

# 黑龙江省消费者权益保护条例

(2015年12月18日黑龙江省第十二届人民代表大会  
常务委员会第二十三次会议通过)

## 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的健康发展,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、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,其权益受本条例保护。法律、法规另有规定的,从其规定。

经营者在本省行政区域内为消费者提供其生产、销售的商品或者服务,应当遵守本条例。法律、法规另有规定的,从其规定。

**第三条** 县级以上人民政府应当加强对消费者权益保护工作的领导,负责组织、协调、督促有关行政部门依法做好保护消费者合法权益的工作,支持消费者协会依法履行保护消费者合法权益的职责。

县级以上工商行政管理、质量技术监督、食品药品监督管理、价格、卫生和计划生育、旅游等有关行政部门应当依法在各自的职责范围内,保护消费者的合法权益。

**第四条** 消费者协会应当依法开展保护消费者合法权益的活动,对侵害消费者合法权益的行为,可以公布、揭露和批评。

**第五条** 鼓励单位和个人对侵害消费者合法权益的行为予以举报。

行业协会应当督促、引导本行业的经营者依法经营,加强自律;在制定行业规则时,应当

体现对消费者合法权益的保护。

大众传播媒介应当秉持公正立场,采取多种形式积极做好维护消费者合法权益的宣传以及舆论监督工作。

## 第二章 消费者的权利

**第六条** 消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人身和财产安全不受损害的权利。

消费者有权要求经营者提供的商品和服务符合保障人身和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,应当符合社会公认的安全要求。

消费者有权要求经营者提供安全的消费场所和环境。

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

消费者有权根据商品或者服务的不同情况,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、主要成份、净含量、生产日期、有效期限、储存条件、环保指标、检验合格证明、使用方法说明、售后服务等消费者有权知悉的事项;要求经营者提供服务的内容、规格、费用、标准、检验检测报告或者维修服务记录等情况。

**第八条** 消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定是否购买任何一种商品、是否接



受任何一项服务。

消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。

消费者采用网络、电视、电话、邮购等方式购买商品的,有权在法律、法规规定或者经营者承诺的期限内退货。

**第九条** 消费者有权要求经营者遵循公平的原则提供商品或者服务。

消费者在购买商品或者接受服务时,有权通过平等协商确定交易价格以及其他交易条件,有权获得质量合格、价格合理、计量正确的商品或者服务,有权要求经营者按约定提供商品或者服务。

消费者有权拒绝经营者强制交易、搭售商品和服务,有权要求经营者保证赠品的质量。

消费者购买商品和接受服务,有权要求经营者提供发票、服务单据、信誉卡等消费凭证。

**第十条** 消费者购买、使用商品和接受服务时,享有其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。

**第十一条** 消费者享有个人信息依法得到保护的权利,消费者有权要求经营者按照法律、法规的规定和双方的约定收集、使用其个人信息。消费者有权拒绝经营者向其发送商业性信息。

**第十二条** 消费者有权对商品和服务的质量、价格、计量、服务态度等向经营者提出意见、建议,对经营者侵害消费者合法权益的行为向有关行政部门举报,将有关情况如实向大众传播媒介反映。

消费者有权对行业协会制定或者经营者共同约定的行业规则中不利于保护消费者的内容提出修改意见和建议。

消费者有权对消费者协会和其他消费者组织的工作提出意见和建议。

消费者有权对有关行政部门保护消费者合法权益的工作提出建议,对有关行政部门及其工作人员在保护消费者合法权益工作中的违

法、失职行为进行检举、控告。

**第十三条** 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、荣誉权和个人隐私等人身权受到损害的,有权要求经营者依法予以赔偿、赔礼道歉、恢复名誉。

消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其财产受到损害的,有权要求经营者依法对其造成的损失予以赔偿;法律、法规未作规定的,消费者有权要求经营者按照行业规则予以赔偿。

消费者购买的商品、接受的服务不符合国家规定或者双方约定的质量标准的,有权要求经营者承担修理、重作、更换、退货、退还货款和服务费用或者赔偿损失等责任。

**第十四条** 消费者应当按照法律、法规的规定行使权利,尊重经营者的劳动和合法权益,遵守营业秩序,对经营者的投诉、举报应当真实、客观。

### 第三章 经营者的义务

**第十五条** 经营者应当依法、诚信经营,恪守社会公德,保障消费者合法权益。

经营者在销售商品或者提供服务时与消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违反法律、法规的规定。

