

新疆维吾尔自治区实施《中华人民共和国 消费者权益保护法》办法

(1996年5月30日新疆维吾尔自治区第八届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过 2003年9月26日新疆维吾尔自治区第十届人民代表大会常务委员会第五次会议修订 根据2020年9月19日新疆维吾尔自治区第十三届人民代表大会常务委员会第十八次会议《关于修改〈新疆维吾尔自治区村民委员会选举办法〉等十二部地方性法规的决定》修正)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 消费者的权利和经营者的义务
- 第三章 消费者协会
- 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 根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规的规定，结合自治区实际，制定本办法。

第二条 消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其合法权益受有关法律、法规和本办法保护。

经营者为消费者提供商品或者服务，应当遵守有关法律、法规和本办法。

第三条 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、督促有关行政管理部门做好消费者权益保护工作。支持消费者协会依法履行职能；消费者协会所需经费列入本级财政预算。

县级以上市场监督管理、发展和改革委员会、卫生健康、住房和城乡建设、交通运输、文化和旅游等行政管理部门应当根据各自职责，依法对经营活动实施监督和管理。

第四条 各级人民政府及有关行政管理部门制定供水、供电、供气、供暖、电信、有线电视、交通、医疗等涉及消费者权益的重大政策、价格标准、服务标准时，应当通过召开座谈会、听证会等形式听取消费者协会和消费者代表的意见。

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第五条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》

等有关法律、法规规定的各项权利。消费者应当尊重经营者的劳动，依法行使权利。

经营者应当依照《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、法规的规定履行义务，切实保障消费者权益。

第六条 经营者应当保证其提供的商品、服务以及相应的设施、场所符合人身、财产安全的要求。

经营者对可能危及人身、财产安全的商品、服务应当向消费者做出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法；对有危险性因素的设施、场所应当设置警示标志。

第七条 经营者应当在经营场所显著位置标明其真实名称和标记，悬挂营业执照。

商品交易市场和展销会举办者、场地和柜台提供者，应当在交易场所公布消费者监督投诉机构的电话、地址，督促商品交易市场和展销会内的经营者、参展者和场地、柜台的使用者在经营场所的显著位置标明其真实名称和标记。

第八条 经营者提供商品或者服务，不得采用以假充真、以次充好、掺杂、掺假等欺诈手段，损害消费者权益。

第九条 经营者提供商品或者服务应当明码标价，不得收取任何未标明的费用。提供服务的，应当在营业场所或收费地点的醒目位置标明服务项目、内容和收费标准。

第十条 经营者提供需要计量的商品，应当使用符合国家规

定的计量器具和法定的计量单位。

经营者不得将包装物的重量计入商品的重量，不得短缺数量，不得拒绝消费者对计量复核的要求。

第十一条 经营者不得强迫消费者购买商品或者接受服务，不得违背消费者的意愿搭售商品，提供服务或者附加其他条件。

第十二条 经营者提供商品或者服务，应当尊重少数民族风俗习惯，在自治区行政区域内生产并销售的商品，其名称、说明书上应当同时标有少数民族文字和汉文字。

未经县级以上人民政府民族事务管理部门批准，经营者不得在其经营场所悬挂“清真”标志，也不得在食品包装上标注“清真”字样。

第十三条 国家、自治区规定或者经营者与消费者约定实行修理、更换、退货的商品，存在质量问题的，经营者应当按照国家、自治区有关规定或者与消费者的约定，负责修理、更换、退货。

经营者承担修理、更换、退货的责任期限，按照国家、自治区有关规定或者与消费者的约定执行；没有规定也未约定的，经营者承担修理、更换、退货的责任期限为6个月。

第十四条 实行修理、更换、退货的商品，在保修期内出现质量问题并有下列情形之一的，消费者可以要求更换或者退货：

（一）没有保修点的；

（二）商品自销售之日起十五日内，发生性能故障的；

(三) 经两次修理仍不能正常使用的;

