西藏自治区实施《中华人民共和国

消费者权益保护法》办法

(2001年11月23日西藏自治区第七届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过 2017年7月28日西藏自治区第十届人民代表大会常务委员会第三十五次会议修订)

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　　消费者权益保护和争议解决

第四章　　法律责任

第五章　　附则

1. 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、法规，结合自治区实际，制定本办法。

第二条　消费者在自治区行政区域内为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本办法保护。经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵守本办法。

第三条 消费者合法权益的保护实行国家保护、经营者自律和社会监督相结合的原则。

第四条 县级以上人民政府应当建立消费者权益保护委员会，领导、组织、协调消费者合法权益保护工作，强化部门间协作配合，督促有关行政部门履行消费者合法权益保护职责，支持消费者协会依法履行保护消费者合法权益的职责。

消费者权益保护委员会由有关部门和行业协会、新闻单位、社会团体与消费者代表等组成,履行县级以上人民政府赋予的保护消费者权益的职责。

工商、发展改革、工业和信息化、财政、住房和城乡建设、交通运输、农牧、商务、卫生计生、质监、食品药品监管、旅游发展、教育、邮政等有关主管部门，应当在各自职责范围内，加强对经营者的监督，查处损害消费者合法权益的行为，并支持消费者组织的工作。

第五条 有关行业组织、行业协会应当建立健全行业自律机制，督促本行业经营者依法经营；制定的行业规则，应当符合保护消费者合法权益的要求。

第六条 消费者保护委员会应当对消费者协会依法履行职责予以指导、支持。消费者协会依照法律、法规及其章程，开展保护消费者合法权益的活动。

第七条 自治区鼓励、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。

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。

1. 消费者的权利和经营者的义务

第八条 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。消费者应当提高自我保护意识，依法行使权利。

第九条 消费者在购买、使用商品或者接受服务时，其生命健康权、姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权和个人隐私等人身权或者财产受到损害的，有权要求经营者停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。

第十条消费者在购买、使用商品或者接受服务时，根据法律规定、行业规则和行业惯例，享有下列知情权：

(一)有关商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、净含量、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明、使用技能、风险提示、售后服务等情况；

(二)有关服务的内容、规格、费用、标准、检验检测报告或者维修服务记录等情况。

第十一条 消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式。

消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

第十二条 消费者有权要求经营者遵循公平原则提供商品或者服务。

消费者在购买商品或者接受服务时，有权通过平等协商确定交易价格以及其他交易条件，有权获得质量保障、价格合理、计量准确的商品或者服务。

第十三条 经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国价格法》等法律、法规和本办法规定履行义务。

经营者与消费者有约定或者经营者向消费者作出承诺的，应当按照约定或者承诺履行义务，但双方的约定或者经营者的承诺不得违背法律、法规的规定。

第十四条 经营者向消费者提供商品或者服务不得利用格式条款等方式设定不公平不合理的交易条件、免除经营者的责任、增加消费者的义务、排除消费者的权利等；不得强制或者误导消费者进行交易。

第十五条　经营者在提供商品或者服务时，不得有下列行为：

(一)销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全要求：

（二）采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论、与人合谋或者雇佣他人等方式进行销售诱导;

（三）对商品或者服务作虚假的现场演示和说明;

（四）在商品中掺杂、掺假、以假充真、以次充好、以不合格商品冒充合格商品，销售失效、变质或者过期的商品;

（五）偷工减料、偷换材料、偷换零部件、过度修理或者谎报用工用料；

（六）以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价等手段进行价格表示;

（七）以虚假或者引人误解的说明、标准、实物样品等方式销售商品或者提供服务;

（八）隐瞒或者夸大商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者;

（九）销售处理品、残次品、等外品等商品应当标明而未标明;

（十）侵犯他人注册商标专用权、版权或者伪造、冒用认证标志等质量标志;

（十一）伪造商品产地，篡改商品生产日期，伪造或者冒用他人厂名、厂址，以虚假名称、标记（包括：商标、绿色产品认证标志、有机产品标志等）从事经营活动;

（十二）销售国家明令淘汰并停止销售的商品；

（十三）以虚假的名称和标记提供商品或者服务；

（十四）销售的商品应当依法检验、检疫而未检验、检疫或者伪造检验、检疫结果；

（十五）收取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务;

（十六）法律法规规定的其他行为。

第十六条　经营者对可能危及人身、财产安全的商品、服务、场所和设施，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示、采取相应的安全防护措施。并说明和标明正确使用商品、场所、设施或者接受服务以及防止危害发生的方法。

