浙江省实施《中华人民共和国消费者

权益保护法》办法

（1995年12月26日浙江省第八届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过　2000年10月29日浙江省第九届人民代表大会常务委员会第二十三次会议修订　根据2011年11月25日浙江省第十一届人民代表大会常务委员会第二十九次会议《关于修改〈浙江省专利保护条例〉等十四件地方性法规的决定》修正）

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，结合本省实际，制定本办法。

　　第二条　本办法所称消费者，是指为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的个人和单位；经营者，是指为消费者提供商品或者服务的单位和个人。

　　第三条　本办法由各级人民政府组织实施。县级以上人民政府应当采取措施，加强对消费者权益保护工作的领导，研究、解决消费者权益保护工作中的重大问题，组织、协调、督促有关行政管理部门做好保护消费者权益的工作。

　　工商、质量技术监督、物价、卫生、药品监督、检验检疫、经济贸易、建设、交通、旅游等行政管理部门在各自职权范围内，依法加强对经营者的监督、管理，查处侵害消费者权益的违法行为。

　　县级以上工商行政管理部门应当设立或者指定保护消费者权益的专门机构。

　　第四条　省、市、县、区依法成立消费者协会（或者消费者委员会，下同）。

　　省、市、县、区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。有关行政管理部门应当支持消费者协会履行法定职能。

　　第五条　各级人民政府及有关行政管理部门制定供水、供电、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。

　　第六条　大众传播媒介应当做好维护消费者权益的宣传，支持消费者协会开展工作，对侵害消费者权益的行为予以揭露、批评。任何单位和个人不得干涉或者压制有关保护消费者权益的真实报道。

第二章　消费者的权利和经营者的义务

**第一节**　一般规定

　　第七条　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。

　　第八条　经营者应当在经营场所的显著位置标明其真实名称和标记；利用他人柜台或者场地从事经营活动的，应当标明其自身的真实名称和标记。

　　商品交易市场举办者、展销会举办者、场地和柜台提供者应当在交易场所的显著位置公布监督投诉机构的电话、地址，加强管理，督促商品交易市场内经营者、参展者和场地、柜台的使用者悬挂进场交易证或者营业执照。

　　第九条　经营者不得向消费者提供法律、法规禁止生产、销售的商品。

　　对有瑕疵但不影响使用性能的商品，经营者应当予以标明，不得隐瞒。

　　对电器类商品、易燃易爆类商品和整容、整形服务、游乐服务等可能危及人身、财产安全的商品和服务，经营者应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明或者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。惊险性游乐项目，应当制定应急措施和救护方案。

　　第十条　经营者不得强迫消费者购买商品或者接受服务，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。

　　第十一条　经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实情况，不得作虚假的陈述，不得进行欺骗性的演示、劝说等销售诱导活动。

　　经营者不得以虚假的广告欺骗或者误导消费者。

　　第十二条　经营者提供商品或者服务必须按规定明码标价，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表示提供商品或者服务。

　　第十三条　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。

　　经营者不得将包装物的重量计入商品的净重，不得短缺数量，不得拒绝消费者对计量的复核。

　　第十四条　经营者以邮售、电视直销、网上销售等方式推销商品的，应当保证商品的质量、性能等与广告宣传相一致，并按照承诺的时限提供商品。

　　以上述方法购买的商品，与广告宣传不一致或者有质量问题的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货，经营者应当承担消费者必需支付的合理费用，并不得向消费者收取商品折旧费。

　　第十五条　经营者应当为消费者提供安全的消费环境，其经营场地、服务设施、店堂装潢、商品陈列等应当符合保障人身、财产安全的要求，有危险性因素的项目或者地方应当设置警示标志。因设施不完善或者因经营者疏于防范等过错，致使消费者人身、财产损害的，经营者应当承担民事责任。

　　第十六条　经营者提供的奖品（包括因消费者购买商品或者接受服务而提供的赠品、免费服务）、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，不得免除其应当承担的更换、修理、重作以及其他应当承担的民事责任。

　　经营者为广告、促销目的无条件提供的赠品、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，应当承担民事责任。

　　第十七条　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、投诉的答复，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。

**第二节**　行业规范

　　第十八条　行业主管部门、行业协会应当加强行业管理和行业自律，根据保护消费者权益的要求，规范经营者的经营行为，明确经营者的责任。

　　行业主管部门或者行业协会可以和消费者协会达成有关保护消费者权益行业规范的约定。

　　第十九条　从事客运业的经营者，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。

　　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。

　　第二十条　从事旅行社服务业的经营者，应当与消费者签定书面旅游合同，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地点、次数、时间。