(四) 自送修之日起一个月内未修复的。

第十五条 经营者承担退货责任的,应当按商品的购货凭证载明的价格一次性退清货款,不得收取折旧费。

经营者承担更换责任的,应当免费为消费者调换同型号同规格的商品。无同型号同规格商品的,经营者应当根据消费者的要求予以退货,不得收取折旧费。

经营者承担修理责任的,不得收取修理费和其他费用。

第十六条 经营者以奖励、赠予、打折等促销形式向消费者提供的商品或服务应当保证质量,不得免除应当承担的修理、更换、退货以及其他应当承担的民事责任。

第十七条 对实行修理、更换、退货的商品,经营者应当按照消费者的要求免费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。

第十八条 从事客运业的经营者,应当按照客票载明的时间和班次运送消费者,经营者迟延运送的,应当按照消费者的要求安排改乘其他班次或者退票,并对消费者的食宿给予安置;消费者要求退票的,不得收取任何费用。

经营者在营运过程中不得降低标准,不得故意绕行、超载、拒载、中途停运、强制在指定地点用餐、购物或者转运、途中加价,不得擅自调校出租车里程计价表;经营者应当保证消费者的人身、财产安全,造成消费者人身、财产损害的,应当依法承担

民事责任。

第十九条 旅游经营者，应当与消费者签订书面旅游合同，明确旅游线路、日程安排、食宿标准、交通工具、价格和违约责任等事项。安排旅游购物的，应当在合同中明确规定购物的地点、次数、时间，不得强制消费者购物。

经营者擅自改变合同约定，增加旅游景点、娱乐、医疗保健、购物等项目或者提高食宿、交通工具标准的，由经营者承担由此增加的全部费用并承担违约责任；擅自减少上述项目或者降低标准的，应当退还相应费用并承担违约责任。

没有签订书面旅游合同，但形成事实旅游合同关系的，依照本条第一款、第二款的规定执行。

第二十条 服装洗熨经营者，应当在凭证中注明承揽洗熨服装的质地、规格、颜色、价值以及有无瑕疵等内容。因洗熨、上色刮浆服务造成衣物变形、损坏、串染色的，经营者应当依法承担民事责任。

第二十一条 美容美发经营者，应当使用符合国家质量、卫生标准的材料和用品，应当在显著位置标明服务项目、标准和价格，并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给予重做或者退还已收取的费用；给消费者造成人身损害以及其他不良后果的，经营者应当依法承担民事责任。

第二十二条 食品、餐饮经营者，应当执行国家卫生质量标

准，并按其标明或者与消费者约定的服务内容、规格、价格提供服务。提供的食物不符合卫生要求的，经营者应当予以更换或者退款；损害消费者健康的，应当依法承担民事责任。

第二十三条 惊险娱乐业经营者，应当保障消费者的安全，娱乐设施应当符合国家或者行业的安全要求，并配备必要的救护设施和人员，制定相应的急救保护措施。因设施不符合安全要求或者救护不及时造成消费者人身损害的，经营者应当依法承担民事责任。

第二十四条 修理、加工业的经营者，应当按照与消费者约定的修理、加工所需的零部件、材料、期限、费用和质量进行修理、加工。经营者违反约定偷换或者更换不需要更换的零部件，偷工减料或者谎报用工、用料的，应当承担违约责任，造成损失的，应当依法承担民事责任。

第二十五条 摄影、冲印业经营者，应当保证摄影、冲印质量。拍摄、冲印的照片不符合质量要求的，应当退还费用或者免费重拍、重印。

摄影业经营者按照约定提供服务后，应当将全部照片、底片（包括数码相机的数据资料）交付消费者，不得自行保留或者另作它用。经营者造成消费者的胶卷、底片损坏或者丢失的，应当退还消费者的冲印费，并按整卷价格的 10 倍给予赔偿。拍摄的内容为婚庆、旅游等具有特殊价值的，消费者可以和经营者事先达成保价冲印约定，保价费不得超过保价额的百分之三。

