称和标记;

(二)所有商品或者服务应当按照规定明码标价,明确标示品名、规格、等级、产地、计价单位、价格等;

(三)根据商品性能可以当场调试的商品,经营者应当当场调试,消费者与经营者另有约定

的,从其约定;

(四)不得销售未按照国家规定检验、检疫的进口商品;

(五)不得违背消费者的意愿强制消费者接受其提供的商品或者服务。

第十二条 经营者需要发放单用途商业预付卡(含其他预收款凭证)的,应当自营业执照核准登记之日起满六个月后方可发放,并依法向其工商登记注册地商务主管部门备案。

经营者停业、歇业或者变更经营场所的,应当在经营场所显著位置明示,并提前三十日通过电话、短信、电子邮件等方式通知消费者。

单用途商业预付卡设定有效期限的,有效期满时消费者可以要求续期或者按照约定退款。经营者擅自提高服务价格、降低服务标准、延期开业、停业、歇业、变更经营场所或者经营主体的,消费者有权要求退回卡内余额。消费者因居住地变化、身体健康等客观原因需要转让单用途商业预付卡的,经营者应当允许,并不得收取额外费用。

省人民政府商务主管部门应当会同有关部门建立统一的单用途商业预付卡协同监管平台,归集经营者单用途商业预付卡发行、兑付、预收资金等信息,加强对单用途商业预付卡经营活动的监督管理和风险控制。

第十三条 经营者以广告、产品说明书、格式条款、店堂告示、通知、声明等方式向消费者作出的质量、价格、售后服务等承诺,视为与消费者的约定,经营者应当按照约定履行义务。

国家规定或者经营者与消费者约定由经营者承担修理、更换、退货责任的,经营者应当向消费者出具载明有效期的修理、更换、退货凭证,并指明具备条件的维修者。

第十四条 经营者对以有奖销售、附赠等

形式提供的奖品、赠品、免费服务等,应当保证其质量和性能。

经营者提供的奖品、赠品存在不违反国家强制性规定的瑕疵的,应当向消费者说明,并在修理、更换、退货等方面作出明确约定。

第十五条 经营者采用网络、电视、广播、电话、邮购、会议或者讲座等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但下列商品除外:

(一)消费者定作的;

(二)鲜活易腐的;

(三)在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;

(四)交付的报纸、期刊。

其他根据商品性质不宜退货或者根据法律法规规定不适用无理由退货的商品,经营者应当以显著方式提示消费者,并经消费者确认。

第十六条 网络交易平台提供者应当核实并公开平台内经营者的真实名称、地址和联系方式。

网络交易平台提供者发现平台内经营者利用其平台侵害消费者合法权益的,应当立即采取删除、屏蔽、断开链接等必要措施。

第十七条 经营者利用临时场地以会议、讲座、集中体验等方式依法开展宣传推销活动的,场地提供者应当核查、保存经营者的营业执照、地址、有效联系方式等信息,并向消费者提供信息查询服务。

第十八条 经营者提供商品或者服务,不得有下列欺诈行为:

(一)掺杂掺假,以假充真,以次充好,以不合格商品冒充合格商品;

(二)提供国家明令淘汰并停止销售的商品;

(三)故意使用不合格计量器具或者破坏计量器具准确度;

(四)骗取消费者价款、费用而不提供商品或者服务;

(五)用虚假或者引人误解的商品说明、实物样品、现场演示、打折促销等方式误导消费者;

(六)采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论等方式进行欺骗式销售;

(七)停业、歇业或者变更经营场所未事先通知已交预收款的消费者并作出妥善安排,又无法联络的;

(八)法律法规规定的其他行为。

第十九条 经营者提供商品或者服务,有下列情形之一的,且不能证明自己并非欺骗、误导消费者的,属于欺诈行为:

(一)提供不符合保障人身财产安全要求的商品或者服务;

(二)提供失效、变质的商品;

(三)提供伪造或者冒用厂名厂址、伪造产地或者篡改生产日期的商品;

(四)提供伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品;

(五)提供侵犯他人注册商标专用权的商品或者服务;

(六)提供伪造或者冒用他人特有的名称、包装、装潢的商品或者服务;

(七)法律法规规定的其他行为。

第二十条 经营者不得故意拖延、无理拒绝消费者的合法要求。经营者有下列情形之一的,视为故意拖延或者无理拒绝:

