

【发布单位】山东省
【发布文号】山东省人民代表大会常务委员会公告第11号
【发布日期】2008-08-01
【生效日期】2008-10-01
【失效日期】-----
【所属类别】地方法规
【文件来源】[国务院法制办公室](#)

山东省消费者权益保护条例

(2008年8月1日山东省第十一届人民代表大会常务委员会第五次会议通过 2008年8月1日山东省人民代表大会常务委员会公告第11号公布 自2008年10月1日起施行)

第一章 总则

第一条 为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](#)》和有关法律、行政法规的规定，结合本省实际，制定本条例。

第二条 消费者在本省行政区域内为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其合法权益受本条例保护。

经营者为消费者提供商品或者服务，应当遵守本条例。

农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料适用本条例。

第三条 经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平和诚实信用的原则。

消费者合法权益保护，实行国家保护、社会监督和经营者自律相结合的原则。

第四条 各级人民政府应当加强对消费者权益保护工作的领导，规范生产经营秩序，组织、协调、督促有关行政管理部门和工作机构做好保护消费者合法权益工作。

工商行政管理和质量技术监督、建设、交通、农业、教育、卫生、食品药品监督、旅游、价格、出入境检验检疫以及其他有关行政管理部门，应当依照法律、法规的规定，加强社会服务职能，做好对经营者交易行为、商品和服务质量的监督、管理，依法查处损害消费者合法权益的违法行为。

第五条 任何单位和个人都有权对损害消费者合法权益的行为进行监督。

消费者组织应当依法对商品和服务进行社会监督，支持消费者依法行使权利，维护消费者合法权益。

行业组织应当加强行业自律，督促和引导本行业经营者依法经营；其制定的行业规则，应当体现对消费者合法权益的保护。

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。

第二章 消费者权利

第六条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规规定的各项权利。

第七条 消费者在购买、使用商品和接受服务时，其生命权、健康权、身体权、姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权、隐私权、人格尊严权、人身自由权等人身权或者财产权受到损害的，有权要求经营者依法赔偿或者承担其他民事责任。

第八条 消费者在经营者提供的消费场所内，其人身、财产遇到危险的，有权要求经营者给予救助。

第九条 消费者在购买商品或者接受服务时，有权要求经营者提供购货或者服务凭证和必要的技术指导、售后服务。

第十条 消费者有权对经营者提供商品和服务的质量、价格、计量等提出意见、建议，有权对经营者损害消费者合法权益的行为向有关行政管理部门或者消费者组织举报、投诉，或者向大众传播媒介反映。

第十一条 消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面信息的权利；对涉及消费者权益的公用事业、公益服务、自然垄断经营商品的重大政策和价格调整，有权提出意见和建议。

第十二条 消费者有权对行业组织制定的行业规则和经营者联合约定中不利于保护消费者合法权益的内容，提出修改意见或者向有关行政管理部门反映。

第三章 经营者义务

第一节 一般规定

第十三条 经营者提供商品或者服务，应当按照《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》等法律、法规的规定履行义务。经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但约定的内容不得违背法律、法规的规定。

经营者未依法或者未按照与消费者的约定履行义务，或者因经营者自身的其他原因，给消费者人身、财产安全造成损害的，应当依法承担法律责任。

第十四条 经营者向消费者提供商品或者服务，必须符合保障消费者人身、财产安全的国家、行业、地方的强制性标准；没有标准的，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的要求。

经营者提供的商品，依法应当实施检验、检疫或者强制性认证的，必须经检验、检疫合格或者认证后方可销售。

第十五条 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，应当符合保障人体健康和人身、财产安全的要求；存在危险因素的，应当在明显位置设置警示标志，并采取安全防护措施。

第十六条 经营者发现或者有事实证明其提供的商品存在严重缺陷，即使正确使用仍有可能对消费者人身、财产安全造成危害的，应当立即停止销售，采取紧急措施告知消费者；商品已售出的，应当负责对该商品进行修理、更换、退货或者销毁，并立即报告有关行政管理部门。国家对缺陷产品有召回规定的，从其规定。

经营者发现或者有事实证明其提供的服务存在严重缺陷，即使正确接受服务仍有可能对消费者的人身、财产安全造成危害的，应当立即停止服务，采取相应的补救措施，并立即报告有关行政管理部门。

