

# 贵州省消费者权益保护条例

(2006年11月24日贵州省第十届人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过  
根据2012年3月30日贵州省第十一届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过的  
《贵州省人民代表大会常务委员会关于修改部分地方性法规的决定》修正)

## 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和社会和谐建设，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。法律、法规另有规定的，从其规定。

为消费者提供商品或者服务的生产者、销售者、服务者（以下统称为经营者）应当遵守本条例。法律、法规另有规定的，从其规定。

**第三条** 消费者合法权益的保护实行经营者自律、社会监督和国家保护相结合的原则。

经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚信的原则。

**第四条** 本条例由县级以上人民政府

组织实施。

县级以上工商行政管理部门及其他有关行政部门应当根据各自职责，依法维护消费者合法权益。

各级消费者协会依法保护消费者合法权益。

有关行业组织应当督促本行业经营者依法经营、加强自律，制定的行业规范不得含有损害消费者合法权益的内容。

**第五条** 任何单位和个人有权对损害消费者合法权益的行为进行监督。

大众传播媒介应当加强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 消费者的权利

**第六条** 消费者有权要求经营者提供合格的商品和服务。

**第七条** 消费者在购买、使用商品或者接受服务时，有权了解商品或者服务的真实情况及交易条件。

消费者有权要求经营者提供商品的价

格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证、使用说明、购货发票、售后服务等相关信息、凭证。有权要求经营者提供服务的内容、规格、费用、标准、形式、检验检测报告、维修服务记录、发票等相关信息、凭证。

**第八条** 消费者在购买、使用商品或者接受服务时，其人格尊严、民族风俗习惯有权得到尊重。

**第九条** 消费者合法权益受到损害时，有权检举、投诉、申诉、提起诉讼，有权获知处理结果。

**第十条** 消费者在购买、使用商品或者接受服务时，人身权和财产权受到损害的，有权要求经营者依法予以赔偿、承担其他法律责任。

**第十一条** 消费者在商品交易市场、展销会、租赁柜台等场所购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿，也可以向主办者、举办者、柜台出租者要求赔偿。

### 第三章 经营者的义务

#### 第一节 一般规定

**第十二条** 经营者提供商品或者服务，应当履行法律、法规规定的义务。

经营者与消费者有约定或者经营者向消费者作出承诺的，按照约定或者承诺履行，但约定或者承诺违反法律、法规的规

定或者有损消费者合法权益的除外。

**第十三条** 经营者不得对商品或者服务作虚假宣传或者在业务宣传和推广中设置消费陷阱，欺诈消费者。

经营者通过广播、电视、报刊、互联网、邮购等方式销售商品或者提供服务的，所作的宣传说明应当与其销售的商品或者提供的服务相一致。

**第十四条** 经营者拟订的格式合同、商业广告、店堂告示、服务指南、购物凭证、互联网页面等含有下列内容的，其内容无效：

(一) 增加消费者的义务或者让消费者承担应当由经营者承担的义务；

(二) 排除、限制消费者依法变更、解除劳动合同的权利；

(三) 排除、限制消费者依法请求支付违约金、损害赔偿的权利；

(四) 排除、限制消费者依法选择调解、申诉或者提起诉讼解决争议的权利；

(五) 减轻、免除其侵害消费者合法权益应当承担的民事责任；

(六) 其他对消费者不公平、不合理的规定。

**第十五条** 经营者应当依法在经营场所悬挂营业执照和其他行政许可证照。

商品交易市场主办者、展销会举办者、场地和柜台提供者应当在经营场所的显著位置公布监督投诉机构的电话、地址，督促商品交易市场内的经营者、参展者、场地和柜台的使用者悬挂营业执照和