高危娱乐、极限运动等项目经营者，应当具备保障消费者人身、财产安全的技术条件、设施和必要的救护设施及救护人员，并制定应急措施和救护方案。

经营者应当为消费者提供安全的消费场所，其经营场地、服务设施、店堂装饰、商品陈列等，应当符合法律法规规定和保障人体健康和人身、财产安全的要求，消费者人身、财产安全遇到危险的，经营者应当及时给予救助。

第十七条 经营者以商业广告、产品说明、实物样品或者通知、声明、店堂告示等公示方式，对商品或者服务的质量、价格、售后责任等向消费者作出承诺的，应当履行承诺。消费者受上述承诺引导而购买商品或者接受服务的，消费者可以要求经营者将该承诺作为约定的内容。

第十八条　经营者从事经营活动应当悬挂或者摆放营业执照和其他相关合法有效证件。

经营者应当在其经营场所、网站首页或者从事经营活动的主页面的显著位置，标明其真实名称和标记。标明经营者名称的位置、字体、颜色等应当便于识别、查询。

通过加盟等形式从事商业特许经营的经营者，应当标明特许人和被特许人的真实名称和标记。

第十九条 网络交易平台提供者应当对进入平台销售商品或者提供服务的各类主体进行身份信息审查和登记，并在相关主体从事经营活动的主页面显著位置标明下列信息：

（一）法人、其他经济组织、个体工商户的营业执照和相关许可证信息，或者营业执照的电子链接标识；

（二）自然人身份信息标识。

网络交易平台提供者无法提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，承担先行赔偿责任；明知或者应知销售者或者服务者利用平台损害消费者权益，未采取必要措施的，承担连带责任。

第二十条商品交易市场的经营管理者和柜台、场地的出租者、展销会的举办者、广播电视购物平台经营者，应当核验进入场内或者平台内经营者的营业执照、许可证等资料，保存复印件，并向查询上述情况的消费者提供真实信息。

第二十一条 经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输、装卸等必要费用。

第二十二条 经营者以网络、电视、电话、邮购等方式销售商品的，应当保证商品的质量、性能、规格等与广告的内容相符，并按照约定的时限提供商品。经营者违反约定，应当按照消费者的要求履行约定或者退回货款，并承担消费者因此而产生的合理费用。

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日内交寄商品。

第二十三条经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，除法律规定不宜退货的商品外，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。

消费者退货的商品应当完好，经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款，消费者应当同时返还该次消费获得的奖品、赠品或者等值价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定履行。

第二十四条 经营者除依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条规定外，不得擅自扩大不适用无理由退货商品的范围，但是下列商品经消费者在购买时确认的，可以不适用七日无理由退货规定：

（一）对拆封后易导致商品性质改变、影响人身安全或者生命健康的商品；

（二）一经激活或者试用后价值贬损较大的商品；

（三）销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品；

（四）其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品。

经营者应当对不适用无理由退货的商品进行明确标注，并在商品销售必经流程中设置显著的提示程序，供消费者进行确认。未经消费者在购买时确认的，经营者不得拒绝七日无理由退货。

第二十五条 经营者提供商品或者服务，应当按照规定明码标价。明码标价应当做到价签价目齐全，标价内容真实明确，字迹清晰，货签对位，标识醒目。价格变动时，应当及时调整。

除与消费者另有约定外，经营者不得在标价之外加价出售商品或者提供服务，不得收取任何未标明的费用。

第二十六条经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例，向消费者出具发票等购货凭证、服务单据、收费清单；消费者索要发票的，经营者必须出具，不得另行加价或者收取费用。

经营者因正当理由不能当场出具发票等购货凭证、服务单据的，经营者应当在约定时限内补齐，并承担消费者因此而产生的合理费用。经营者不得以其他购货凭证或者服务单据替代发票。征得消费者同意，经营者可以以电子化形式出具发票等购货凭证或者服务单据。