商品修理、更换、销毁等补救措施的费用由经营者承担。

第十七条 严禁经营者搜集与其提供的商品或者服务无关的消费者信息。

经营者对消费者的姓名、年龄、职业、身份证号、电话号码、家庭情况、居住地址、身份特征、健康状况、收入及财产状况等信息负有保密义务，未经消费者或者其代理人同意，不得向他人泄露或者不正当使用。

第十八条 经营者提供商品或者服务，应当按照规定在显著位置明码标价，不得以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价或者有奖销售等形式欺诈消费者。

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。

第十九条 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提供发票或者其他购货、服务凭证。

第二十条 经营者无正当理由不得拒绝、延误向消费者提供商品或者服务，不得以消费者购买商品或者接受服务的数量、用途等为由拒绝履行义务。

经营者不得违背消费者意愿搭售商品，不得擅自增加服务项目或者附加其他条件。提供可选择商品或者服务的，应当事先征得消费者同意。

经营者不得以价格联盟、垄断协议、滥用市场支配地位等方式损害消费者的合法权益。

第二十一条 经营者应当使用经检定合格的计量器具，以法定计量单位作为结算标准，保证计量结果准确。

经营者不得将包装物计入商品的净含量，不得短缺数量，不得拒绝消费者复核计量结果。

第二十二条 经营者销售商品，按照国家规定、与消费者约定或者经营者承诺承担包修、包换、包退（以下统称“三包”）责任的，应当向消费者提供“三包”凭证，并注明消费者享有的权利和具备法定条件的维修点。

在保修期内，商品经两次修理仍不能正常使用的，经营者应当承担更换或者退货的责任；消费者要求换货的，经营者应当为其调换相同型号、规格的商品，不能提供的，消费者可以要求退货；消费者要求退货的，经营者应当按照发票价格一次性为其退清货款，并承担运输和往返的合理费用。

第二十三条 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。

格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

第二十四条 经营者以消费者购买商品或者接受服务为条件，向消费者提供奖品、赠品或者免费服务，应当保证质量，不得免除其应当承担的修理、更换、重作、补足商品数量、赔偿损失以及其他责任。

第二十五条 经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当按照约定期限保质、保量地向消费者提供。未按约定提供的，经营者应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款及其利息，并承担消费者支付的其他合理费用。

第二十六条 经营者采用卡、券的方式销售商品或者提供服务，应当遵守有关法律、法规的规定，不得单方设定限制消费者合法权益的内容。

因经营者的原因导致卡、券不能继续使用的，经营者应当将卡、券的余额退还消费者。

第二十七条 经营者以邮购、电视销售、网上销售、电话销售等方式销售商品，应当事先向消费者如实说明商品的名称、价格、基本性能、主要成分、使用方法、注意事项、退换货途径、售后服务方式等信息，公示商品质量证明文件，保存相关交易凭证和交易记录，并按照承诺的时限提供商品。

经营者提供的商品与其事先向消费者的说明、承诺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要求退货，经营者应当承担消费者支付的合理费用，并不得向消费者收取折旧费和其他费用。

第二十八条 经营者的从业人员在提供商品或者服务时，对商品和服务的介绍、承诺以及对消费者询问、投诉的答复，视为经营者的行为。

经营者的服务公约和宣传资料应当作出有利于消费者的解释。服务公约及经营者的承诺对消费者有利的，应当作为解决争议的依据。

第二十九条 经营者向未成年人提供商品或者服务，应当符合未成年人的年龄、智力特点。

法律、法规禁止向未成年人提供的商品和服务，经营者不得向其提供；已提供的，经营者应当向未成年人退还已支付的价款。

第三十条 经营者提供少数民族使用的特殊商品或者服务，应当符合有关规定，尊重少数民族的风俗习惯。

第二节 特别规定

第三十一条 食品经营者应当严格执行国家卫生标准，不得使用有毒有害物质浸泡、清洗、加工、保鲜、盛装或者包装食品。提供的食品、酒水、饮料以及餐饮用具等不符合卫生标准和卫生要求的，经营者应当予以更换或者退款。