其他行政许可证照。

经营者通过广播、电视、报刊、互联网、邮购等方式销售商品或者提供服务的，应当将经营者名称、经营场所、经营范围、营业执照号码、购买条件、联系方式等告知消费者。

**第十六条** 经营者不得违背消费者意愿搭售商品、提供服务，不得擅自增加服务项目或者附加其他条件。

经营者无正当理由，不得拒绝或者延误向消费者提供商品或者服务。

经营者不得设定最低消费数额，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法定义务。

**第十七条** 经营者应当使用合格的计量器具，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。

**第十八条** 经营者提供商品或者服务应当明码标价，价签价目齐全，标价内容真实准确。

经营者不得在标价以外强制加价销售商品或者提供服务，不得收取任何标价外的费用。

**第十九条** 经营者提供商品或者服务应当向消费者出具发票，需要保修的商品提供保修凭证，并不得加收任何费用；不得以收据、保修凭证等代替发票。

**第二十条** 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，对可能危及人身、财产安全的，应当设置警示标志，并采取相应的防范措施。

经营者在经营场所采用的安全监控措施，不得侵害消费者的隐私权。

**第二十一条** 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人身、财产安全造成危害的，应当立即停止销售商品或者提供服务，报告当地工商行政管理等有关行政部门，并通过大众传播媒介、店堂告示或者其他方式及时、有效地告知消费者，召回该商品或者对已提供的服务采取补救措施。

商品召回或者服务补救的费用由经营者承担。

**第二十二条** 经营者应当按照国家和省的规定或者与消费者的约定，承担包修、包换、包退（以下简称“三包”）或者其他责任。

商品在包修责任期内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，并不得收取折旧费及其他费用。

经营者承担包换责任的，应当免费为消费者调换相同型号、规格的商品；经营者无相同型号、规格商品的，消费者可以要求退货，经营者不得收取折旧费及其他费用。

经营者承担包退责任的，应当一次退清货款，不得收取折旧费及其他费用。

**第二十三条** 经营者对消费者提出的修理、更换、重作、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，应当按照法律、法规规定或者约定履行，不得故意拖延或者无理拒绝。

前款所称故意拖延或者无理拒绝，包括下列情形：

(一) 经营者自接到消费者提出履行义务的要求或者有关行政部门、消费者协会处理争议的通知之日起 5 日内不作答复；

(二) 经营者在承诺履行义务后 5 日内或者在消费者同意的期限内不履行承诺义务；

(三) 经营者逾期未履行有关行政部门作出的处理决定或者消费者协会作出的调解协议。

**第二十四条** 经营者以促销方式提供奖品、赠品或者免费服务等，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、赔偿损失等责任。

**第二十五条** 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。

未经消费者同意，经营者不得将消费者的姓名、性别、职业、年龄、住址、身份证号码、学历、联系方式、婚姻状况、工作单位、收入和财产状况、指纹、血

型、病史等个人信息及其家庭的有关信息向第三人披露或者用于其他用途。法律、法规另有规定的，从其规定。

## 第二节 特别规定

**第二十六条** 从事供电、供水、供气、通信、邮政、有线电视、城市公共客运、殡葬等公用事业和其他依法具有独占地位的经营者，提供的商品和服务应当符合强制性标准。没有强制性标准的，应当符合双方约定。

经营者应当在经营场所公示依法核定的收费项目和标准，并按照公示的项目和标准收费，不得强制收取预付款，不得擅自增加收费项目或者提高收费标准。经营者提供有偿服务时，应当事先征得消费者同意，不得强制收费。

经营者使用的计量器具必须经法定或者授权的计量检定机构检定合格，对计量器具及有关设备应当定期检查维护。

经营者不得限定消费者在其指定的经营场所购买商品或者接受服务。

**第二十七条** 医疗机构提供诊疗服务，因使用不合格药品、不合格医疗器械或者违反医疗管理法律、法规和诊疗技术规范损害患者合法权益的，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。

医疗机构及其医务人员不得给患者使用与诊疗护理无直接关系的药品或者进行无直接关系的检查、检验。

医疗机构提供诊疗护理服务应当明示服务内容和收费项目、标准，按照依法核定的标准收费，并向患者出具载明收费明细项目、标准及金额的清单、收据或者发票。不得自立、分解项目收费或者提高标准收费，违反规定收取的费用，应当退还患者。