经营者以广告、产品说明、实物样品或者通知、声明、店堂告示等方式,明示商品或者服务的质量、价格、售后责任等内容的,应当保证其提供的商品或者服务的质量、价格、售后责任等与明示内容一致。消费者受上述明示内容引导购买商品或者接受服务的,视为经营者将该明示内容作为约定内容。

**第十六条** 经营者在提供商品或者服务时,不得有下列欺诈行为:

(一)与人合谋或者雇佣他人进行销售诱导;



(二)采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论等方式进行销售诱导;

(三)对商品或者服务作虚假的现场演示和说明;

(四)在商品中掺杂、掺假、以假充真、以次充好、以不合格商品冒充合格商品,销售失效、变质或者过期的商品;

(五)以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价等手段进行价格表示;

(六)以虚假或者引人误解的说明、标准、实物样品等方式销售商品或者提供服务;

(七)隐瞒或者夸大商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者;

(八)销售处理品、残次品、等外品等商品应当标明而未标明;

(九)侵犯他人注册商标专用权、版权或者伪造、冒用认证标志等质量标志;

(十)伪造商品产地,篡改商品生产日期,伪造或者冒用他人厂名、厂址,以虚假名称从事经营活动;

(十一)销售依法应当检验、检疫但未经检验、检疫的商品;

(十二)收取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务;

(十三)未经生产者授权的经营者,声称经生产者授权,提供售后服务;

(十四)其他欺诈行为。

前款所称欺诈行为,是指故意告知消费者虚假情况或者故意隐瞒真实情况,诱使消费者作出错误意思表示的行为。

**第十七条** 经营者不得有谩骂、侮辱、搜查、拘禁消费者等侵害消费者合法权益的行为。

**第十八条** 经营者应当对消费者的个人信息予以保密,确保安全,防止泄露、丢失。在发生或者可能发生泄露、丢失的情况时,经营者应当立即采取补救措施。

经营者收集、使用消费者个人信息,应当遵

循合法、正当、必要的原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并应当事先征得消费者同意。

经营者不得泄露、出售或者非法向他人提供所收集的消费者个人信息。未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,经营者不得向其发送商业性信息。

本条所称消费者个人信息,是指经营者在提供商品或者服务活动中收集的消费者姓名、性别、职业、出生日期、身份证件号码、住址、联系方式、收入和财产状况、健康状况、消费情况等能够单独或者与其他信息结合识别消费者的信息。

**第十九条** 从事惊险娱乐服务行业的经营者,应当提供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,并制定应急预案。

**第二十条** 经营者应当在其经营场所、网站首页或者从事经营活动的主页面等显著位置,标明其真实名称和标记,便于识别、查询。

通过加盟等形式从事商业特许经营的经营者,应当标明特许人和被特许人的真实名称和标记。

**第二十一条** 经营者提供商品或者服务,应当将有关商品或者服务的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、净含量、生产日期、有效期限、储存条件、环保指标、检验合格证明、使用方法说明、售后服务等主动告知消费者或者出示书面文件,并就消费者的询问作出真实的答复。

经营者提供的商品达不到标注的标准或者等级,但仍有使用价值的,应当在显著位置标明,并在消费者的购货凭证上予以注明。

经营进口商品的,应当用中文在商品或者其包装上标明代理商的名称、地址、商品原产地;根据商品的特点和使用要求,需要标明商品规格、等级、所含主要成份的名称和含量的,用中文相应予以标明。