食品销售者应当建立和执行进货检查验收制度，审验供货商的经营资格，并建立供货商档案，如实记录进货台账；经营散装、裸装食品的，应当标牌公示，并注明生产日期、主要原料成分、保质期等内容。

餐饮、娱乐的收费项目和价格，应当在消费者接受服务前向其明示；未明示的，消费者有权拒付。

第三十二条 药品经营者应当具备与其经营药品相适应的场所、设备、设施和卫生环境及专业技术人员，并按照国家规定制定和执行保证药品质量的规章制度。

经营者销售药品应当符合国家规定，做到准确无误，并向消费者正确说明用法、用量和注意事项；调配处方必须认真核对，对方所列药品不得擅自更改或者代用；对有配伍禁忌或者超剂量的处方，应当拒绝调配；必要时，经处方医生更正或者重新签字，方可调配。

第三十三条 医疗机构进行医疗服务，应当尊重患者及其亲属的知情权、治疗选择权，但应当注意避免对患者产生不利后果；除法律法规另有规定外，未经患者或者其亲属同意，不得公开患者病情。患者或者其亲属查阅、复印处方、检验检查报告、手术及麻醉记录、护理记录以及国务院卫生行政部门规定的其他病历资料的，医疗机构应当予以协助。

医疗机构应当标明医疗收费明细项目和标准，定期向患者或者其亲属提供收费清单。除实施紧急抢救外，医疗机构应当事先向患者或者其亲属告知需要进行的检验检查项目及收费标准、需要使用药品、医疗器械的作用及价格。

医疗机构因使用非执业医师、非执业护士、不合格药品、不合格医疗器械或者违反医疗管理制度和诊疗护理规范等诊疗护理过错造成患者人身伤害、财产损失的，应当依法承担民事责任。构成医疗事故

的，按照国家有关规定处理。

第三十四条 农业生产资料经营者应当对其经营的农业生产资料的质量负责，如实介绍农业生产资料的使用效果、使用条件和使用方法，并提供书面说明；对可能危及使用者人身安全、农作物生长安全的农业生产资料，还应当设立明显的安全警示标识，并告知危害发生时的紧急救助方法。

因经营者提供的种子、种苗、肥料、农药、兽药、饲料、种畜禽、农机具等农业生产资料存在质量问题，造成减产、绝产、畜禽死亡或者其他严重后果的，经营者应当赔偿使用者因此受到的直接损失和可得利益损失。

第三十五条 教育培训服务机构应当如实告知受教育者培养目标、教育项目、课程设置、师资状况、办学与教学地址、学习时限、收费项目和标准等情况。

有下列行为之一的，经营者应当退还有关费用，并承担赔偿责任：

- （一）以虚假招生简章或者广告欺诈受教育者；
- （二）擅自提高收费标准或者增加收费项目；
- （三）擅自降低教学标准，使用不合格的教学人员从事教学活动，或者不提供相应的教学设备和设施；
- （四）以不正当理由使受教育者提前终止或者延迟学业；
- （五）法律、法规规定的其他侵害受教育者合法权益的行为。

第三十六条 商品房经营者应当遵守有关商品房销售的法律、法规，全面履行与消费者订立的商品房买卖合同。有下列情形之一，导致合同无效或者被撤销、解除的，经营者应当退还消费者已付购房款及利息，并赔偿消费者因此受到的损失：

- （一）故意隐瞒未取得商品房预售许可证的事实或者提供虚假的商品房预售许可证订立商品房买卖合同的；
- （二）故意隐瞒所售房屋已经抵押、出卖或者为拆迁补偿安置房屋的事实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）房屋主体结构质量经核验确属不合格或者因其他质量问题严重影响正常居住使用的；
- （七）交付的房屋实际面积误差比绝对值超过百分之三的；
- （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的。

有前款第（一）、（二）、（三）项规定情形之一的，商品房经营者应当按照消费者的要求赔偿其受到的损失，赔偿金额为消费者已付购房款的一倍。

第三十七条 装饰装修业经营者应当与消费者约定施工时限、施工质量、保修期限、费用结算、违约责任等内容；由经营者提供装饰装修材料的，应当使用符合国家规定标准的材料。因施工质量问题或者经