第二十七条　经营者应当使用符合国家规定的计量器具，以法定计量单位作为结算依据。经营者不得拒绝消费者对计量器具的检查要求。

经营者提供的商品不得短缺数量，不得将包装物的重量作为商品的计价依据，不得拒绝消费者对计量的复核要求。

第二十八条经营者聘用的从业人员在提供商品或者服务时对商品或者服务的介绍、承诺以及对消费者的询问、投诉作出的答复，视为经营者的行为。

经营者制定的服务公约或者承诺等对消费者有利的，应当作为解决争议的依据；经营者与消费者的约定或者签订的合同责任不明确的，应当作有利于消费者的解释。

第二十九条经营者不得以任何形式搭售商品、服务或者附加其他不合理的条件。

对经营者的强制交易行为或者搭售行为，消费者有权拒绝。经营者提供可选择性服务应当事先征得消费者同意。

经营者无正当理由，不得拒绝或者延误向消费者提供其所经营的商品或者服务。

第三十条 经营者不得要求消费者提供与消费无关的个人信息，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。经营者收集、使用个人信息应当明示收集、使用的目的、方式和范围，并征得消费者同意。

经营者不得泄露、出售或者非法向他人提供消费者个人信息。

提供公共服务的经营者应当建立健全信息保密和管理制度，制定信息安全事件应急预案，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。

第三十一条未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，经营者不得向其发送商业性信息。消费者同意经营者向其发送商业性信息的，除双方另有约定外，不得增加消费者的费用。

第三十二条经营者应当建立并严格执行进货检查验收制度，保存进货时的各种原始发票、单证等能够证明进货来源的文件资料，并建立台帐。

第三十三条 经营者发放实体预付卡或者以密码、生物特征信息、电子数据等为载体的虚拟预付凭证的，消费者要求订立书面合同的，经营者应当与消费者订立书面合同，明确约定经营地址、联系方式、商品或者服务的名称、种类、数量、功能、质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任、争议解决方式、解除合同和退款方式等事项。

经营者应当保存合同及履行的相关资料，方便消费者查询、复制。

第三十四条 经营者以发放预付凭证方式提供商品或者服务的，消费者有权自付款之日起十五日内无理由要求退款，经营者可以扣除其为提供商品或者服务已经产生的合理费用。

经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。未消费的，应当全额退款；已经消费的，应当按照原约定的优惠方案扣除已经消费的金额，予以退款。

经营者停业、歇业或者变更经营场所的，应当提前三十日通知消费者，消费者有权要求退还预付款余额。

第三十五条　国家规定或者经营者承诺实行包退、包换、包修的商品，经营者在出售时应当开箱检验，正确调试，介绍使用维护事项、“三包”方式及修理单位，提供有效发票和“三包”凭证。

第三十六条　对国家规定或者经营者承诺“三包”的商品，在“三包”有效期内，经营者应当根据约定负责修理、换货或者退货。

经营者无权与生产者、供货者、修理者通过合同约定，免除“三包”责任。

“三包”有效期限自交付商品之日起计算，扣除因修理占用和无零配件待修的时间。换货后“三包”有效期自换货之日起重新计算。

第三十七条 消费者自购买、使用或者接受机动车、计算机、电视机、手机、电冰箱、空调、洗衣机、抽油烟机等耐用商品或者装饰装修等服务之日起六个月内发现瑕疵发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

经营者不能举证证明其提供的商品或者服务质量合格、不存在任何瑕疵的，应当承担修理、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等民事责任。

第三十八条　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、消费者协会要求处理争议的通知之日起五日内不作答复或者十五日内不履行义务的；

（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履行义务的；

（三）不履行行政部门作出的决定或者消费者协会作出的调解协议的。

第三十九条 经营者以消费者购买商品或者接受服务为条件，以奖励、赠与等促销形式向消费者提供商品或者服务的，不免除经营者对该奖励、赠与或者奖品、赠品及服务所承担的退货、更换、重作、修理以及其他义务。

第四十条销售的商品存在使用性能的瑕疵但不违反法律强制性规定的，销售者应当在商品、包装或者销售场所的显著位置清晰地标明“处理品”、“残次品”、“等外品”等，并以告知等方式如实说明商品的瑕疵或者实际质量状况。

第四十一条　供水、供电、供气、邮政、电信、有线电视等行业的公用企业、事业单位和其他独家经营者在提供商品或者服务时，不得强制、变相强制消费者购买、使用其提供的或者其指定经营者提供的商品或者服务，不得以不公平条款增加消费者义务。

前款规定的经营者应当按照价格部门核定的标准收费，不得擅自提高收费标准或者增加收费项目，收费标准有变动的，应当事先告知消费者；收取材料费的，应当向消费者提供收费清单；因消费者要求暂停服务的，不得收取暂停手续费。收取费用时应当按照规定详列计价单位的明细项目。违反规定所收的费用，应当双倍退还消费者。