提供服务的经营者,应当在经营场所的显



著位置设置服务标识。服务标识包括服务的内容、质量标准、收费标准以及服务中的有关注意事项、限制条件和必要提示等内容。

**第二十二条** 经营者提供商品或者服务,应当依法明码标价。标价内容应当全面、真实、明确,字迹清晰,字码大小一致,货签对位,标识醒目。价格变动时,应当同时调整价签和结算系统。

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。

**第二十三条** 经营者提供商品或者服务,应当主动向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据。

消费者索要消费明细单、结账清单等收费清单的,经营者应当出具。

经营者不出具发票的,应当按照规定或者消费者要求向消费者提供信誉卡,信誉卡由消费者协会监制。

**第二十四条** 经营者应当保存进货时的各种原始发票、单据等能够证明进货来源的文件资料,并依法建立台账。文件资料的保存期限不得少于两年。

**第二十五条** 经营者对其售出的商品应当承担修理的义务,承担修理义务的期限不得少于六个月;国家另有规定或者当事人另有约定的,从其规定或者约定。更换后的商品,修理、更换、退货期限自更换之日起重新计算。

经营者未在规定或者约定的期限内修复商品,按照商品性质能够提供替代品的,在逾期维修期间,应当提供同类商品供消费者在维修期间使用。

经营者承担维修责任的商品,不能按承诺条件完成修理的,应当按照消费者的要求更换或者退货。

**第二十六条** 消费者因商品质量问题要求退货的,遇价格下降时,经营者应当按照原价格退还货款;价格上涨时,按照新价格退还货款。法律、法规另有规定或者双方另有约定的除外。

**第二十七条** 除《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条第一款规定的不适用无理由退货的商品外,其他根据商品性质不适用无理由退货的商品,经营者应当通过显著方式告知消费者,设置提示程序,供消费者在购买结算前确认。

**第二十八条** 经营者不得有下列故意拖延或者无理拒绝的行为:

(一)自国家规定、当事人约定期满之日起超过十五日,无正当理由拒不履行修理、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等义务;

(二)经有关行政部门依法认定为不合格商品,自消费者提出退货要求之日起超过十五日不办理退货手续;

(三)对于适用国家规定的无理由退货的商品,自收到消费者退货要求之日起超过十五日不办理退货手续,或者自收到退回商品之日起超过十五日无正当理由不返还消费者支付的商品价款。

**第二十九条** 从事供水、供电、供气、供热、电信、有线电视等公用事业的经营者,应当公示提供商品或者服务的质量标准和收费标准;未达到公示标准的,应当采取补救措施,给消费者造成损害的,应当予以赔偿。

公用事业经营者因自身原因或者消费者未支付费用等原因停止提供商品或者服务的,应当事先告知消费者,并为消费者留出必要的准备时间。

**第三十条** 网络交易平台提供者应当对进入平台销售商品或者提供服务的经营者进行身份信息审查和登记,并在经营者从事经营活动的主页面显著位置标明下列信息:

(一)法人、其他经济组织、个体工商户的营业执照和相关许可证信息,或者营业执照的电子链接标识;

(二)自然人身份经审查真实的信息。

鼓励网络交易平台提供者设立消费者权益



保证金。消费者权益保证金用于对消费者权益的保障,不得挪作他用,使用情况应当定期公开。

**第三十一条** 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的,应当保证商品或者服务的质量、性能等与宣传相一致,并按照承诺的时限提供商品或者服务。

**第三十二条** 营利性教育培训服务经营者,应当向消费者提供经营地址、联系方式、相关资质证明、服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式等信息。

**第三十三条** 美容服务经营者向消费者提供商品或者服务的数量、质量、价款或者费用、履行期限和方式、售后服务等,应当与约定相一致,并告知消费者安全注意事项和风险警示信息。

医疗美容服务经营者应当向消费者出示相关资质证明。

美容服务经营者应当尊重消费者的隐私权。未经消费者本人或者监护人同意,不得泄露消费者相关资料。

**第三十四条** 机动车销售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。机动车售出后主要部件出现安全性能故障的,销售者应当立即告知消费者,并向有关部门报告。

**第三十五条** 修理、加工、安装、装饰装修等行业的经营者不得有下列行为:

(一)谎报用工用料、偷工减料;

(二)故意损坏、偷换零部件或者材料;

(三)使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的零部件、材料;

(四)更换不需要更换的零部件等过度修理行为;

(五)其他侵害消费者合法权益的行为。

**第三十六条** 商品房销售者应当将销售商品房所需的法定证明材料、建筑结构、面积构成等事项主动向消费者作出真实的介绍和说明,

并就消费者的询问作出真实的答复或者出示书面文件。

**第三十七条** 旅游行业经营者,应当公开服务项目和收费标准,与消费者约定旅游线路、时间安排、交通服务安排及标准、住宿服务安排及标准、景点(景区)等内容,不得有下列行为:

(一)对服务范围、内容、标准等作虚假和引人误解的宣传;

(二)以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣;

(三)放任从业人员或者与从业人员串通欺骗、胁迫消费者消费;

(四)不履行合同约定或者不按照合同约定的条件履行义务;

(五)出售假冒伪劣商品;

(六)其他侵害消费者合法权益的行为。

旅游行业经营者应当加强对设备、设施的日常维护和检查,保证其安全运营。

**第三十八条** 经营者应当依法使用有机、绿色、无公害标志以及地理标志等认证标志。销售带有有机、绿色、无公害标志以及地理标志等认证标志的商品的经营者,应当遵守下列规定:

(一)不得销售假冒有机、绿色、无公害标志以及地理标志等认证标志的商品;