营者提供的材料不符合国家规定标准，需要返工、重作的，经营者应当免费返工、重作。

装饰装修工程的保修期限不得低于二年。有防水要求的厨房、卫生间和外墙的防渗期为五年。保修期自装饰装修工程竣工验收合格之日起计算。保修期内的维修费用由经营者承担。

第三十八条 物业服务经营者应当全面履行物业服务合同，接受业主和业主委员会的监督。利用共有部分开展有偿服务的，应当经业主大会同意。

物业服务项目、收费依据和标准，应当向全体业主公示。

第三十九条 修理加工业经营者应当在修理、加工前告知消费者所需要的零部件、材料性能、期限、费用等真实情况，不得擅自更换或者故意损毁零部件，不得虚列修理、加工项目；使用的零部件和材料不得以次充好、以假充真。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，依照其承诺。包修期自商品修复并交付消费者之日起计算。国家另有规定的，从其规定。

第四十条 汽车经营者应当与消费者约定维护、修理、更换、退货以及损失赔偿等事项，建立与其销售规模相适应的并具备相应资质的维修服务组织。汽车售出后主要部件出现安全性能故障的，经营者应当按照国家规定或者与消费者的约定免费进行修理、更换或者退货。

第四十一条 美容美发业经营者应当使用符合国家质量、卫生标准的材料和器具，并事先向消费者明示服务效果及注意事项；因经营者的责任达不到约定服务效果的，应当按照消费者的要求免费重作或者退还已收取的费用；给消费者造成人身伤害或者其他不良后果的，应当承担赔偿责任。

不具备国家规定资质或者资格的，不得从事医疗美容服务。

第四十二条 客运经营者应当按照客票载明的时间、地点、班次和规定的线路运送消费者，不得超载、途中加价，不得擅自绕行、转运、停运或者更换运输工具；迟延运送的，应当及时告知消费者，并根据消费者的要求安排改乘其他班次或者退票。

运送过程中发生危害消费者人身、财产的安全事件时，客运经营者应当立即报警并采取相应的安全措施；致使消费者的人身和财产遭受损害的，应当承担赔偿责任。

第四十三条 旅游业经营者应当与消费者约定旅游线路、旅游时间、游览景点、交通工具、食宿标准、费用等内容，不得擅自变更服务项目或者降低服务标准，不得强制、误导消费者购买商品或者接受服务。

旅游业经营者擅自增加服务项目或者提高服务标准的，不得要求消费者承担由此增加的费用；擅自减少服务项目或者降低服务标准的，应当退还消费者相应费用，并承担赔偿责任。

第四十四条 摄影冲印业经营者应当将拍摄、冲印的全部影像资料交付消费者，不得自行保留，不得在约定之外收取其他费用；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；未经消费者同意，经营者不得使用或者提供给他人使用消费者的影像资料；给消费者造成损害的，应当承担赔偿责任。

冲印具有特殊价值的影像资料，消费者可以与经营者事先约定保价额。经营者提供的服务不符合约定要求的，应当按照约定的保价额赔偿消费者损失。

第四十五条 洗染业经营者应当与消费者共同确认洗染前的衣物状况，并在服务单据中注明。造成衣物损坏、串色、染色、遗失的，应当退还收取的费用，并承担赔偿责任。

第四十六条 惊险性娱乐项目经营者应当具备保障消费者人身和财产安全的技术条件，设置明显的安全警

示标志，配备符合要求的安全防护设施、必要的救护人员和设备，并制定相应的安全管理制度和应急预案。

第四十七条 职业介绍、婚姻介绍、房屋租售、出境出国等中介服务机构，应当向消费者提供真实信息，明示服务项目和收费标准，不得采取强迫、欺诈、误导手段进行服务。

中介服务机构以虚假信息误导消费者的，应当退还消费者所付的全部费用，并承担赔偿责任。

第四十八条 供水、供电、供热、供气、邮政、通信、金融以及殡葬等公共服务企业，应当将服务项目、服务规范、收费标准等向消费者明示，不得限定消费者向其指定的经营者购买商品或者接受服务。未经法定程序，公共服务企业不得提高收费标准、增加收费项目；非因消费者原因造成计量增加的，公共服务企业不得要求消费者承担由此产生的费用。