医疗机构及其医务人员应当依法维护患者在接受医疗服务中的知情权、隐私权。对患者或者其直系亲属、监护人查阅、复印处方笺、住院志、医嘱单、检验检查报告、手术及麻醉记录单等病历资料提供方便；未经患者或者其直系亲属、监护人同意，不得公开患者病情。

**第二十八条** 美容、美发、保健业经营者应当使用符合标准的服务用品，保证服务安全和服务质量，并事先向消费者明示或者与消费者约定美容、美发、保健效果，告知消费者注意事项。达不到约定效果的，应当按照消费者的要求予以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，应当依法承担赔偿责任。

**第二十九条** 食品经营者不得经营有毒、有害、变质以及超过保质期的食品；不得使用有毒、有害物质对食品进行保鲜、抛光、着色、熏烤等加工处理和包装。

从事餐饮、娱乐业的经营者，提供的食品和服务应当符合卫生、安全要求；不符合卫生、安全要求，给消费者造成损害

的，应当依法赔偿损失。经营者应当明示其提供食品和服务的价格，不得拒绝消费者自带酒水、饮料饮用，不得收取开瓶费等不合理费用。

**第三十条** 商品房经营者应当以书面形式向消费者明示商品房的准确地址、建筑结构、建筑面积、套内面积和共用分摊建筑面积、装饰标准、外部环境、公用设施、计价方式、付款方式、交付日期、产权办理等情况。

经营者不得有下列行为：

(一) 隐瞒未取得商品房预售许可证事实或者提供虚假的商品房预售许可证预售商品房；

(二) 将未经竣工验收或者验收不合格的商品房交付使用；

(三) 使用的建筑、装饰材料造成室内环境污染指数严重超标；

(四) 商品房买卖合同订立后，未经买受人同意将该房屋抵押、出卖给第三人或者隐瞒所售房屋已经抵押或者出卖的事实再次出售。

经营者有下列行为之一的，应当承担违约责任，消费者要求退房的，应当退房：

(一) 擅自变更规划、设计，导致商品房质量、面积、结构、朝向、楼层、交付时间等与合同约定不符；

(二) 商品房外部环境以及其他配套设施与经营者的承诺不相符；

(三) 未在合同约定的期限内为买受

人办妥房屋、土地权属手续。

经营者应当履行国家规定和合同约定的房屋维修义务。在包修责任期内，房屋出现渗漏、开裂等质量缺陷，经营者应当承担修理、更换、赔偿损失等责任，因消费者装修或者使用不当造成的除外。

**第三十一条** 住宅装修经营者应当与消费者书面约定装修的项目、标准、价格、数量、质量、期限等内容，并保证装修质量，按时完工。由经营者提供装饰材料的，应当书面约定装饰材料的名称、规格、等级、价格、数量等，装饰材料应当符合强制性标准，没有强制性标准的，应当符合双方约定。

经营者违反约定的，应当承担违约责任；必须返工的，应当在重新约定的时限内完成返工，返工费用由经营者承担。

**第三十二条** 物业管理经营者应当履行物业管理合同，接受住宅区业主和业主委员会监督，不得损害业主利益。业主大会有权按照规定选择物业管理公司；物业管理公司未按照合同约定提供服务的，业主大会依法解除合同。

**第三十三条** 从事非公益性或者非学历教育培训服务的经营者，应当在招生简章、招生广告中如实告知课程设置、师资状况、学习、培训地点、教学设施、收费项目及标准等信息。

经营者有下列行为之一的，应当在受教育者或者其监护人提出退学要求之日起10日内，退还已收取的全部费用，并依法

承担赔偿责任：

- (一) 不具备合法资格招收受教育者；
- (二) 在招生简章、招生广告中作虚假宣传；
- (三) 以虚构的保证就业等承诺诱使受教育者接受教育；
- (四) 安排不具备相应教师资格的人员从事教学活动；
- (五) 不提供能保障人身安全和符合教学要求的教学场所、教学设备和设施；
- (六) 以不正当手段迫使受教育者终止学业。

经营者擅自提高收费标准或者增加收费项目的，应当在受教育者或者其监护人提出退学要求之日起10日内，退还已收取的全部费用，受教育者或者其监护人未要求退学的，应当退还多收取的费用。