第二十六条 家具经营者，应当保证家具质量。消费者购买的家具具有下列情形之一，自售出之日起三十日内发生质量问题的，消费者可以选择退货；九十日内发生质量问题的，消费者可以选择更换或者修理；一次修理后仍不能正常使用的可以选择退货：

（一）木家具断榫、变形、结构松动、木料生虫；

（二）金属家具焊接点开裂；

（三）竹、藤家具开裂；

（四）床垫弹簧刺出、塌陷、断簧；

（五）沙发结构松动、构件断裂、弹簧塌陷、材料生虫、皮革因裂纹断裂等质量问题。

第二十七条 供水、供电、供气、供热、邮政、电信、有线电视等公用企业、事业单位和其他依法具有独占地位的经营者，应当保证商品和服务的质量。经营者收取费用后在约定的时间和承诺期限内未提供商品和服务的，或者因提供的商品和服务质量不符合国家规定的标准或者约定，造成消费者人身、财产损害的，应当依法承担民事责任。

供水、供电、管道供气经营者应当按照用户的计量器具计量的标准收费。经营者不得擅自提高收费标准或者增加收费项目（包括押金、保证金、委托他人代为收费产生的费用等），收取费用时应当详列计价单位和明细项目。经营者未按规定出具明细项目收费清单，擅自提高收费标准或者增加收费项目的，消费者

有权拒付费用，经营者不得因此停止服务。

经营者应当定期对设备进行检查维护，保证正常的供水、供电、供热、管道供气等供应。非因消费者责任造成计量增加的，不得要求消费者承担由此产生的费用。

电信经营者，应当在约定的时间或者承诺期限内提供电信服务，并向消费者明示收费项目和标准。在计费数据保存期内，消费者有权查询、复印电信资费清单。

第二十八条 供热经营者，在供热期内应当保证居民居室温度达到规定标准，温度达不到标准的，经营者应当在接到用户报告后的 24 小时内查明原因，并予以解决。因经营者的原因，不能按时供热、提前停止供热或者温度达不到标准，造成消费者健康、财产损害的，应当依法承担民事责任。

第二十九条 房地产经营者，应当严格执行有关商品房销售的法律、法规，遵守与消费者订立的售房合同。经营者有下列情形之一的，消费者可以要求解除合同，返还已付购房款，赔偿损失：

（一）故意隐瞒未取得商品房预售许可证的事实而订立商品房买卖合同的；

（二）故意隐瞒所售房屋已经抵押或已经出卖的事实而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）因房屋主体结构质量不合格或者因其他严重质量问题不能正常使用的；

（七）房屋实际面积误差比超过百分之三的；

（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、土地使用权证的。

经营者具有前款所列（一）（二）（三）项情形之一，使消费者无法取得房屋的，消费者并可以要求经营者承担不超过已付购房款一倍的赔偿责任。

经营者违反合同约定或承诺，包括构成要约的售房广告和宣传资料中所作的允诺，给消费者造成损失的其他行为，也应当依法承担民事责任。

第三十条 住宅装修经营者，应当与消费者书面约定施工期限、施工费用、施工质量、保修期限、违约责任等内容，由经营者提供装修材料的，应当使用符合国家规定的安全指标的材料，因施工质量问题或者因经营者提供装修材料的质量问题造成消费者人身、财产损害的，经营者应当依法承担民事责任。

第三十一条 从事物业管理的企业，应当按照法律、法规的规定及其与业主的约定搞好管理和服务。其管理和服务达不到合同约定标准的，应当依法承担民事责任。

第三十二条 医疗机构应当尊重患者对自己的病情、诊断、治疗的知情权和治疗的选择权，尊重患者的隐私权。患者或者其家属有权要求查阅、复印门诊病历、住院志、医嘱单、检验检查报告、手术及麻醉记录单及收费清单等资料；医疗机构不得拒绝，并应当提供便利。

医疗机构应当按照规定收取医疗费用，定期向患者明列收费清单。医疗机构非因抢救危重患者需要，使用特殊医疗器械和贵重药品的，应当经患者或者其家属同意，否则，患者可以拒付相关费用。