公共服务企业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或者违反规定收取押金、保证金的，应当向消费者返还，并承担消费者因此所支付的合理费用。

第四章 消费者组织

第四十九条 省、设区的市、县（市、区）依法成立消费者协会。

消费者协会履行下列职能：

（一）宣传保护消费者合法权益的法律、法规，开展消费知识教育，为消费者提供消费信息和咨询服务；

（二）开展消费调查和比较试验，对经营者提供商品和服务的质量、价格、计量、安全、卫生、性能及信誉情况进行调查、比较和分析；

（三）受理消费者投诉，并对投诉事项进行调查、调解；投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以提请法定鉴定机构进行鉴定或者提请有关行政主管部门和单位作出处理；

（四）参与有关行政主管部门对商品和服务的质量、价格、计量、安全、卫生等方面进行的监督和检查；

（五）对涉及保护消费者合法权益的问题，向有关行政主管部门和单位反映、查询，提出建议；

（六）对维护消费者合法权益做出突出成绩的消费者满意单位进行表彰，对损害消费者合法权益的经营者通过大众传播媒介予以揭露、批评；

（七）建议人民政府及有关行政主管部门制定并组织实施保护消费者合法权益的政策措施；

（八）法律、法规规定的其他职能。

各级人民政府对消费者协会履行职能应当予以支持。

第五十条 消费者协会应当根据消费者投诉情况和消费者需求，发布消费警示和指导信息，引导消费者科学合理消费。

消费者协会披露消费者投诉处理情况、公布调查报告、发布消费信息和比较试验结果，应当客观、真实、公正。

第五十一条 消费者协会对消费者权益保护问题进行查询，有关行政管理部门、行业组织和经营者应当自接到查询请求后十五日内作出明确答复。

第五十二条 消费者协会应当支持受损害的消费者依法提起诉讼，并可以依法提供法律援助。

第五十三条 消费者协会不得从事商品经营和营利性服务，不得以营利为目的向社会推荐商品和服务。

第五章 争议处理

第五十四条 消费者与经营者发生消费争议的，可以通过下列途径解决：

- (一) 与经营者协商和解；
- (二) 请求消费者协会调解；
- (三) 向有关行政管理部门申诉；
- (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。

第五十五条 消费者因消费争议向消费者协会投诉的，消费者协会应当自收到投诉之日起五个工作日内作出是否受理的决定，并告知消费者。

消费者协会决定受理的，应当在三十日内进行调查、调解；投诉事项紧急的，应当立即进行调查、调解；不予受理或者受理后调解不成的，应当说明理由，并告知消费者可以选择的其他解决争议的途径。

第五十六条 对消费者的申诉或者消费者协会转交的投诉，有关行政管理部门应当自收到申诉或者转交投诉之日起七个工作日内作出是否受理的决定，并告知消费者。

有关行政管理部门决定受理的，应当按照法律、法规的规定及时进行处理，并将处理结果及时告知消费者；不予受理或者受理后未能处理的，应当说明理由，并告知消费者可以选择的其他解决争议的途径。

第五十七条 因处理消费争议，需要对商品和服务的质量进行检测或者鉴定的，消费者与经营者可以根据双方的约定提请有关机构进行检测或者鉴定。

双方未约定或者双方约定后反悔的，由受理消费者投诉的消费者协会委托具有相应资质的机构进行检测或者鉴定。检测、鉴定费用由经营者先行垫付，消费者提供等额担保，并由责任方最终承担。

商品和服务的质量难以检测和鉴定的，经营者应当提供证明自己无过错的证据；不能提供的，经营者应当承担责任。

第五十八条 有关行政管理部门、消费者协会在处理消费者申诉、投诉时，有权查阅、复制与消费争议有关的合同、发票、账册、文件、广告宣传品等资料，有权询问有关的当事人、利害关系人和证人，并要求其提供证明材料和与消费争议有关的其他资料。

第六章 法律责任

第五十九条 经营者提供商品或者服务损害消费者合法权益的，应当依照《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规以及本条例的规定承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

经营者承担赔偿责任以及其他民事责任后，属于生产者或者其他单位、人员的责任的，已承担责任的经营
者可以依法向负有责任的生产者或者其他单位、人员追偿或者要求其承担其他相应责任。

