内蒙古自治区实施

《中华人民共和国消费者权益保护法》办法

（1996年6月1日内蒙古自治区第八届人民代表大会常务委员会第二十次会议通过 2004年3月26日内蒙古自治区第十届人民代表大会常务委员会第八次会议修订根据 2022年5月26日内蒙古自治区第十三届人民代表大会常务委员会第三十五次会议《关于修改〈内蒙古自治区特种设备安全监察条例〉等3件地方性法规的决定》修正）

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》和国家有关法律、法规，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商品、使用商品或者接受服务，其合法权益受本办法保护。

经营者向消费者销售商品或者提供服务，应当遵守本办法。

第三条 各级人民政府应当领导、组织、协调、督促有关行政部门和消费者权益保护组织做好消费者合法权益保护工作。

旗县级以上人民政府应当建立消费者权益保护联席会议制度，协调解决消费者合法权益保护工作中的重大问题。

市场监督管理部门和其他有关行政管理部门按照各自职责，依法保护消费者的合法权益。

第四条 自治区各级人民政府及有关行政管理部门制定供水、供电、供热、供气、电信、网络服务、有线电视、公共交通、医疗、寄递、殡葬等涉及消费者权益的重大政策，应当采取听证会、座谈会等形式听取消费者权益保护委员会和消费者代表、有关专家的意见。

第五条 保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。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监督。

新闻单位应当加强对消费者合法权益保护工作的宣传，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

自治区各级人民政府对保护消费者合法权益作出贡献的单位和个人予以表彰和奖励。

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第一节 一般规定

第六条 经营者提供的商品或者服务应当符合保障人身、财产安全的强制性国家标准、行业标准和地方标准；没有强制性国家标准、行业标准和地方标准的，应当符合安全、卫生要求。

第七条 经营者应当为消费者提供安全的消费环境和场所。对可能危及人身、财产安全的场所或者经营项目，应当采取相应的防护措施，设置显著的警示标志，作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。因设施不完善或者经营者疏于防范、警示，致使消费者人身、财产受到损害的，经营者应当依法承担相应的法律责任。

经营惊险性娱乐项目，应当具备保障消费者人身安全的技术条件、服务设备和必要的救护设施，并制定安全检查制度。

第八条 经营者应当对销售商品的质量、数量负责，保证销售的商品符合其以商业广告、商品说明、实物样品等方式表明的质量、数量标准。

第九条 经营者提供商品或者服务应当明码标价，在醒目处公布，不得在标价之外加价出售商品或者提供服务，不得收取任何未予标明的费用。

经营者不得以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“优惠价”、“折扣价”或者其他欺骗性价格提供商品或者服务。

第十条 经营者提供可选择性服务，应当明示服务项目、收费标准，供消费者选择。未征得消费者同意而提供服务的，消费者可以拒付相关费用。

第十一条 经营者应当向消费者提供商品或者服务的真实情况，不得作虚假表示，不得进行欺骗性的现场演示和说明等销售诱导活动。

第十二条 经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、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、联系方式、民事责任等内容。

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收款，并应当承担预收款的利息以及消费者为此支付的必要合理费用。经营者按照约定提供部分商品或者服务的，应当按照原约定的优惠方案扣除已经消费的金额，剩余部分予以退款并承担退款部分的利息和消费者为此支付的必要合理费用。

第十三条 经营者组装或者分装商品，其标识应当标明组装或者分装单位的名称、地址。

第十四条 经营者提供商品或者服务，应当出具购货、服务凭证。经营者出具的购货、服务凭证应当写明品名、规格、型号、质量、价格、购物或者服务时间、地点和经营者名称。

第十五条 经营者采用网络、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、外观等与广告宣传相一致，并按照承诺的时限提供商品。未对提供商品时限作出承诺的，应当自收到消费者汇款之日起三日内交寄商品。

采用以上方式销售商品，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，但国家法律、法规规定不可退换的商品及根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品除外。

消费者退回的商品应当完好，消费者基于查验需要而打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。

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。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。