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

　　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。

　　第二十一条　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。

　　经营者不得偷换零部件或者更换不需要更换的零部件，不得偷工减料或者谎报用工用料，不得以次充好。

　　经营者对修理的部位应当予以包修，包修期不得少于三十日；经营者承诺包修期多于三十日的，按其承诺。包修期自商品修复交付消费者之日起计算。

　　第二十二条　从事摄影、冲印业的经营者，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，应当根据消费者的要求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，不得因此收取费用。

　　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冲印约定，保价费不得超过保价额的百分之三；经营者未按保价冲印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。

　　第二十三条　从事洗烫业的经营者，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，并承担民事责任。

　　第二十四条　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，应当承担民事责任。

　　非医疗机构不得从事整容、整形项目。

　　第二十五条　医疗机构应当尊重患者对自己的病情、诊断、治疗的知情权。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，患者家属有权查阅、复印上述资料。

　　未经患者本人同意，医疗机构无合法理由不得公开患者病情。

　　医疗机构应当按照规定收取医疗费用，详列计价单位的明细项目，并出具收据。

　　第二十六条　医疗机构提供诊疗护理服务，因使用不合格药品、不合格医疗器械或者因违反医疗管理法律、法规、规章制度和诊疗护理规范及常规等诊疗护理过错造成患者人身伤害的，应当依法承担民事责任。构成医疗事故的，按照国家规定处理。

　　第二十七条　供水、供电、供气、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。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，应当承担民事责任。

　　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、保证金等）；未提供材料的，不得收取材料费；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。经营者未按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。供水、供电、管道供气经营者对消费者有关计量的投诉，应当自接到投诉之日起七日内查明原因，并告知消费者。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。

　　供水、供电、管道供气经营者应当按照家庭住户的计量装置计量收费。本办法实施前按总表计量的，经营者应当在市、县人民政府规定的期限内实行按家庭住户计量装置计量收费，市、县人民政府应当在２００１年年底前对实施期限作出具体规定。

　　第二十八条　房地产经营者应当严格执行有关商品房管理的法律、法规。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，并承担其他民事责任：

　　（一）未取得预售许可证预售商品房的；

　　（二）将未经竣工验收（包括建筑工程质量验收和按规定必须的综合验收）合格的商品房交付使用的；

　　（三）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；

　　（四）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材料，或者未在委托办理协议约定的时间内办妥上述证件的；

　　（五）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（包括构成要约的商业广告）不相符的，但因国家建设需要致使规划改变的除外。

　　前款第（三）项、第（五）项所列事项可以约定相应的误差幅度或者调整范围，并在商品房销售合同中标明。商品房面积超过合同约定允许误差上限，消费者未要求退房的，经营者不得要求消费者支付超过部分面积的价款；商品房面积不足合同约定允许误差下限，消费者未要求退房的，经营者应当退回不足部分面积的价款，并按不足部分面积价款的一倍赔偿消费者的损失。

　　根据本条第一款规定退房的，遇价格下降时，按原价格退还房款；遇价格上涨时，按同类地段同类商品房标准的新价格退还房款。

　　第二十九条　商品房实行质量保修制度。在正常使用情况下，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八年，其他部位的保修期限按国家规定执行；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、地面等部位发生质量问题经两次修理仍不能正常使用的，经营者应当根据消费者的要求按本办法第二十八条第三款规定负责退房并赔偿损失。保修期限内的维修费用（包括公共部位的维修费用）由经营者承担，不得使用物业维修专项资金。

　　因勘察、设计、施工承包人的原因致使商品房在合理使用期限内造成消费者人身、财产损害的，房地产经营者和负有责任的勘察、设计、施工承包人应当承担连带赔偿责任。

　　第三十条　住宅区业主委员会有权按规定选择物业管理公司；物业管理公司未按合同约定提供服务的，业主委员会有权解除合同。

　　第三十一条　从事住宅装修的经营者，应当和消费者书面约定施工限期、施工质量、施工费用、质量保证方式、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、价格等。经营者对装修部位应当在一年内予以保修。

　　第三十二条　演出业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。

**第三节**　售后责任

　　第三十三条　除国家规定实行包修、包换、包退（以下简称"三包"）的商品外，省工商行政管理部门应当会同省质量技术监督、经济贸易行政主管部门和有关行业主管部门，根据本省实际制定实行"三包"的商品目录及具体包修期限。制定"三包"商品目录应当听取消费者协会和消费者代表的意见。