第六十条 经营者有下列行为之一的，除由有关行政管理部门依照法律、法规的规定进行处罚外，还
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的价款或者接受服
务的费用的一倍：

- (一) 销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好商品的；
- (二) 采取虚假或者其他不正当手段，使提供的商品数量短缺的；
- (三) 销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品，不明示或者谎称是正品的；
- (四) 以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价等名义销售商品或者提供服务的；
- (五) 以虚假的广告、说明、标准、样品、标记、演示等方式销售商品或者提供服务的；
- (六) 采用雇佣他人等方式进行欺骗性销售诱导，或者以虚假的有奖销售等方式销售商品或者提供服
务的；
- (七) 骗取消费者预付款或者利用邮购、电视销售、网上销售、电话销售等方式骗取价款而不按照约
定提供商品或者服务的；
- (八) 伪造、变造商品检验、检疫或者认证结果的；
- (九) 采用欺骗手段降低服务标准、减少服务项目或者使用不合格服务用品的；
- (十) 在修理、加工中擅自更换或者故意损坏零部件，更换不需要更换的零部件，或者虚列修理、加
工项目谎报用工用料的；
- (十一) 在标价之外加价销售商品、提供服务，或者收取未标明的费用的；
- (十二) 提供商品或者服务时有其他欺诈行为的。

第六十一条 经营者有下列行为之一，且不能证明自己确非欺诈消费者的，应当依照欺诈消费者的行为承
担法律责任：

- (一) 销售国家明令淘汰或者过期、失效、变质商品的；
- (二) 销售侵犯他人注册商标、专利、著作权等知识产权的商品的；
- (三) 销售伪造产地、伪造或者冒用他人企业名称或者姓名的商品的；
- (四) 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；
- (五) 销售伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的商品的；
- (六) 销售的商品应当检验、检疫或者强制性认证而未检验、检疫、认证的，或者经检验、检疫不合
格的。

第六十二条 经营者提供商品或者服务，造成消费者及其他受害人人身伤害或者死亡的，应当支付医疗
费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入、残疾辅助器具费、残疾赔偿金、残疾者生活补助费、死

者生前或者残疾人所扶养的人必需的生活费、丧葬费、死亡赔偿金等赔偿费用。具体支付标准和方式按照国家有关规定执行。

第六十三条 经营者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，并依法给予精神损害赔偿。构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十四条 经营者违反本条例，有下列行为之一，法律、法规已有规定的，依照其规定进行处罚；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管理部门按照下列规定进行处罚：

（一）提供的消费场所或者经营的惊险性娱乐项目存在安全隐患，未按规定设置警示标志、采取安全防护措施的，责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上一万元以下的罚款；造成严重后果的，责令停业整顿，处一万元以上五万元以下的罚款；

（二）发现或者有事实证明其提供的商品或者服务存在严重缺陷，可能对消费者人身、财产安全造成危害，而未采取防止危害发生的措施的，责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下的罚款；

（三）未经消费者同意，擅自将消费者的信息向他人泄露或者不正当使用的，给予警告，并处一万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；情节严重的，责令停业整顿；

（四）违背消费者意愿搭售商品，擅自增加服务项目或者附加条件的，责令改正，处一万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；

（五）食品销售者未按规定执行进货检查验收制度、建立供货商档案、如实记录进货台账的，或者对散装、裸装食品未按规定标牌公示的，责令限期改正；逾期不改正的，处一千元以下的罚款。

第六十五条 以暴力、威胁或者限制人身自由等方式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，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十六条 有关行政管理部门和消费者协会工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，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。

第七章 附则

第六十七条 本条例自2008年10月1日起施行。《[山东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法](#)》同时废止。

说明：本库所有资料均来源于网络、报刊等公开媒体，本文仅供参考。如需引用，请以正式文件为准。

[关于我们](#) | [联系我们](#) | [广告报价](#) | [诚聘英才](#) | [法律公告](#)

京ICP备05029464号 | [网上传播视听节目许可证\(0108276\)](#)

中国法院国际互联网站版权所有，未经协议授权，禁止下载使用或建立镜像

Copyright © 2002-2009 by ChinaCourt.org All rights reserved.

Reproduction in whole or in part without permission is prohibited