第十六条 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，对消费者的询问或者投诉的答复，视为经营者的经营行为。

第十七条 经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、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、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。

经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款内容的，其内容无效；对与消费者有重大利害关系的格式条款内容经营者没有显著说明或者提醒的，消费者可以主张该条款不成为合同的内容。

第十八条 广告经营者、广告主和广告发布者发布的各类广告应当真实、准确，不得作虚假的许诺和误导；给消费者造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

第十九条 消费者在购买、使用商品或者接受服务时，其生命权、身体权、健康权、姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权和隐私权等受到损害的，有权要求经营者予以赔偿。

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；除法律、法规另有规定外，经营者未经消费者本人同意，不得以任何理由将消费者的个人信息向第三人披露。

消费者发现隐私权受到经营者侵害或者个人信息被经营者违法处理，有权要求经营者停止侵害，并可以依法请求赔偿损失。

第二十条 从事供水、供电、供热、供气等公用服务经营者，因消费者未支付费用等原因按照国家规定的程序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。未事先通知消费者给消费者造成经济损失的，应当承担相应的民事责任。

公用服务经营者发现消费者存在消费异常、费用显著超高等情形，应当及时通知消费者，并在业务范围内采取必要措施。

公用服务经营者不得将自身应当承担的法定义务和相关费用转嫁给消费者。

第二节 行业规范

第二十一条 从事客运业的经营者，应当按照客票载明的时间、班次和目的地运送消费者。经营者迟延运送的，应当及时告知消费者，按照消费者的要求安排改乘其他班次或者原价退票，并根据有关规定对消费者的食宿等予以妥善安置。

经营者不得降低服务标准，不得故意绕行、超载、拒载、中途停运或者转运、途中加价，不得擅自调校出租车里程计价表。

第二十二条 从事旅游服务业的经营者，应当与消费者签订书面旅游合同，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、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时间、地点、次数。

经营者应当在约定的时间办好有关旅游手续，按照规定进行投保，并告知消费者安全等注意事项，提供相关的说明资料。

旅游合同事项发生变更的，应当事先征得消费者的同意。经营者擅自改变合同约定，增加游览景点、娱乐、医疗保健、购物等项目或者提高食宿、交通工具标准的，由经营者承担因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。

第二十三条 从事修理、加工业的经营者，应当事先告知消费者修理、加工所需要的零部件、材料、期限、费用等真实情况，经消费者同意后，再作修理、加工，并保证修理、加工质量。

经营者在履行前款规定的义务时，不得有下列行为：

（一）故意损坏或者更换不需要更换的零配件和整件；

（二）偷换加工、修理的物品或者原材料、零配件；

（三）虚列加工、修理项目或者谎称更换零配件；

（四）使用以假充真、以次充好的零配件；

（五）擅自提高收费标准。

经营者对修理、加工项目的质量，应当达到其承诺的标准；没有承诺的，应当达到同行业的相关标准。

第二十四条 摄影摄像、冲印业经营者应当保证摄影、冲印照片和摄制录像的质量。照片或者录像存在明显瑕疵或者因经营者保管不善遗失的，经营者应当根据消费者的要求免费修复或者重拍、重印，并依法赔偿损失。经营者不得自行保留消费者的照片和底片。

第二十五条 从事洗染、熨烫业的经营者，应当按照约定提供服务。造成衣物损坏、串染色、遗失的，经营者应当退还收取的费用，并视物品的实际购买价格、物品折旧等因素承担相应的赔偿责任。

第二十六条 从事美容美发业的经营者，应当事先向消费者明示美容美发达到的效果、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作或者原价退还已收取的费用；给消费者造成人身伤害以及其他不良后果的，应当依法承担相应的民事责任。