**第三十四条** 从事保险业的经营应当如实向投保人说明保险合同条款内容。

经营者和保险经纪人在保险活动中，不得有强制、欺诈、隐瞒、诱导等行为。

经营者应当按照法律、法规规定或者合同约定履行赔偿或者给付保险金义务，不得故意拖延或者无理拒绝。

**第三十五条** 从事旅游业务的经营者，应当与消费者签订旅游合同，约定提供的服务项目和收费标准，并按照合同约定的日程、等级标准、价格等提供服务，不得降低标准，不得强制、误导消费者购买商品或者接受服务。未经消费者同意，不得转团、并团，不得变更合同约定的旅

游线路、旅游时间、游览景点、交通工具、食宿等级、收费标准等内容，不得增加或者减少服务项目或者降低服务标准。

**第三十六条** 从事公路客运业务的经营者，应当按照依法核定的标准收取费用，按照客票载明的时间、班次和车型运送消费者。无正当理由不得拒载、绕道、改变线路、中途停运或者更换车辆。不得超载、中途加价、中途甩客。

从事航空、铁路运输、水路运输的经营者致使消费者不能准时出发或者正点到达的，应当及时告知消费者并按照有关规定妥善处理。

**第三十七条** 从事修理、加工服务的经营者，应当按照国家规定或者双方约定提供服务，按期交货，保证质量。提供服务时，应当事先告知消费者修理、加工所需要的零部件、材料、价格、期限等情况，经消费者同意，出具载明加工或者修理商品的名称、数量、项目、费用、交货日期等内容的凭证后，再作修理、加工。

经营者不得偷换零部件或者更换不需要更换的零部件，不得虚列修理项目或者谎称更换零部件。

经营者对修理的部位应当予以包修，包修责任期不得少于30日；经营者承诺包修责任期多于30日的，从其承诺。包修责任期自商品修复交付消费者之日起计算。

**第三十八条** 从事洗染业的经营者，应当按照与消费者约定的洗染质量、方

式、价格、时限、具体要求等提供服务，可以书面约定洗染物的价值及赔偿标准。造成洗染物遗失、损坏、串染色、污染、变形等情形的，经营者应当退还收取的费用并承担赔偿责任。

**第三十九条** 从事摄影、冲印业的经营者，应当按照与消费者约定的质量、数量、价格、时间等提供服务，并将全部照片、底片、数据资料交付消费者。拍摄、冲印的照片不符合质量要求的，应当按照消费者的要求退还费用或者免费重作。

经营者造成消费者胶卷、底片损坏或者丢失的，应当退还消费者冲印费用，并按照损坏或者丢失胶卷、底片价格的10倍予以赔偿。

经营者造成消费者数据资料损坏或者丢失的，应当退还消费者冲印、制作费用，并按冲印、制作费用的3至5倍予以赔偿。

消费者与经营者对具有特殊价值的胶卷、底片、数据资料事先达成保价冲印、制作约定的，保价费不得超过保价额的1%；经营者提供的服务不符合约定要求的，按约定的保价额赔偿消费者损失。