第三十三条 医疗机构违反法律、法规、规章和诊疗护理规范及常规等过失行为造成患者人身伤害，构成医疗事故的，按照国家有关规定处理。不构成医疗事故，但因诊疗护理确有过失，造成患者治疗时间延长或者治疗费用增加的，应当承担增加的费用，并承担由此给患者造成的其他损失。

第三十四条 经营者以邮购、电视直销、网上销售等方式推销商品的，应保证商品的质量、性能等与广告宣传相一致，并按照承诺时限提供商品，经营者违背承诺，给消费者造成损失的，应当依法承担民事责任。

第三十五条 当经营者发现售出的商品存在重大质量缺陷或重大安全隐患时，应当主动停止销售并发布公告收回商品；有关行业协会应当建立商品召回制度、措施，防止危害的发生；有关行政管理部门应按照有关法律、法规的规定，责令经营者立即

停止出售该商品，或要求经营者召回商品。

经营者召回商品应当退还货款，给消费者造成损失的，应当依法承担民事责任。

第三章 消费者协会

第三十六条 消费者协会依法对商品和服务进行社会监督，保护消费者合法权益。

消费者协会可以在乡（镇）、街道和商场、商品交易市场建立监督联络机构。

第三十七条 消费者协会履行下列职责：

（一）向各级人民政府及其工作部门提出保护消费者权益的建议，向经营者提出改进、完善保护消费者合法权益措施的意见、建议；

（二）宣传保护消费者合法权益的法律、法规，开展消费知识教育；

（三）定期对商品和服务的质量、价格、售后服务以及消费者的意见进行调查、比较和分析，为消费者提供咨询服务；

（四）受理消费者的投诉，对投诉事项进行调查、调解，提请法定机构鉴定，或者提出意见转送有关部门和单位处理；

（五）参与有关行政管理部门，行业协会对商品和服务的质量、价格、安全、卫生、计量进行的监督检查和测定；

（六）对损害消费者合法权益的行为，向有关行政管理部门、行业协会反映、查询，提出建议；

（七）对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评；

（八）支持消费者依法提起诉讼或者申请仲裁；

（九）其他与保护消费者合法权益有关的工作。

第三十八条 消费者协会认为经营者有损害消费者合法权益的违法经营行为的，应当书面告知有关行政管理部门。有关行政管理部门应当及时处理，并将处理结果书面告知消费者协会。拒不告知的，消费者协会可以通过大众传播媒介予以披露。

第四章 争议的解决

第三十九条 消费者受到侵害时，有权向消费者协会投诉，消费者协会应当为消费者投诉提供方便，及时受理消费者的投诉，依法作出处理；对不属于受理范围的，应当向消费者说明理由，并告之其处理渠道。对符合法律援助条件的，消费者协会应当与有关部门联系给予法律援助。

第四十条 鼓励经营者与消费者采用协商和解的方式解决消费争议，也可以通过调解、申诉、仲裁、诉讼等途径解决。

第四十一条 消费者要求解决消费争议的，应当持有购货凭证、服务单据或者能够证明该商品或者服务提供者的证据。

第四十二条 消费者协会在接到消费者投诉后,应当在15个工作日内进行处理。

第四十三条 消费者可以就消费争议向有关行政管理部门提出申诉。有关行政管理部门接到消费者申诉后,应当在5个工作日内作出是否受理的决定。属于行政管理部门职责范围的,行政管理部门应当依法进行查处。

行政管理部门处理损害消费者合法权益案件时,应当遵循先赔偿后处罚的原则。

第四十四条 消费者为解决消费争议,可以依据仲裁协议申请仲裁,或者依法提起诉讼。

第四十五条 消费者与经营者因商品或者服务质量发生纠纷需要进行检测、鉴定的,由当事人双方约定的检验机构检测、鉴定,双方未约定的,由受理纠纷的消费者协会或者行政管理部门指定的检验机构检测、鉴定。