未取得《医疗机构执业许可证》并经登记机关核准的，不得从事医疗美容活动。

第二十七条 医疗机构应当为患者提供诊治，对危重患者应当立即抢救，不得以任何理由拖延救治时间；对限于执业范围、设备或者技术条件而不能诊治的患者，应当及时转诊。

医疗机构应当尊重患者对自己的病情、诊断、治疗、费用的知情权。患者有权要求查阅、复印住院志、医嘱单、检验检查报告、手术及麻醉记录单等资料，因实施保护性医疗措施不宜让患者知情或者患者因故无法行使知情权的，患者亲属有权查阅、复印上述资料。未经患者本人或者其亲属同意，医疗机构无合法理由不得公开患者病情。

医疗机构应当保证处方、住院志、检验检查报告、手术及麻醉记录等资料的真实性。

医疗机构应当按照规定收取医疗费用，详列计价项目、收费清单，并出具收费凭证。违反规定多收取的费用，应当退还患者。

医疗机构在诊疗护理过程中，不得要求患者进行与诊疗护理无关的检查，不得向患者搭售与诊疗护理无关的药品和其他商品。

第二十八条 从事供水、供电、供热、供气、邮政、电信、公共交通运输、有线电视等公用服务经营者，以及其他依法具有独占地位的经营者，应当按照国家规定或者与消费者的约定提供商品或者服务，不得拒绝消费者的合理要求。

经营者不得违反规定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；经营者为经营需要而铺设的管线，安装的水表、电表等计量器具，其费用应当由经营者负担。因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。收取费用时应当按照规定详列计价单位的明细项目。经营者未按照规定出具明细项目收费清单的，消费者有权拒付费用，经营者不得因此停止提供服务。

经营者应当定期对设备进行检查维护。不能正常提供商品或者服务的，应当及时告知消费者。供水、供电、供气、供热等公用服务经营者对消费者有关计量标准和服务标准的投诉，应当自接到投诉之日起七日内查明原因，排除故障，并告知消费者。非因消费者责任造成计量增加、设备损坏、能源消耗的，不得要求消费者承担由此产生的费用。

供水、供电、供气等公用服务经营者应当按照家庭住户的计量装置计量收费，不得规定最低使用限额。

供热单位不得因为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。用户与供热单位可以约定分期交纳供热费用。

第二十九条 供水、供电、供热、供气、邮政、电信、有线电视、医疗等行业的经营者，收取费用后因自身原因未提供正常服务的，应当事先告知消费者，并向消费者返还收取的费用并支付利息；因计量不准确多收取的费用或者没有合法依据收取的费用，应当退还消费者并支付利息，并承担消费者由此支出的合理费用。

第三十条 商品房经营者应当在合同中明确列明商品房的地址、建筑结构、面积构成、装饰标准、计价方式、付款方式、配套设施、产权办理等内容。商品房经营者交付消费者的商品房应当与合同约定的一致，并保证商品房的质量达到国家规定的标准。

有下列情形之一，消费者可以根据有关法律、法规的规定和合同的约定向商品房经营者要求赔偿损失或者退房：

（一）未通过竣工验收，交付使用的；

（二）未取得预售许可证预售商品房的；

（三）房屋套内建筑面积或者建筑面积与合同约定不符，面积误差比绝对值超过百分之三的；

（四）违反合同约定擅自变更房屋结构、户型、层高、朝向、楼层、配套设施、装修标准的；

（五）交房时间比合同约定时间迟延，经催告后在三个月的合理期限内仍未履行的；

（六）房屋已设定抵押未事先告知消费者的；

（七）超过合同约定或者法律、法规规定办理房屋产权登记的期限一年，由于商品房经营者的原因无法办理产权登记的；

（八）因房屋质量问题严重影响正常居住使用的。

第三十一条 商品房实行质量保修制度。在正常使用条件下，屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏保修期不低于五年。保修期限自商品房交付消费者之日起计算。

在保修期限内，发生地基下沉、房屋倾斜、墙体开裂等严重质量问题的，或者屋面、墙面、地面等部位经两次修缮仍不能正常使用的，经营者应当根据消费者的要求负责退房并赔偿损失。