**第四十条** 人才、劳务、婚姻、留学、房屋等中介服务经营者，应当与消费者约定服务内容、费用、违约责任等，不得向消费者提供虚假信息，不得以欺诈、胁迫等手段从事中介服务，不得向消费者收取约定以外的费用。经营者未按照约定

提供服务造成消费者损失的，应当退还服务费用并依法承担赔偿责任。

**第四十一条** 从事惊险性娱乐项目的经营者，应当具有保障消费者人身安全的技术条件、服务设备、必要的救护设施和人员，并制定应急预案。

#### 第四章 行政保护

**第四十二条** 县级以上人民政府应当建立保护消费者合法权益联席会议制度，加强对消费者合法权益保护工作的领导，组织、协调、督促有关行政部门做好消费者合法权益保护工作。

县级以上人民政府及有关行政部门应当及时公布涉及消费者合法权益保护的信息，对维护消费者合法权益成绩突出的单位和个人予以表彰和奖励。

**第四十三条** 县级以上人民政府及有关行政部门制定涉及消费者合法权益的规定和标准，应当听取消费者协会、消费者和经营者的意见；依法需要听证的，应当听证。

**第四十四条** 县级以上工商行政管理部门及其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自职责范围内，加强对经营者的监督管理，采取措施保护消费者的合法权益。

县级以上有关行政部门对消费者反映经营者交易行为、商品和服务质量问题的意见，应当及时调查处理；应当受理消费

者申诉，及时查处侵害消费者合法权益的案件。

消费者的申诉涉及两个以上行政管理范围的，消费者可以选定其中一个行政部门申诉。

**第四十五条** 县级以上工商行政管理部门查处涉嫌侵害消费者合法权益的违法行为时，依法行使下列职权：

(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) 查阅、复制、扣留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；

(三) 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；经县级以上工商行政管理部门负责人批准，可以依法对用于违法行为的财物及工具先行登记保存。

其他行政部门依照法律、法规规定的职权，对涉嫌侵害消费者合法权益的违法行为进行查处。

**第四十六条** 除国家制定的“三包”商品目录外，省有关行政部门可以制定本省的“三包”商品目录及“三包”期限，制定时，应当听取消费者协会、消费者和经营者的意见。

**第四十七条** 经营者未按照本条例第二十一条规定采取相应措施的，有关行政部门应当责令经营者立即停止销售或者服务，责令经营者召回已售出的商品和对已



提供的服务采取补救措施。

因经营者责任造成消费者损失的，有关行政部门应当责令经营者负责修理、重作、更换、退货并依法赔偿损失。

## 第五章 消费者组织

**第四十八条** 消费者协会和其他消费者组织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社会团体。县级以上行政区域成立消费者协会，应当经同级人民政府批准。县级消费者协会经同级人民政府批准可以在乡、镇人民政府或者街道办事处区域内设立消费者组织，在村、社区建立消费者投诉站，在集贸市场、商业网点、企业设立消费者联络站，方便消费者投诉、咨询。

县级以上消费者协会由有关行政部门和社会团体、行业组织、新闻媒体、消费者代表等组成。

**第四十九条** 省人民政府应当保障消费者协会履行法定职能所需的编制、经费。

县级以上人民政府应当支持消费者协会开展工作，提供必要的工作经费。

**第五十条** 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，协助有关行政部门研究和制定保护消费者合法权益的政策、措施；

(二) 就有关消费者合法权益的问题，

向人民政府、有关行政部门反映、查询，提出建议；

(三) 征求和收集消费者意见，对商品和服务的质量、价格、售后服务等进行调查、分析，向消费者提供消费信息和咨询服务；

(四) 参与有关行政部门对商品和服务质量、价格、安全、卫生、计量等进行监督检查；

(五) 受理消费者的投诉，对投诉事项进行调查、调解，就投诉涉及的商品和服务质量问题，可以提请法定鉴定机构鉴定；

(六) 对侵害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介告知消费者或者挂牌警示，并建议有关行政部门予以查处；

(七) 支持消费者对侵害消费者合法权益的行为向人民法院提起诉讼；

(八) 法律、法规规定的其他职能。

设区的市级以上消费者协会可以对商品和服务的质量进行检测比较，并向社会公布结果。

**第五十一条** 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。

## 第六章 争议的解决

**第五十二条** 消费者和经营者发生消费者权益争议的，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。

**第五十三条** 消费者协会应当在收到消费者投诉之日起5日内作出是否受理的决定。不予受理的,书面说明理由;决定受理的,应当在30日内进行调解。因故不能调解,确需延长期限的,经主要负责人批准,可以延长15日。调解达成协议的,制作调解书;调解不成的,书面告知当事人,并告知其他解决途径。