第四十二条 修理、加工业经营者应当按照国家规定、双方约定或者商业惯例保证服务质量，按期交货。

第四十三条　保管、洗染业经营者应当按照约定提供服务，妥善保管消费者的财物。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。贵重物品双方应当签订合约，按照约定价格予以赔偿。

第四十四条　摄影、冲印业经营者应当保证摄影、冲印质量。非因消费者因素导致影像资料不符合质量要求的，应当根据消费者的要求退还费用或者免费重拍、重印。未经消费者许可，经营者不得擅自使用消费者的影像资料。造成消费者胶卷、底片、视频影像数据损坏或者丢失的，经营者应当按拍摄影像资料服务价格的三倍给予赔偿。

第四十五条　旅游业经营者应当按照与旅游消费者的约定，公开服务项目和收费标准，提供真实、准确的旅游服务信息，按照合同约定和相关标准提供服务。擅自变更旅游行程安排或者增减游览景点、降低食宿标准等的，应当退还消费者在约定条件外支出的费用。

第四十六条　餐饮、娱乐、旅店业经营者应当按照其标明或者与消费者约定的服务项目、规格、费用提供服务和收费，不得以单方的声明或者格式条款强制消费者接受服务或者收取餐具消毒费、开瓶费等费用。经营者实际提供服务的项目、规格、费用与其标明和约定不一致给消费者造成损失的，经营者应当进行相应补偿和调整。

第四十七条 客运业经营者应当按规定收费，不得拒载、绕道、中途停运或者违背乘客意愿中途加价或者让乘客换乘其他车辆。出租车经营者未经乘客同意，不得招揽他人同乘。造成乘客损失的，应当赔偿乘客的直接损失。

第四十八条　美容、美发服务业经营者应当具备相应的技术、设备条件，确保消费者的身体健康和生命安全，并按国家规定或者约定的标准合理收取费用，不得价外加价。

第四十九条　商品房开发或者代理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、单价、建筑面积、实用面积、朝向、楼层和公用分摊面积、建筑和装饰标准、交房日期、配套设施、产权办理期限等内容，所售商品房应当达到国家规定的有关质量标准。违反规定给消费者造成损失的，应当赔偿消费者的实际损失。

第五十条　建筑装饰的经营者应当与消费者以书面形式约定装饰的项目、标准、价格、施工期限、室内环境检测指标、保修期限、保修内容等具体内容。经营者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，因返工产生的费用由经营者承担。

埋设在墙体、地面内的电气网络管线和给排水管道等隐蔽工程的保修期限不得低于五年，其他装修部位的保修期限不得低于两年，保修期限自装修工程竣工验收合格之日起计算。

第五十一条　销售农牧业生产资料经营者销售伪劣种子、种苗、肥料、农药、兽药、饲料、种畜禽等农业生产资料，造成农牧民减产、绝收或者禽畜死亡或者土壤破坏的，经营者应当赔偿直接损失和可得利益损失。

第五十二条 演出业经营者应当保证演出的演员、节目、时间、场地等与广告宣传一致，因情况变化确需变更的，应当在原定演出时间的三日前，在相同的宣传范围内用相同的宣传方式告知消费者，并根据消费者的要求换票或者退票。

1. 消费者权益保护和争议解决

第五十三条 消费者协会依法履行下列各项公益性职责:

（一）向消费者提供消费信息和咨询服务，提高消费者维护自身合法权益的能力，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式；

（二）参与制定有关消费者权益的地方性法规、规章和强制性标准；

（三）参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；

（四）就有关消费者合法权益的问题，向有关部门反映、查询，提出建议；

（五）受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；

（六）投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以委托具备资格的鉴定人鉴定，鉴定人应当告知鉴定意见；

（七）就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者依照有关法律、法规及本办法提起诉讼；

（八）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；

（九）参与关系消费者切身利益的公用事业、公益性服务、自然垄断经营的商品价格听证会；

（十）推动跨区域、跨境消费争议解决及信息互通共享；

（十一）法律法规规定的其他职责。

第五十四条 县级以上人民政府及有关行政部门应当建立经营者违法失信惩戒机制，将经营者侵害消费者合法权益行为的行政处罚信息记入信用档案，通过国家企业信用信息公示系统、西藏自治区社会信用信息共享平台及西藏信用网站，向社会公布并进行信用惩戒，督促经营者承担保护消费者合法权益的责任，方便消费者辨识消费风险。

第五十五条 县级以上人民政府及有关行政部门在制定供水、供电、供气、电信、有线电视、交通等涉及消费者切身利益的重大政策时，应当通过召开座谈会、听证会等形式充分听取消费者协会及消费者代表的意见建议。