保修期限内的维修费用，由经营者承担，不得使用物业维修专项资金。

第三十二条 从事住宅装修业的经营者，应当和消费者书面约定施工期限、施工质量、施工费用、质量保证方式、保修期限、违约责任等内容；由经营者提供装修材料的，应当书面约定材料的名称、规格、等级、质量、价格等。因经营者违反约定需要返工、重作的，经营者应当返工、重作，返工、重作的费用由经营者承担。

第三十三条 从事演出业的经营者，应当保证演出的演员、节目、时间与广告宣传相符。确需变更的，经营者应当在原定演出时间的三日前以相应的广告宣传方式告知消费者，并根据消费者的要求负责换票或者原价退票；经营者未在原定演出时间三日前以相应的广告宣传方式告知消费者的，还应当赔偿消费者必需支付的交通费、误工费等合理费用。

第三十四条 中介机构应当按照自愿、公平、诚实信用的原则在核准的业务范围内从事中介服务活动，不得弄虚作假、强制或者变相强制委托人接受服务。

中介机构不得违反规定设立收费项目、扩大收费范围和提高收费标准。

第三十五条 保险人及其工作人员、保险代理人、保险经纪人在办理保险业务活动中，不得有欺骗行为，不得隐瞒与保险合同有关的重要情况。

保险人对保险合同中的除外责任条款，退保、退费条款应当采取合理的方式特别提示。

第三十六条 提供家政服务的经营者应当向消费者明示营业执照等合法证件、资质等级、服务项目、收费标准等信息，核实并提供家政服务人员身份资料、健康状况、技能培训等有关情况，不得擅自更换家政服务人员或者降低服务标准，不得作虚假或者引人误解的宣传。

第三十七条 各级各类学校和各类培训机构应当遵守法律、法规，保证教育和培训质量，维护受教育者的合法权益。

招生宣传不真实或者没有履行承诺，给受教育者造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

第三十八条 从事食品、药品以及其他行业的经营者，应当按照法律、法规的规定提供商品或者服务，不得损害消费者的合法权益。

第三十九条 金融机构应当建立自有理财产品或者代销产品销售专门区域，设立明显标识，向消费者说明理财产品真实情况，以显著方式向消费者说明产品性质和风险，并按照规定进行消费者风险偏好、风险认知和风险承受能力测试，使消费者知晓产品重要属性和风险信息，按照规定保存有关销售情况的录音录像记录或者数据信息。

金融机构对非本机构工作人员在其营业场所内从事宣传推介、销售等活动侵害消费者合法权益的，应当承担法律责任。

第三节 售后责任

第四十条 经营者对其售出的商品应当承担修理义务，免费修理期限不得少于六个月，但低值易耗商品除外。

经营者承担免费修理责任的，应当自收到修理商品之日起三十日内修复；经营者应当在修理凭证上如实记录每次接受修理的日期、维修所占时间、修理部位、故障原因等情况。

经营者未在三十日内修复的，消费者可以要求更换同型号同规格的商品；经营者未更换的，每延期一日按商品价款千分之二的标准赔偿消费者因延误使用该商品遭受的损失，或者提供同类商品供消费者在维修期间使用；经营者未在九十日内修复的，应当根据消费者要求，负责退货。

商品在免费修理期内修理的，其修理部位，从修复后交付使用之日起重新执行原规定的免费修理期；其他部位的免费修理期应当扣除维修占用的时间。

第四十一条 经营者应当按照国家规定或者合同约定承担商品的免费更换和退货义务。

经营者承担退货责任的，应当按照商品的发票价格一次性退清货款，不得收取折旧费。

第四十二条 经营者提供的商品或者服务有下列情形之一，消费者提出退货、退款、重作要求的，经营者应当依法给予退货、退款、重作：

（一）商品或者服务不合格的；

（二）经营者采取欺诈手段提供商品或者服务的；

（三）商品在国家规定、合同约定或者经营者承诺的保修期内发生质量问题，经营者拒绝修理或者不具备修理能力又不委托他人修理的；

（四）经营者承担免费维修责任的商品，在承诺期内因没有维修点、维修点被撤销等原因无法修理的；

（五）合同约定或者经营者承诺退货、退款的；

（六）在免费修理期内经两次修理仍不能正常使用的；

（七）法律、法规规定应当为消费者退货、退款的其他情形。

第四十三条 应当由经营者负责免费修理、免费更换和退货的商品，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，经营者应当承担相应的费用。