(一)不符合质量要求的商品或者服务,自当事人约定期满之日起或者消费者提出要求之日起超过十五日,无正当理由拒不履行修理、重

作、更换、退货、补足商品数量、退还货款或者服务费用、赔偿损失等义务的;

(二)适用无理由退货的商品,自收到消费者退货要求之日起超过十五日未办理退货手续,自收到退货商品之日起超过十五日未退还消费者支付的商品价款,或者以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货的;

(三)以单用途商业预付卡的方式提供商品或者服务,应当予以退款,自当事人约定期满之日起或者消费者提出退款要求之日起超过十五日未退款的;

(四)法律法规规定的其他行为。

第二十一条 供水、供电、供气、供热、有线电视、通信、邮政、殡葬等行业经营者不得有下列行为:

(一)无合法依据,拒绝、终止、中断、延迟向消费者提供商品或者服务;

(二)擅自增加收费项目或者提高收费标准;

(三)收取押金或者保证金;

(四)强制消费者购买其指定的商品或者服务;

(五)违背消费者意愿搭售商品,或者在交易时附加其他不合理的条件。

经营者因检查、维护等确需中断、延迟服务的,应当按照规定的时间提前告知消费者;没有规定时间的,应当至少提前三日以合理方式告知。

第二十二条 美容、美发、保健服务业经营者应当使用符合国家标准的产品、材料和器具,并事先向消费者告知服务真实效果及注意事项。因经营者的责任,造成消费者人身伤害或者其他不良后果的,应当依法承担赔偿责任。

第二十三条 修理、加工业经营者应当事

先告知消费者所需要的零部件、材料、费用及期限等真实情况,不得擅自更换或者损坏零部件、虚列修理项目;未经消费者同意,不得占有或者处置更换下来的旧零部件。

经营者修理电子产品,应当对消费者存贮的电子数据信息进行保密,并提醒消费者进行数据备份,不得丢失、泄露、传播消费者的电子数据信息。

第二十四条 餐饮业经营者应当免费提供符合质量标准和卫生条件的餐具,不得设定最低消费额,不得拒绝消费者自带酒水,不得收取开瓶费等不合理费用。

第二十五条 从事摄影摄像、冲印、打印等服务的经营者,应当按照与消费者约定的质量、数量、价格、时限等提供服务。服务结束后,经营者应当将照片、底片、数据资料交付消费者,不得另行收取费用;未经消费者同意,不得保留、使用或者向他人提供消费者的照片、底片、数据资料。

第二十六条 非学历教育培训服务业经营者应当如实告知消费者办学性质、教育项目、课程设置、师资情况、教学地址及设施、收费项目、收费标准、发放证书的认可机构等信息。法律法规对其有资质资格要求的,应当依法取得资质资格。

非学历教育培训服务经营者应当与教育培训对象或者其监护人订立合同,可以采用书面形式、口头形式或者其他形式,并开具本教育培训机构的合法收费凭证。

有下列情形之一的,消费者有权要求经营者退还有关费用:

(一)不具备合法资格招收受教育者;

(二)以招生简章、招生广告等方式作虚假或者引人误解的宣传、允诺;

(三)擅自提高收费标准或者增加收费项目;

(四)未按照规定安排具备相应资质的人员从事教学活动;

(五)不能提供保障人身安全和符合教学要求的场所、设施设备;

(六)颁发的证书与承诺不一致;

(七)有辱骂、体罚受教育者等严重违反教育规范的行为;

(八)法律法规规定的其他侵害消费者合法权益的行为。

第二十七条 从事开发建设商品房的经营应当对商品房实行质量保修,屋面防水工程、下水管道、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏保修期不得低于八年,保修期自房屋建筑工程竣工验收合格之日起计算,保修期内因维修产生的费用由经营者承担。在保修期内商品房因质量缺陷发生渗漏的,经营者应当在六个月内予以修复,并依法承担赔偿责任。

消费者在正式订立商品房买卖合同前改变购买意愿的,经营者应当全额退还收取的“订金”“保证金”“认筹金”等相关费用。收取定金的,经营者应当书面向消费者进行风险提示。

第二十八条 住宅装饰装修服务业经营者应当与消费者约定施工方案、项目、质量要求、价格、期限、验收方式、保修、违约责任等内容。由经营者提供装饰装修材料的,应当书面约定材料的名称、品牌、规格、等级、产地、使用期限、环保安全指数、价格等,并经消费者验收。

