《消费者权益保护法》行政处罚裁量标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 违法行为 | 处罚依据 | 适用情形 | | 裁量标准 |
| 1 | 经营者提供的商品或者服务不符合保障人身、财产安全要求的。 | **第五十六第一款第一项** 经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；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十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：  (一) 提供的商品或者服务不符合保障人身、财产安全要求的。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，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3.7倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得3.7倍以上7.3倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以上35万元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 情节较为严重的，责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得7.3倍以上10倍以下的罚款；没有违法所得的，处以35万元以上50万元以下的罚款。情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。 |
| 2 | 经营者在商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的。 | **第五十六第一款第二项** 经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；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十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：  (二)在商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，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3.7倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得3.7倍以上7.3倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以上35万元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 情节较为严重的，责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得7.3倍以上10倍以下的罚款；没有违法所得的，处以35万元以上50万元以下的罚款。情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。 |
| 3 | 经营者生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的。 | **第五十六第一款第三项** 经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行;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十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款;情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照:  (三)生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，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3.7倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得3.7倍以上7.3倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以上35万元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 情节较为严重的，责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得7.3倍以上10倍以下的罚款；没有违法所得的，处以35万元以上50万元以下的罚款。情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。 |
| 4 | 经营者伪造商品的产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，篡改生产日期，伪造或者冒用认证标志等质量标志的。 | **第五十六第一款第四项** 经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行;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十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款;情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照:  (四)伪造商品的产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，篡改生产日期，伪造或者冒用认证标志等质量标志的。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，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3.7倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得3.7倍以上7.3倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以上35万元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 情节较为严重的，责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得7.3倍以上10倍以下的罚款；没有违法所得的，处以35万元以上50万元以下的罚款。情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。 |
| 5 | 经营者销售的商品应当检验、检疫而未检验、检疫或者伪造检验、检疫结果的。 | **第五十六第一款第五项** 经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行;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十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款;情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照:  (五)销售的商品应当检验、检疫而未检验、检疫或者伪造检验、检疫结果的。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，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3.7倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得3.7倍以上7.3倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以上35万元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 情节较为严重的，责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得7.3倍以上10倍以下的罚款；没有违法所得的，处以35万元以上50万元以下的罚款。情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。 |
| 6 | 经营者对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的。 | **第五十六第一款第六项** 经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行;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十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款;情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照:  (六)对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，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3.7倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得3.7倍以上7.3倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以上35万元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 情节较为严重的，责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得7.3倍以上10倍以下的罚款；没有违法所得的，处以35万元以上50万元以下的罚款。情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。 |