检测、鉴定费用由责任方承担,双方都有责任的按责任大小分别承担。

第四十六条 检验机构应当及时受理消费者协会、行政管理部门和当事人提交或者委托的检测、鉴定,并如实出具检测、鉴定报告,对无法检测、鉴定的应当说明原因。

第五章 法律责任

第四十七条 经营者提供商品或者服务有下列行为之一的，除依照有关法律、法规予以处罚外，应当按照消费者购买商品价款或者接受服务的费用的双倍赔偿：

（一）销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好的商品，或者以不合格商品冒充合格商品，销售国家明令淘汰或者过期失效、变质、受污染商品的；

（二）销售的商品应当检验、检疫而未检验、检疫或者伪造商品检验、检疫结果的；

（三）销售伪造或者冒用商品产地、企业名称和认证标志商品的；

（四）销售假冒他人注册商标的商品的；

（五）销售的商品数（重）量、尺寸不足的；

（六）以虚假的广告、说明、标准、样品、演示等方式提供商品或者服务的；

（七）提供商品或者服务收取未标明的费用，或者虚假标价的；

（八）提供服务时，对消费者使用伪劣用品的；

（九）提供商品或者服务有其他欺诈行为的。

第四十八条 经营者提供商品或者服务有下列行为之一的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并给予 5000 元以上的精神损害赔偿：

（一）侮辱或者诽谤消费者的；

（二）搜查消费者身体或者其携带物品的；

（三）非法限制消费者人身自由的；

（四）法律、法规规定应当给予精神损害赔偿的其他情形。

经营者提供商品或者服务给消费者造成人身损害或者侵犯消费者隐私权的，消费者在要求物质赔偿的同时，有权提出精神赔偿的要求。

第四十九条 经营者提供商品或者服务，造成消费者及他人（以下简称受害人）人身伤害或者死亡的，应当按照下列项目和标准承担责任：

（一）医疗费，按照医院对受害人治疗所必需的治疗费、检查费、医药费、手术费、住院费等费用计算；

（二）误工费，有固定收入的，按照本人因误工减少的固定收入计算；无固定收入的，按照受害人居住地所在县（市）上年度平均收入计算；

（三）陪护费，受害人生活不能自理的，雇请一名护理人员所需费用按照医院所在地上一年度职工年平均工资计算；

（四）交通费，按照实际必需的费用计算，凭票据支付；

（五）住院伙食补助费，按照医院所在地国家机关一般工作人员的出差伙食补助标准计算；

（六）残疾用具费，按照需要配置补偿功能器具的实际费用计算；

（七）丧葬费，按照殡葬单位基本服务项目收费标准计算；

（八）被抚养人生活费，以受害人居住地所在县（市）上年度平均生活标准计算，对不满 18 周岁的，按抚养到 18 周岁计算；对无劳动能力的，按抚养 20 年计算；

（九）残疾生活补助费，根据伤残等级，按受害人所在地所在县（市）上年度平均生活标准，以补助 20 年计算；

（十）残疾赔偿金，根据伤残等级，按照受害人所在地所在县（市）上年度平均收入的 5 倍至 10 倍计算；

（十一）死亡赔偿金，按照受害人所在地所在县（市）上年度平均收入的 20 倍计算。

前款规定的费用应当一次性支付，经受害人同意的也可以分期支付。

第五十条 经营者违反本办法规定，侵害消费者权益，法律、法规已有处罚规定的，按法律、法规的规定处理；没有法律、法规规定的，由市场监督管理部门责令改正，可以根据情节单处或并处警告、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。

第六章 附 则

第五十一条 农民购买、使用种子、种苗、肥料、农药、兽药、饲料、种畜禽或者农业机械等农业生产资料，因质量问题造成减产、绝收、畜禽死亡或者其他损失的，依照有关法律、法规

的规定处理；法律、法规没有规定的，参照本办法执行。

第五十二条 本办法自 2004 年 1 月 1 日起施行。