**第五十四条** 有关行政部门收到消费者的申诉或者消费者协会转交的投诉,应当在5日内作出是否受理的决定。不予受理的,书面说明理由;决定受理的,应当在60日内作出处理决定,并书面告知申诉人或者消费者协会。

**第五十五条** 仲裁机构可以在消费者协会设立消费争议仲裁办事机构,简便、快捷地处理消费纠纷。

**第五十六条** 因商品或者服务质量发生争议需要鉴定、检验、检测的,消费者与经营者可以约定由具有资质的机构进行鉴定、检验、检测;双方未约定或者约定不成的,由受理申诉、投诉的有关行政部门、消费者协会委托具有相应资质的机构进行鉴定、检验、检测;鉴定、检验、检测机构应当依法作出书面结论。

鉴定、检验、检测费由经营者垫付,消费者提供等额担保。鉴定、检验、检测费用根据双方过错责任承担。

不能鉴定、检验、检测的,经营者应当提供证明自己无过错的证据,不能提供的,由经营者承担责任。

## 第七章 法律责任

**第五十七条** 违反本条例规定的,由县级以上人民政府工商行政管理部门或者其他有关部门依法予以处罚。

**第五十八条** 违反本条例第三十条第二款规定的,应当按照消费者的要求退还消费者已付购房款及利息,并赔偿已付购房款1倍的损失。

**第五十九条** 违反本条例规定,有下列情形之一的,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1倍以上5倍以下罚款;没有违法所得的,处以1万元以下罚款;情节严重的,责令停业整顿:

- (一) 不向消费者告知应当告知的有关事项;
- (二) 设定最低消费数额;
- (三) 强迫消费者购买商品或者接受服务;
- (四) 短缺商品数量或者将包装物计入作为商品的净含量;
- (五) 不提供购货或者服务凭证;
- (六) 未在危及消费者人身、财产安

全的场所设置警示标志或者采取防范措施；

(七) 不履行商品召回义务；

(八) 未经消费者同意，向第三人披露消费者个人信息；

(九) 向消费者收取开瓶费等不合理费用。

**第六十条** 有下列情形之一的，应当返还消费者购买商品或者接受服务的费用，并支付消费者购买商品或者接受服务费用1倍的赔偿金：

(一) 销售掺杂、掺假，以假充真、以旧充新、以次充好、以不合格品冒充合格品的商品；

(二) 采取虚假或者其他不正当手段销售份量不足的商品；

(三) 销售的商品是“处理品”、“残次品”、“等外品”却未予标明或者谎称是正品；

(四) 以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”或者其他欺骗性价格销售商品；

(五) 以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者提供服务；

(六) 不以自己的真实名称或者标记销售商品或者提供服务；

(七) 采用雇用他人等方式进行欺骗性的销售诱导；

(八) 作虚假的现场演示和说明；

(九) 利用广播、电视、电影、报刊、互联网等大众传播媒介或者其他手段对商

品或者服务作虚假宣传；

(十) 骗取消费者预付款；

(十一) 利用邮购、电视购物、网上购物等方式骗取价款而不提供或者不按约定提供商品或者服务的；

(十二) 以虚假的“有奖销售”、“还本销售”等方式销售商品；

(十三) 采取其他欺诈手段损害消费者合法权益的行为。

**第六十一条** 经营者提供商品或者服务，有下列情形之一的，经营者应当停止侵害，赔礼道歉、恢复名誉、消除影响，赔偿消费者2000元以上的精神损害抚慰金，并承担其他民事责任。

(一) 侮辱或者捏造事实诽谤消费者；

(二) 搜查消费者的身体或者携带的物品；

(三) 限制消费者人身自由；

(四) 法律、法规规定的其他情形。

**第六十二条** 经营者违反本条例其他规定的，按照有关法律、法规的规定处罚。

**第六十三条** 经营者以威胁、殴打、限制人身自由等手段阻挠有关行政部门、消费者协会工作人员依法履行职责，尚未构成犯罪的，依法予以行政处罚。

**第六十四条** 有关行政部门、消费者协会的工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊、收受贿赂，侵害消费者合法权益，尚未构成犯罪的，依法给予行政处分；给消费者造成损失的，应当依法给予

赔偿。

## 第八章 附 则

**第六十五条** 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本条例执

行。

**第六十六条** 本条例自 2007 年 2 月 1 日起施行。1994 年 9 月 28 日贵州省第八届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过的《贵州省消费者权益保护条例》同时废止。