在正常使用情况下,装饰装修工程的保修期不得低于两年,有防水要求的卫生间、房间和阳台的防渗漏保修期不得低于五年,保修期自工程竣工验收合格之日起计算,保修期内因维修产生的费用由经营者承担。

第二十九条 家政服务业经营者应当向消费者明示营业执照、资质等法定证件,与消费者约定服务项目、收费标准、安全责任、违约责任等内容,并如实提供家政服务人员的身份、健康状况、技能、从业记录等信息,不得擅自更换家政服务人员或者降低服务标准。

第三十条 旅游业经营者应当与消费者约定旅游线路、时间、游览景点、交通工具、食宿标准、收费标准等内容,不得擅自变更服务项目或者降低服务标准,不得强制、误导消费者购买商品或者接受服务。

经营者擅自增加服务项目或者提高服务标准的,不得要求消费者承担由此增加的费用;擅自减少服务项目或者降低服务标准的,应当退还消费者相应费用,依法承担赔偿责任。

第三十一条 通信服务业经营者提供通话、短信、上网等服务的,应当以显著方式明示收费标准、计费方式和使用期限。未经消费者同意,不得开通增值服务;擅自开通的,不得向消费者收取相关费用。

经营者应当及时受理涉嫌电信网络诈骗或者其他违法活动的投诉,发现电信网络诈骗或者其他违法活动的,应当及时采取技术手段予以处理,并向有关主管部门报告。

第三十二条 从事营利性诊疗、护理、整形服务的医疗机构应当具有法定资质,明示服务内容、收费项目和收费标准,并向消费者出具发票和服务项目清单,不得虚列服务项目或者超过规定标准收费,不得使用与诊疗护理无直接关系的药品、医疗器械或者进行不必要的检查、检验、治疗;发布医疗广告的,不得夸大医疗效果,并在发布前申请医疗广告审查。

第三十三条 家用汽车销售者应当向消费者随车交付发票、合格证、三包凭证等随车资料

及符合规定的随车物品。销售进口家用汽车的,还应当交付海关出具的货物进口证明和出入境检验检疫机构出具的进口机动车辆检验证明等资料。

家用汽车销售者不得强制消费者购买、使用其配套产品和服务,不得限制、指定保险公司和强制购买保险险种。

从事家用汽车维修、保养的经营者应当向消费者如实说明车辆的真实状况,与消费者明确约定维修保养项目、材质规格、收费标准、质量保证期等事项,不得提供不必要的收费服务。

第三十四条 家用二手汽车销售者应当对二手汽车进行全面核查,以书面形式向消费者提供车辆的来源、使用、修理、事故、安全技术检验、违章、报废期以及抵押登记、缴纳税费等信息,并保证其销售的二手汽车安全性能;存在安全性能故障的,应当按照约定承担保修责任。

因销售者隐瞒或者欺诈不能办理转移登记的,销售者应当无条件接受退车,并退还购车款等费用。

第三十五条 金融服务经营者依法销售自有产品或者代销产品时,应当向消费者说明产品的发行主体、产品属性、投资风险和担保设定等情况,不得夸大产品收益率或者隐瞒重要风险信息。情况说明应当经消费者书面确认或者以其他事后可以核查的方式确认。

第三十六条 物业服务人应当按照约定和物业的使用性质,妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分,维护物业服务区域内的基本秩序,采取合理措施保护业主的人身、财产安全。

物业服务事项、服务质量、服务费用的标准及收取方式应当在物业服务合同中约定,遵循合理、公开、费用与服务水平相适应的原则。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。

第三章 消费者合法权益的保护

第三十七条 县级以上人民政府应当建立消费者权益保护工作联席会议制度,协调解决消费者权益保护工作中的重大问题,建立健全统一的消费维权平台,完善消费维权处理机制,保护消费者合法权益。

第三十八条 县级以上人民政府市场监督管理部门和其他有关部门应当在各自职责范围内加强对经营者的监督管理,制定有关保护消费者权益以及商品或者服务质量的监督、保障措施,依法调查和处理消费者投诉、举报。

第三十九条 县级以上人民政府市场监督管理部门和其他有关部门在查处经营者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)对涉嫌从事侵害消费者合法权益的生产、销售或者服务场所实施现场检查;

(二)调查、了解与涉嫌从事侵害消费者合法权益行为有关的情况;

(三)查阅、复制有关的合同、发票、账簿以及其他有关资料;

(四)对有根据认为危害消费者人身财产安全的商品依法予以查封或者扣押;