第五十六条 工商行政管理部门应当会同有关行政部门指导和督促在商场、超市、市场、企业、景区、社区、学校等生活消费集中区域建立消费维权服务站 （点）和维权联系点，定期对有关人员进行业务知识培训，提高消费维权效率。市（地）、县（区）人民政府对消费维权服务站（点）工作予以支持。

消费维权服务站（点）应当建立和完善消费维权服务制度，在显著位置悬挂服务标识，开展消费法律、法规、规章和消费知识的宣传和引导，依法解答消费者咨询，及时受理消费者投诉。

第五十七条有关行政部门应当在各自职责范围内制定年度抽查检验计划，定期或者不定期对经营者提供的商品和服务进行抽查检验，并及时通过大众传播媒介向社会公布抽查检验结果。

第五十八条 有关行政部门在依法履行保护消费者合法权益职责时，可以行使下列职权：

（一）对侵害消费者合法权益的生产、销售活动的场所实施现场检查；

（二）向经营者和其他有关人员调查、了解与侵害消费者合法权益的生产、销售活动有关的情况；

（三）要求限期提供有关证明资料；

（四）查阅、复制有关合同、票据、账簿以及其他有关资料；

（五）对危害消费者人身、财产安全的有严重缺陷的商品，责令经营者采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施；

（六）法律、法规规定的其他职权。

第五十九条 消费者和经营者发生争议的，可以通过下列途径解决：

（一）与经营者协商和解；

（二）请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；

（三）向有关行政部门投诉；

（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。

第六十条 消费者协会应当自接到消费者权益争议投诉之日起五个工作日内作出是否受理的决定。

消费者协会受理投诉后，应当在十个工作日内进行调解。

行政部门对消费者协会提出的查询，应当在五个工作日内作出答复。拒不答复的，消费者权益保护委员会可以向有关行政部门的本级人民政府或者其上级行政机关报告。

第六十一条 有关行政部门应当在各自职责范围内，依法处理消费者投诉,并在投诉之日起七个工作日内，作出是否受理的决定。

行政部门决定受理的，应当及时处理。不予受理的，应当书面说明理由，并告知其他解决争议的途径。

第六十二条 因商品或者服务质量争议需要进行检测、鉴定的，消费者与经营者可以约定检测、鉴定的机构或者单位；未约定的，由受理该消费投诉的消费者协会或者行政部门委托或者指定具备资格的鉴定人鉴定。

检测、鉴定的费用由经营者先行垫付，消费者提供等额担保，最终由责任方承担。

消费者协会或者有关行政部门在处理消费者投诉时，需要进行检测、鉴定的，有关检验机构或者鉴定组织应当受理，并如实出具检测、鉴定报告；无法检测、鉴定的，有关检验机构或者鉴定组织应当说明理由。

1. 法律责任

第六十三条 违反本办法第十五条、第三十条第二款规定的，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，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或者其他有关行政部门责令改正，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十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以50万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿。

第六十四条 经营者违反本办法规定，有下列行为之一的，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，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限期改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，并按照下列规定予以罚款；情节严重的，责令停业整顿：

（一）未按照规定保存进货时的原始发票、单据等能够证明进货来源的文件资料的，处以2000元以上5000元以下的罚款；

（二）强迫消费者购买商品或者接受服务的，处以违法所得三倍罚款；

（三）未核验进入场内或者平台内经营者的营业执照、许可证件等资料的，处以2000元以上5000元以下的罚款。

第六十五条 违反本办法第四十六条规定的，由旅游主管部门责令改正，处3万元以上30万元以下罚款，并责令停业整顿；造成旅游者滞留等严重后果的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处2000元以上2万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。

第六十六条 违反本办法第四十八条规定的，由交通运输管理机构处以警告或者暂扣15日以内道路运输证，并处以200元以上500元以下罚款。

第六十七条 经营者提供商品或者服务造成消费者人身伤害、残疾、死亡的，应当按照国家有关规定予以赔偿；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

第六十八条有关行政部门及其工作人员违反本办法规定，玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位或者上级主管部门、监察机关对直接负责的主管人员和其他责任人依法给予处分；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第六十九条违反本办法规定的其他行为，相关法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

1. 附则

第七十条 本办法自2017年10月1日起施行。2001年11月23日西藏自治区第七届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过的《西藏自治区实施<中华人民共和国消费者权益保护法>办法》同时废止。