| 7 | 经营者拒绝或者拖延有关行政部门责令对缺陷商品或者服务采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施的。 | **第五十六第一款第七项** 经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行;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十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款;情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照:  (七)拒绝或者拖延有关行政部门责令对缺陷商品或者服务采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施的。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，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3.7倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得3.7倍以上7.3倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以上35万元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 情节较为严重的，责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得7.3倍以上10倍以下的罚款；没有违法所得的，处以35万元以上50万元以下的罚款。情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。 |
| 8 | 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，故意拖延或者无理拒绝的。 | **第五十六第一款第八项** 经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行;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十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款;情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照:(八)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，故意拖延或者无理拒绝的。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，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3.7倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得3.7倍以上7.3倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以上35万元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 情节较为严重的，责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得7.3倍以上10倍以下的罚款；没有违法所得的，处以35万元以上50万元以下的罚款。情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。 |
| 9 | 经营者侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的。 | **第五十六第一款第九项** 经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行;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十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款;情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照: (九)侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，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3.7倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得3.7倍以上7.3倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以上35万元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 情节较为严重的，责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得7.3倍以上10倍以下的罚款；没有违法所得的，处以35万元以上50万元以下的罚款。情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。 |
| 10 | 经营者具有法律、法规规定的对损害消费者权益应当予以处罚的其他情形的。 | **第五十六第一款第十项** 经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行;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十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款;情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照:  (十)法律、法规规定的对损害消费者权益应当予以处罚的其他情形。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，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3.7倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得3.7倍以上7.3倍以下的罚款；没有违法所得的，处以15万元以上35万元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 情节较为严重的，责令改正，根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以违法所得7.3倍以上10倍以下的罚款；没有违法所得的，处以35万元以上50万元以下的罚款。情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。 |

《河南省消费者权益保护条例》行政处罚裁量标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 违法行为 | 处罚依据 | 适用情形 | | 裁量标准 |
| 1 | （一）以合同的格式条款、通知、声明、店堂告示为据侵害消费者合法权益的；  （二）利用邮购、电视直销、互联网销售、电话销售等方式骗取价款而不提供或者不按照约定提供商品或者服务的；  （三）以预收款方式提供商品或者服务未履行约定的；  （四）租赁他人柜台或者场地的经营者不标明真实名称和标记的，经营者出租柜台或销售场地不标明位置和范围的；  （五）对存在严重缺陷的商品或者服务不立即停止销售或服务的，对已经售出的商品或提供的服务不采取召回等补救措施的；  （六）提供商品或者服务时，强制消费者提供与消费无关的个人信息，或者未经消费者同意擅自将消费者个人信息向第三人披露的；  （七）商品房经营者违反本条例第十七条规定的；  （八）公共服务行业和其他具有独占地位行业的经营者，违反本条例第十八条规定的；  （九）洗染业经营者违反第十九条规定的；  （十）装饰装修业经营者违反第二十条规定的；  （十一）汽车经营者违反第二十一条规定的；  （十二）非学历教育培训服务机构违反第二十二条第二款规定的；  （十三）旅游服务业经营者违反本条例第二十四条规定的；  （十四）食品经营者、餐饮业经营者违反第二十五条规定的；  （十五）违反本条例第二十六条规定的；  （十六）中介服务经营者违反本条例第二十八条规定的；  （十七）修理业经营者违反本条例第二十九条第二款规定的；  （十八）违反本条例第三十条规定的。  。  。 | 第五十一条 经营者有下列情形之一，侵害消费者权益的，有关法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，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，从重处罚，责令停业整顿：  （一）以合同的格式条款、通知、声明、店堂告示为据侵害消费者合法权益的；  （二）利用邮购、电视直销、互联网销售、电话销售等方式骗取价款而不提供或者不按照约定提供商品或者服务的；  （三）以预收款方式提供商品或者服务未履行约定的；  （四）租赁他人柜台或者场地的经营者不标明真实名称和标记的，经营者出租柜台或销售场地不标明位置和范围的；  （五）对存在严重缺陷的商品或者服务不立即停止销售或服务的，对已经售出的商品或提供的服务不采取召回等补救措施的；  （六）提供商品或者服务时，强制消费者提供与消费无关的个人信息，或者未经消费者同意擅自将消费者个人信息向第三人披露的；  （七）商品房经营者违反本条例第十七条规定的；  （八）公共服务行业和其他具有独占地位行业的经营者，违反本条例第十八条规定的；  （九）洗染业经营者违反第十九条规定的；  （十）装饰装修业经营者违反第二十条规定的；  （十一）汽车经营者违反第二十一条规定的；  （十二）非学历教育培训服务机构违反第二十二条第二款规定的；  （十三）旅游服务业经营者违反本条例第二十四条规定的；  （十四）食品经营者、餐饮业经营者违反第二十五条规定的；  （十五）违反本条例第二十六条规定的；  （十六）中介服务经营者违反本条例第二十八条规定的；  （十七）修理业经营者违反本条例第二十九条第二款规定的；  （十八）违反本条例第三十条规定的。  。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 法律、法规未作规定的，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三倍以下的罚款，没有违法所得的，处以三千元以下的罚款，情节严重的，从重处罚，责令停业整顿。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 法律、法规未作规定的，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，处以违法所得三倍以上四倍以下的罚款，没有违法所得的，处以三千元以上四千元以下的罚款，情节严重的，从重处罚，责令停业整顿。。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 法律、法规未作规定的，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，处以违法所得四倍以上五倍以下的罚款，没有违法所得的，处以四千元以上一万元以下的罚款，情节严重的，从重处罚，责令停业整顿顿 |