　　国家、省规定或者经营者与消费者约定实行"三包"的商品，经营者在出售商品时必须出具"三包"凭证，并确定具备条件的维修单位。"三包"凭证应当明确消费者的权利和义务。

　　第三十四条　国家、省规定实行"三包"的商品，有质量问题的，自售出之日起七日内，经营者应当根据消费者的要求予以退货、更换或者修理；十五日内，应当根据消费者的要求予以更换或者修理。

　　第三十五条　经营者按"三包"规定承担退货责任的，应当按商品的发票价格一次性退清货款，不得收取折旧费。

　　经营者按"三包"规定承担更换责任的，应当免费为消费者调换同型号同规格的产品。无同型号同规格产品的，经营者应当根据消费者的要求予以退货，不得收取折旧费。

　　经营者按"三包"规定承担修理责任的，应当自收到修理的商品之日起三十日内修复，并不得收取任何费用。经营者应当在"三包"凭证上如实记录每次接受修理日期、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或者在包修期内两次修理仍不能正常使用的，应当根据消费者要求，负责退货或者更换。消费者选择退货的，按本条第一款规定执行。

　　包修商品在包修期内修理的，其修理部位，从交付使用之日起重新执行原规定的包修期；其他部位的包修期应当扣除维修占用的时间。

　　第三十六条　对实行"三包"的大件商品，应当由经营者负责修理、更换、退货的，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，经营者应当承担运输费、误工费、差旅费等合理费用。

　　前款所称的大件商品目录以及运输费、误工费、差旅费的具体标准，由省工商行政管理部门会同有关部门规定。

　　第三十七条　经营者承担维修责任的商品，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，应当按照消费者的要求负责更换或者退货。

　　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。

　　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的；

　　（二）经营者在承诺履行义务后三日内或者在消费者同意的期限内仍不实际履行承诺履行的义务的；

　　（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的。

第三章　消费者协会

　　第三十九条　消费者协会依法开展对商品和服务进行社会监督，保护消费者权益。

　　消费者协会由工商、质量技术监督、物价、卫生、药品监督、检验检疫、经济贸易、建设、交通、旅游等部门和行业管理部门、行业协会、新闻单位、社会团体以及消费者代表组成。

　　消费者协会可在乡（镇）、街道和商场、商品交易市场建立监督联络机构。

　　第四十条　消费者协会依法履行下列职能：

　　（一）开展保护消费者权益的法律、法规和消费知识的宣传；

　　（二）对商品和服务的质量、价格、售后服务和消费者的意见进行调查、比较、分析，并公布结果，为消费者提供消费信息咨询服务；

　　（三）对维护消费者权益有突出成绩的经营者进行表彰，对侵害消费者权益的行为予以揭露、批评；情节严重的，可采取登报、告示等形式告知消费者；

　　（四）建议政府及有关部门制定、实施保护消费者权益的行政措施，要求经营者采取适当措施维护消费者权益；

　　（五）与行业主管部门、行业协会就商品和服务的"三包"、售后服务作出约定；

　　（六）法律、法规规定的其他职能。

　　消费者协会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。

　　第四十一条　有关行政管理部门对消费者协会提出的查询，应当在十个工作日内作出答复。拒不答复的，消费者协会可以向有关行政管理部门的本级人民政府或者其上级行政机关报告，也可以通过大众传播媒介予以披露。

　　第四十二条　省消费者协会设立消费者权益保护基金，专项用于全省消费者权益的保护工作。基金的筹集、使用、管理和监督的具体办法由省人民政府规定。

第四章　争议的解决

　　第四十三条　消费者要求解决消费者权益争议的，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。

　　第四十四条　消费者在商品交易市场购买商品或者接受服务，其合法权益受到侵害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。市场内经营者歇业的，可以向商品交易市场举办者要求赔偿。商品交易市场举办者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

　　第四十五条　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按规定作出是否受理的决定。

　　消费者协会受理投诉后，应当在十五个工作日内进行调解。调解可以采用书面或者当面协商的形式。

　　调解成立的，当事人应当按照调解协议履行。

　　第四十六条　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。

　　行政管理部门决定不予受理的，应当说明理由。行政管理部门逾期不作出是否受理决定，或者对行政管理部门不受理的决定不服的，消费者可依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