(五)法律法规规定的其他行政措施。

第四十条 消费者委员会应当依法保护消费者合法权益,除履行《中华人民共和国消费者权益保护法》所规定的公益性职责以外,还应当履行下列职责:

(一)开展消费知识教育,宣传有关消费者权益保护的法律法规,帮助消费者提高自我保护能力;

(二)对商品和服务的质量、价格、售后服务以及消费者意见进行调查、比较试验和分析,并公布结果;

(三)向政府及有关行政部门反映消费者的意见,提出建议;

(四)针对商品、服务质量等领域存在的影响消费者合法权益的突出问题,约谈有关经营者;

(五)发布消费者投诉分析报告,并向社会披露消费者投诉情况;

(六)建立健全消费维权志愿者注册登记、管理培训、考核评价、激励表彰等制度,为消费者维权志愿者提供服务。

第四十一条 消费者委员会就消费者合法权益保护问题,向有关行政部门反映、查询的,有关行政部门应当在七日内答复。

消费者委员会对消费者权益保护工作提出合理建议的,有关行政部门应当予以研究、采纳。

第四十二条 消费者委员会不得从事商品经营和营利性服务,不得以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐商品和服务。

消费者委员会发布调查报告、比较试验结果、投诉分析报告、投诉情况等,应当合法、客观、公正。

第四十三条 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,依法调解、处理本行业的消费纠纷。

鼓励行业组织制定发布产品和服务的行业规则,引导经营者提高商品和服务质量,保障消费者的合法权益。

第四十四条 县级以上人民政府有关行政主管部门应当记录经营者守法诚信经营和违法失信经营的信息,并依法纳入社会信用信息系统。

第四章 争议的解决

第四十五条 消费者和经营者发生权益争议的,可以通过协商和解、调解、投诉、仲裁、诉讼的途径解决。

第四十六条 消费者向消费者委员会或者有关行政部门投诉的,应当提供真实姓名、联系方式和被投诉人名称、联系方式等信息,并有明确的诉求、理由和事实依据。

消费者委员会对消费者的投诉,应当自收到投诉之日起七日内,决定是否受理并告知消费者。消费者委员会受理投诉后,应当在七日内进行调查、调解。经调解达成协议的,制作调解协议书。调解不成的,应当终止调解,并告知消费者解决争议的其他途径。

有关行政部门对消费者的投诉,应当自收到投诉之日起七日内予以处理并告知消费者。不属于本部门管辖的,应当及时告知消费者向其他有关行政部门投诉。

第四十七条 经营者在集中交易场所租赁场地、设施、门店提供商品或者服务,损害消费者合法权益的,消费者有权向经营者要求赔偿,也可以向集中交易场所开办者要求赔偿。属于经营者责任的,集中交易场所开办者赔偿后,有权向经营者追偿。

第四十八条 因商品或者服务的质量问题发生争议需要进行检验、鉴定的,由消费者和经营者协商确定有资质的机构进行检验、鉴定;协商不成的,可以由受理的有关行政部门或者消费者委员会确定检验、鉴定机构。

检验或者鉴定费用的承担由双方协商。协商不成的,由经营者先行垫付,消费者提供担保,并根据检验、鉴定结果由责任方承担。

第五章 法律责任

第四十九条 违反本条例,法律法规有规定的,从其规定。

第五十条 经营者违反本条例第十一条第一项,未按照规定公示营业执照等法定证件、营业执照信息、营业执照电子链接标识或者特许人、被特许人的名称和标记的,由市场监督管理部门责令限期改正;逾期不改正的,处1千元以上5千元以下罚款。

第五十一条 经营者违反本条例第十二条第一款,未按照规定发放单用途商业预付卡或者备案的,由商务主管部门责令限期改正;逾期不改正的,处1万元以上3万元以下罚款。

第五十二条 经营者违反本条例第二十四条,设定最低消费额、拒绝消费者自带酒水、收取开瓶费等不合理费用的,由市场监督管理部门责令改正,没收违法所得,处1千元以上5千元以下罚款。

第五十三条 国家机关及其工作人员在消费者权益保护工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,由其主管机关或者监察机关对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第六章 附则

第五十四条 本条例自2018年5月1日起施行。1996年5月24日湖北省第八届人民代表大会常务委员会第二十次会议通过、1997年12月3日湖北省第八届人民代表大会常务委员会第三十一次会议修正的《湖北省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》同时废止。