| 2 | 消费者协会受理消费者投诉实施调查时，经营者无理拒绝的 | 第五十八条 消费者协会受理消费者投诉实施调查时，经营者无理拒绝的，由工商行政管理部门责令改正，处以警告；对拒不改正的，处以一百元以上五百元以下的罚款。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 由工商行政管理部门责令改正，处以警告；对拒不改正的，处以一百元以上三百元以下的罚款 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 由工商行政管理部门责令改正，处以警告；对拒不改正的，处以三百元以上四百元以下的罚款 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 由工商行政管理部门责令改正，处以警告；对拒不改正的，处以四百元以上五百元以下的罚款 |

《侵害消费者权益行为处罚办法》行政处罚裁量标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 违法行为 | 处罚依据 | 适用情形 | | 裁量标准 |
| 1 | 经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等，未以显著方式提请消费者注意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的。 | 第十五条 经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以下、但最高不超过9000元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以上2.1倍以下、但最高不超过2.1万元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以上7000元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得2.1倍以上3倍以下、但最高不超过3万元的罚款；没有违法所得的，处以7000元以上10000元以下的罚款。 |
| 2 | 经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等，作出含有免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任的规定的。 | 第十五条 经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以下、但最高不超过9000元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以上2.1倍以下、但最高不超过2.1万元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以上7000元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得2.1倍以上3倍以下、但最高不超过3万元的罚款；没有违法所得的，处以7000元以上10000元以下的罚款。 |
| 3 | 经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等，作出含有排除或者限制消费者提出修理、更换、退货、赔偿损失以及获得违约金和其他合理赔偿的权利的规定的。 | 第十五条 经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以下、但最高不超过9000元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以上2.1倍以下、但最高不超过2.1万元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以上7000元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得2.1倍以上3倍以下、但最高不超过3万元的罚款；没有违法所得的，处以7000元以上10000元以下的罚款。 |
| 4 | 经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等，作出含有排除或者限制消费者依法投诉、举报、提起诉讼的权利的规定的。 | 第十五条 经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以下、但最高不超过9000元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以上2.1倍以下、但最高不超过2.1万元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以上7000元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得2.1倍以上3倍以下、但最高不超过3万元的罚款；没有违法所得的，处以7000元以上10000元以下的罚款。 |
| 5 | 经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等，作出含有强制或者变相强制消费者购买和使用其提供的或者其指定的经营者提供的商品或者服务，对不接受其不合理条件的消费者拒绝提供相应商品或者服务，或者提高收费标准的规定的。 | 第十五条 经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以下、但最高不超过9000元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以上2.1倍以下、但最高不超过2.1万元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以上7000元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得2.1倍以上3倍以下、但最高不超过3万元的罚款；没有违法所得的，处以7000元以上10000元以下的罚款。 |
| 6 | 经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等，作出含有规定经营者有权任意变更或者[解除合同](http://www.lawtime.cn/info/laodong/jiechuhetong/" \t "_blank)，限制消费者依法变更或者解除合同权利的内容的。 | 第十五条 经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以下、但最高不超过9000元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以上2.1倍以下、但最高不超过2.1万元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以上7000元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得2.1倍以上3倍以下、但最高不超过3万元的罚款；没有违法所得的，处以7000元以上10000元以下的罚款。 |
| 7 | 经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等，作出含有规定经营者单方享有解释权或者最终解释权的内容的。 | 第十五条 经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以下、但最高不超过9000元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以上2.1倍以下、但最高不超过2.1万元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以上7000元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得2.1倍以上3倍以下、但最高不超过3万元的罚款；没有违法所得的，处以7000元以上10000元以下的罚款。 |
| 8 | 经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等，作出其他对消费者不公平、不合理的规定的。 | 第十五条 经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以下、但最高不超过9000元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以上2.1倍以下、但最高不超过2.1万元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以上7000元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得2.1倍以上3倍以下、但最高不超过3万元的罚款；没有违法所得的，处以7000元以上10000元以下的罚款。 |
| 9 | 从事为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务的经营者谎报用工用料，故意损坏、偷换零部件或材料，使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的零部件或材料，更换不需要更换的零部件，或者偷工减料、加收费用，损害消费者权益的。 | 第十五条 经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以下、但最高不超过9000元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以上2.1倍以下、但最高不超过2.1万元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以上7000元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得2.1倍以上3倍以下、但最高不超过3万元的罚款；没有违法所得的，处以7000元以上10000元以下的罚款。 |
| 10 | 从事[房屋租赁](http://www.lawtime.cn/info/fangdichan/fangwuzl/" \t "_blank)、家政服务等中介服务的经营者提供虚假信息或者采取欺骗、恶意串通等手段损害消费者权益的。 | 第十五条 经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。 | 从轻 | 符合《规定》第十三条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以下、但最高不超过9000元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以下的罚款。 |
| 一般 | 符合《规定》第十五条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得0.9倍以上2.1倍以下、但最高不超过2.1万元的罚款；没有违法所得的，处以3000元以上7000元以下的罚款。 |
| 从重 | 符合《规定》第十四条情形的。 | 责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得2.1倍以上3倍以下、但最高不超过3万元的罚款；没有违法所得的，处以7000元以上10000元以下的罚款。 |