第四十四条 因商品存在质量问题符合退货条件，消费者要求退货的，遇价格下降时，按照原价格退还货款；价格上涨时，按照新价格退还货款。

第四十五条 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，应当按照规定或者约定履行义务，不得故意拖延或者无理拒绝。

前款所称的故意拖延或者无理拒绝是指：

（一）经营者自接到消费者、行政管理部门、消费者权益保护委员会向其提出履行义务要求的通知之日起十个工作日内不作答复的；

（二）经营者在承诺履行义务后三日内或者在与消费者达成协议约定的履行期限后三日内仍不实际履行承诺义务的；

（三）不履行行政管理部门作出的决定或者消费者权益保护委员会作出的调解协议的。

第四十六条 经营者以有奖销售的方式提供的赠品、奖品或者免费服务以及以降价或者有奖销售等优惠条件提供的商品、服务，应当保证质量，不得免除应当承担的更换、修理、重作以及其他应当承担的民事责任。

经营者为促销目的无条件提供的赠品或者免费服务，因赠品或者服务缺陷造成消费者人身、财产损害的，应当依法承担民事责任。

第三章 消费者权益保护委员会

第四十七条 消费者权益保护委员会是依法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公益性社会组织。

第四十八条 自治区、盟市、旗县（市、区）依法成立消费者权益保护委员会。

旗县级以上人民政府应当根据消费者权益保护委员会履行法定职能的需要确定其工作机构编制。消费者权益保护委员会所需经费列入同级财政预算。

第四十九条 消费者权益保护委员会除履行《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的职责外，还应当履行下列职能：

（一）开展保护消费者权益的法律、法规和消费知识的宣传，对下级消费者权益保护委员会的业务工作进行指导；

（二）开展国民消费教育和消费理论研讨活动，根据消费者的意见对商品和服务的质量、价格、计量、性能、安全、卫生及售后服务等情况进行调查、比较、测试、分析，并公布结果；

（三）向政府及有关部门提出制定、实施保护消费者权益行政措施的建议；

（四）针对消费投诉的处理情况，不定期地发布消费警示信息、消费指导信息和消费投诉情况。

向社会发布消费警示信息、消费指导信息和消费投诉情况，应当做到真实、客观、公正，对发布的错误信息应当及时采取补救措施。

第五十条 消费者权益保护委员会及其工作人员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。

第四章 争议的解决

第五十一条 消费者要求解决消费者权益争议的，应当持有购货、服务凭证或者能够证明该商品或者服务提供者的证据，按照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的途径解决。

第五十二条 消费者就消费者权益争议向消费者权益保护委员会投诉的，消费者权益保护委员会应当在接到投诉后的七个工作日内作出是否受理的决定。不予受理的，应当书面说明理由。

消费者权益保护委员会受理投诉后，应当在六十日内结束调解。消费者要求继续调解的，不受此限。调解可以采用书面或者口头协商的形式。

达成调解协议的，当事人应当履行调解协议。

第五十三条 有关部门对消费者权益保护委员会就消费者合法权益保护事项提出的查询，应当在十个工作日内作出答复。

第五十四条 消费者权益保护委员会在受理消费投诉过程中，发现该消费争议已由其他消费者组织或者有关行政管理部门受理或者处理的，可以终止受理。

第五十五条 行政管理部门对消费者的申诉或者消费者权益保护委员会转交的投诉，应当在收到申诉或者投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并书面告知申诉人或者消费者权益保护委员会。

行政管理部门决定受理的，应当及时处理。确属经营者责任的，行政管理部门应当责令其负责修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还服务费用，并赔偿消费者的损失。

第五十六条 仲裁委员会可以在消费者权益保护委员会设立消费争议仲裁办事机构，为当事人解决消费争议提供方便。

第五十七条 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，可以由下列具有法定资格的机构进行检测、鉴定：

