**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）

目 录

第一章 总 则

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第一节 一般规定

第二节 行业规范

第三节 售后责任

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**  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**  本办法由自治区各级人民政府负责组织实施。

工商行政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、有线电视、交通、医疗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协会和消费者代表、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，并使用当地通用的一种或者几种语言文字加以说明。因设施不完善或者经营者疏于防范，致使消费者人身、财产受到损害的，经营者应当依法承担民事责任。

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。

**第十三条** 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。

**第十四条** 经营者以邮购、电视、电话销售或者网上销售等方式销售商品的，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。

**第十五条** 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。

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，应当作出有利于消费者的解释。

**第十六条** 经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。

**第十七条**  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。

**第十八条** 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。

前款所称个人信息，是指消费者的姓名、性别、年龄、职业、学历、联系方式、婚姻状况、收入和财产状况、指纹、血型、病史等与消费者个人及其家庭密切相关的信息。

**第十九条** 从事公用事业的经营者，因消费者未支付费用等原因依法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。

**第二节 行业规范**

**第二十条** 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。

**第二十一条** 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。

**第二十二条** 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。

**第二十三条**  从事摄像、摄影、冲印业的经营者，应当保证摄像、摄影、冲印的质量，摄像、摄影、冲印质量不符合要求的，应当根据消费者的要求退还费用或者免费重摄、重印。

冲印业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，并按整卷胶卷价格的十倍给予赔偿。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约定，保价费不得超过保价额的百分之三；经营者未按保价约定提供服务或者提供服务不符合约定要求的，按照约定的保价额赔偿消费者损失。

摄像、摄影、冲印业经营者按照约定提供服务后，应当将全部磁带、光盘、照片、底片交付消费者，不得自行保留，不得另外收取费用。

**第二十四条** 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。

**第二十五条** 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。

**第二十六条** 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。

**第二十七条** 从事供水、供电、供热、供气、邮政、电信、公共交通运输、有线电视等公用企业，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、供热等公用企业的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、供气等公用企业的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。

**第二十八条** 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。

**第二十九条**  商品房经营者应当向消费者提供商品房的权属证明、建筑结构、面积构成等资料。

商品房经营者交付的商品房应当与合同约定一致。经营者有下列行为之一的，应当根据消费者的要求负责退房，并依法承担民事责任：

（一）将未经竣工验收合格的商品房交付使用的；

（二）商品房建筑面积、使用面积、结构、朝向、楼层、交付时间等违反合同约定的；

（三）未在约定时间内提供办理契税证、房屋所有权证和土地使用权证的所有资料，或者未在委托办理协议约定的时间内办妥上述证件的；

（四）小区绿化率、房屋间距、容积率等外部环境以及其他配套设施与承诺不相符的。

根据本条第二款规定退房的，遇价格下降时，按照原价格退房款；遇价格上涨时，按照同地段同类别商品房标准的新价格退还房款。

**第三十条** 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。

**第三十一条** 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。

**第三十二条**  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。

**第三十三条**  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。

**第三十四条** 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。

**第三十五条** 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。

**第三十六条** 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。

**第三节 售后责任**

**第三十七条** 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。

**第三十八条**  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。

**第三十九条** 经营者提供的商品或者服务有下列情形之一，消费者提出重作、退货、退款要求的，经营者应当给予重作、退货、退款：

（一）经鉴定机构鉴定为不合格商品或者服务的；

（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）经营者以邮购、电视、电话销售或者网上销售等方式销售商品，商品与广告宣传不一致，消费者自收到商品之日起七日内要求退货的；

（八）法律、法规规定应当为消费者退货、退款的其他情形。

**第四十条** 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。

**第四十一条** 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。

**第四十二条** 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、消费者协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协会作出的调解协议的。

**第四十三条**  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。

**第四十四条**  经营者发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷，即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对消费者人身、财产安全造成危害的，应当立即中止、停止出售该商品或者提供该项服务；商品已经售出的，应当采取紧急措施告知消费者，召回该商品进行免费修理、更换或者销毁，并赔偿由此给消费者造成的损失，同时应当向有关行政管理部门和消费者协会报告。

经营者提供的商品或者服务存在前款所列严重缺陷，且经营者未采取前款规定措施的，有关行政管理部门应当依法要求经营者立即中止、停止出售该商品或者提供服务，对已经售出的商品采取召回措施。

**第三章 消费者协会**

**第四十五条** 自治区、盟市、旗县（市、区）依法成立消费者协会。

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

**第四十六条** 消费者协会除履行《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，对下级消费者协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。

**第四十七条**  消费者协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**

**第四十八条** 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。

**第四十九条** 消费者就消费者权益争议向消费者协会投诉的，消费者协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。

消费者协会受理投诉后，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。

**第五十条**  有关部门对消费者协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。

**第五十一条**  消费者协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。

**第五十二条** 行政管理部门对消费者的申诉或者消费者协会转交的投诉，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协会。

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。

**第五十三条**  仲裁委员会可以在消费者协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。

**第五十四条** 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、消费者协会委托的检测、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。

**第五十五条**  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。

工商行政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**

**第五十六条**  经营者提供商品或者服务有下列欺诈行为之一，消费者要求增加赔偿损失的，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一倍：

（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。

**第五十七条** 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。

**第五十八条** 经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害者（以下简称受害者）人身伤害、残疾、死亡的，应当按照下列项目和标准承担责任：

（一）医疗费，按照医院对受害者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）护理费，受害者生活不能自理的，按照医院所在地雇请一至二名护理人员所需费用计算；

（三）交通费，按照实际必需的费用计算，凭据支付；

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

（五）因误工减少的收入，受害者有固定收入的，按照其减少的固定收入计算，无固定收入的，按照受害者居住地年人均收入计算；

（六）残疾者生活自助具费，按照普及型器具的费用计算；

（七）残疾者生活补助费，根据其伤残等级，按照当地年平均生活费的六倍至二十倍计算；

（八）残疾赔偿金，根据受害者伤残等级，按照当地年平均生活费的六倍至十五倍计算；

（九）丧葬费，按照当地殡葬单位基本服务项目收费标准计算；

（十）死亡赔偿金，按照当地年平均生活费的二十倍计算；

（十一）残疾者或者死者生前抚养的人所必需的生活费，以当地年平均生活费为标准，对不满十八周岁的，按抚养到十八周岁计算；对无劳动能力的被抚养人，按抚养二十年计算。

前款规定的费用应当一次性支付。

本条规定的伤残等级按交通事故伤残等级标准确定；当地年平均生活费，是指当地统计部门公布的上年度城镇居民人均年消费水平或者农牧民人均年消费水平。

**第五十九条** 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。

**第六十一条** 行政管理部门和消费者协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行政处分；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**

**第六十二条**  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。

**第六十三条**  本办法自2004年7月1日起施行。