　　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、退还货款和服务费用并赔偿消费者的损失。

　　第四十七条　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。

　　仲裁委员会可以制定小额争议仲裁规则。小额争议仲裁规则应当体现简便、快捷的原则。小额消费争议仲裁免收或者减收仲裁费。

　　消费者和经营者对仲裁机构作出的裁决应当履行。一方逾期不履行的，另一方可以向有管辖权的人民法院申请强制执行。

　　第四十八条　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。

　　第四十九条　消费者向有关行政管理部门申诉的，应当从知道或者应当知道其权益受到侵害之日起一年内提出，法律、法规另有规定的除外。

第五章　法律责任

　　第五十条　经营者提供商品或者服务侵害消费者权益的，应当依照《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、法规和本办法的规定承担民事责任。

　　第五十一条　经营者提供商品或者服务有下列行为之一的，应当根据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的价款或者接受服务的费用总额的一倍：

　　（一）销售不符合保障人体健康、人身和财产安全的国家标准、行业标准、地方标准的商品的；

　　（二）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的；

　　（三）销售国家明令淘汰或者过期、失效、变质的商品的；

　　（四）销售假冒他人注册商标的商品的；

　　（五）销售伪造或者冒用商品产地、企业名称、地址的商品的；

　　（六）销售伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品的；

　　（七）销售"残次品"、"等外品"等商品未说明或者谎称是正品的；

　　（八）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；

　　（九）强迫消费者购买商品或者接受服务的；

　　（十）采取虚假或者其他不正当手段使提供的商品数量短缺的；

　　（十一）提供商品或者服务价外加价、收取未予标明的费用，或者以欺骗性价格表示提供商品或者服务的；

　　（十二）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；

　　（十三）提供服务时使用假冒伪劣服务用品的；

　　（十四）对修理、加工的商品偷工减料、故意损坏、偷换零部件或者更换不需要更换的零部件、谎报用工用料的；

　　（十五）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。经营者因提供假冒伪劣商品承担加倍赔偿责任的，不得以消费者购买商品数量过多为由免责。

　　第五十二条　供水、供电、供气、邮政、电信、有线电视、物业管理、医疗机构等经营者，收取费用后因自身原因未提供正常服务的，应当向消费者返还收取的费用；因计量不准多收取的费用，应当退还消费者并支付利息；没有合法依据收取费用（包括押金、保证金）的，应当向消费者加倍返还多收取的费用，并承担消费者因此所支付的合理费用。

　　第五十三条　经营者提供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，应当给予五千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其携带物品的；

　　（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。

　　第五十四条　经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人（以下简称受害人）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，受害人有固定收入的，按照其减少的固定收入计算；无固定收入的，按照受害人居住地城镇居民或者农民年平均收入计算；

　　（六）残疾者生活自助具费，按照普及型器具的费用计算；

　　（七）残疾者一次性生活补助费，根据受害者伤残等级，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扶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，按扶养到十八周岁计算；对无劳动能力的被扶养人，按扶养二十年计算，但五十周岁以上的，年龄每增加一岁减少一年，最低不少于十年。

　　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，是指受害人居住地市、县统计部门公布的上年度城镇居民人均年消费水平或者农民人均年消费水平。

　　第五十五条　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、法规的规定处罚。法律、法规未作处罚规定的，由工商行政管理部门责令改正，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五倍以下的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款；情节严重的，责令停产停业、暂扣营业执照。

　　工商行政管理部门依据前款规定查处侵害消费者权益的违法行为时，可以按照规定程序行使下列职权：

　　（一）询问有关当事人、利害关系人、证人，并要求提供证明材料或者与违法行为有关的其他资料；

　　（二）检查与违法行为有关的场所、财物，责令被检查的经营者说明商品的来源和数量，责令暂停销售商品或者提供服务；在证据可能灭失或者以后难以取得的情况下，可以依法先行登记保存；

　　（三）查阅、复制与违法行为有关的合同、发票、账册、文件、广告宣传品和其他资料。

　　第五十六条　有关行政管理部门和消费者协会工作人员在处理消费者权益争议时，应当客观、公正，恪守职业道德；对滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，视情节轻重，给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

　　第五十七条　经营者用威胁、殴打、限制人身自由等手段阻挠有关行政管理部门、消费者协会工作人员依法履行职务的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章　附则

　　第五十八条　经营者提供的种子、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，因质量问题造成农民减产、绝收、畜禽死亡或者其他损失的，经营者应当赔偿农民直接损失和可得利益损失。

　　第五十九条　本办法自2001年1月1日起施行。