（一）双方约定的检测、鉴定机构；

（二）受理申诉或者投诉的行政管理部门、消费者权益保护委员会委托的检测、鉴定机构；

（三）仲裁机构、人民法院委托的检测、鉴定机构。

检测、鉴定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。

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。

第五十八条 有关国家机关应当依照法律、法规的规定，及时查处经营者在提供商品和服务中侵害消费者合法权益的违法犯罪行为。

市场监督管理部门和其他有关行政管理部门在查处侵害消费者合法权益的行为时，可以依照法律规定实施现场检查，询问有关人员，查阅、复制有关经营凭证，查封或者扣押有根据认为危害消费者人身、财产安全的有严重缺陷的商品。

第五章 法律责任

第五十九条 经营者提供商品或者服务有下列欺诈行为之一，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价款或者接受服务费用的三倍，增加赔偿的金额不足500元的，为500元：

（一）以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“优惠价”、“折扣价”或者其他欺骗性价格骗取消费者购买商品或者接受服务的；

（二）进行欺骗性的现场演示和说明等销售诱导活动，使消费者合法权益受到损害的；

（三）以虚假的商业广告、商品说明、实物样品等方式销售商品或者提供服务的；

（四）以虚假的“有奖销售”、“还本销售”等方式销售商品的；

（五）在商品中掺杂、掺假，以假充真，以旧充新，以次充好，或者销售过期、失效、变质、受污染商品的；

（六）销售国家明令淘汰并禁止销售的商品的；

（七）销售假冒他人商标、伪造或者冒用他人厂名厂址的商品的；

（八）销售伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志商品的；

（九）销售伪造或者冒用他人商品特有的名称、包装、装潢的商品的；

（十）销售商品数量不足，变相提高商品价格的；

（十一）对修理的物品故意损坏或者更换不需要更换的零配件，偷换加工、修理的物品或者原材料、零配件，虚列加工、修理项目或者谎称更换零配件的；

（十二）擅自更改食品、营养品、保健品、化妆品和其他有时限商品有效期和保质期的；

（十三）利用邮购、电视、电话销售或者网上销售等方式骗取货款的；

（十四）提供商品或者服务有其他欺诈行为的。

经营者承担加倍赔偿责任的，由销售者或者服务者向消费者赔偿；属于生产者或者其他经营者责任的，销售者或者服务者可以依法向负有责任的生产者或者其他经营者追偿。

第六十条 经营者提供的商品或者服务给消费者造成精神损害的，应当停止侵害，恢复名誉，消除影响，赔礼道歉，并给予精神损害赔偿；有下列情形之一的，应当给予5000元以上的精神损害赔偿：

（一）侮辱或者捏造事实诽谤消费者的；

（二）搜查消费者的身体或者携带的物品的；

（三）限制消费者人身自由的；

（四）给消费者造成其他严重精神损害的。

第六十一条 经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害者人身伤害、残疾、死亡的，应当按照《中华人民共和国民法典》及相关法律法规和有关规定一次性赔偿。

经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害者死亡或者健康严重损害的，受害者有权要求经营者依照前款规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

第六十二条 经营者违反本办法规定应当受到行政处罚的，由有关行政管理部门分别依照有关法律、法规处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十三条 经营者违反本办法规定应当承担民事赔偿责任和缴纳罚款、罚金的，其财产不足以同时支付时，应当先行承担民事赔偿责任。

第六十四条 行政管理部门和消费者权益保护委员会工作人员有下列行为之一的，由有关部门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：

（一）不履行法定职责的；

（二）以营利为目的向社会推荐商品和服务的；

（三）利用职权从事商品经营和营利性服务的；

（四）向社会发布错误的消费警示信息和消费指导信息的；

（五）收受贿赂、徇私舞弊的。

第六章 附 则

第六十五条 农牧民购买、使用直接用于农业、牧业生产的生产资料，参照本办法执行。

第六十六条 本办法自2004年7月1日起施行。