(二)提供有机、绿色、无公害标志以及地理标志等认证标志的使用证明,出示相应的商品质量证明;

(三)禁止出售已经受到污染的带有有机、绿色、无公害标志以及地理标志等认证标志的商品。

**第三十九条** 中介服务经营者应当于提供服务前与委托人签订委托协议书,在收费场所显著位置公示服务项目、收费标准、服务程序等,不得采取提供虚假信息、隐瞒真实情况及价格欺诈等手段侵害消费者合法权益。

**第四十条** 商品交易市场经营者和柜台、



场地出租者,应当核验场内经营者、承租者的营业执照、许可证件等资料,保存复印件,并向查询上述情况的消费者提供真实信息。

租用他人柜台、场地从事经营活动的经营者,应当公示承租人的真实名称和标记。

**第四十一条** 经营者以预收款方式提供商品或者服务,应当与消费者约定经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任、争议解决方式等事项。消费者要求订立书面合同的,应当订立书面合同。

经营者应当保存合同以及合同履行情况的相关资料,方便消费者查询、复制;相关资料至少应当保存至合同履行完毕后两年。

经营者以预收款方式提供商品或者服务,应当按照同期银行定期存款利率支付消费者利息,但消费者已享受到预付款优惠的除外。

经营者以预收款方式提供商品或者服务,未如约履行的,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,并承担消费者必须支付的合理费用;对退款无约定的,按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

以预收款方式提供商品或者服务的经营者,停业、歇业或者变更经营场所的,应当提前一个月通知已交预付款的消费者。

工商行政管理部门可以制定预付款合同范本,并鼓励经营者使用。

**第四十二条** 经营者以消费者购买商品或者接受服务为条件,向消费者提供奖励或赠予的,应当符合法律、法规和标准要求,并对奖品、赠品或者奖励、赠予的服务承担修理、更换以及造成损害的赔偿等责任。

**第四十三条** 经营者在保险公司投保的商品或者服务,给消费者造成损失,消费者向经营者提出赔偿要求的,经营者应当先行予以赔偿。

**第四十四条** 经营者以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式为消费者提供商品或者服

务时,对与消费者有重大利害关系的内容,应当用显著方式提示消费者,并按照消费者的要求予以说明,不得作出含有下列内容的规定:

(一)免除或者部分免除经营者对其提供的商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、退还货款和服务费用或者赔偿损失等责任;

(二)排除或者限制消费者提出修理、重作、更换、退货、退还货款和服务费用或者赔偿损失以及获得违约金和其他合理赔偿的权利;

(三)排除或者限制消费者依法投诉、举报、申请仲裁、提起诉讼的权利;

(四)收取餐位费、开瓶费、消毒餐具费、包房最低消费;

(五)任意变更或者解除合同,限制消费者依法变更或者解除合同的权力;

(六)单方享有解释权或者最终解释权;

(七)其他对消费者不公平、不合理的规定。

**第四十五条** 经营者违反本条例规定的,有关行政部门应当将违法经营者的信息记入信用档案。

#### 第四章 行政保护

**第四十六条** 工商行政管理、质量技术监督、食品药品监督管理、价格、卫生和计划生育、旅游等有关行政部门应当依法履行保护消费者合法权益的职责,加强市场监管,及时受理、处理投诉和举报,对涉嫌侵害消费者合法权益的行为进行监督检查时,行使下列职权:

(一)对生产、经营场所实施现场检查;

(二)向经营者以及相关人员进行调查、了解与侵害消费者合法权益有关的违法生产、经营活动的情况;

(三)查阅、复制有关合同、发票、账簿以及其他有关资料。

**第四十七条** 工商行政管理部门和其他有



关行政部门在各自职责范围内,应当定期或者不定期对经营者提供的商品和服务进行抽查检验。对涉及人身健康、财产安全和影响国计民生、消费者投诉集中的商品和服务,应当优先列入年度抽查检验计划。抽查检验部门应当按照有关规定将抽查检验结果通过政务网站等途径向社会公布。

大众传播媒介引用抽查检验结果应当全面、客观、真实,并注明出处。

**第四十八条** 工商行政管理部门和其他有关行政部门对投诉、举报、行政检查、其他行政部门移送或者通过其他方式发现的经营者侵害消费者合法权益的行为,应当责令改正,依法作出警告、罚款、责令停业整顿等行政处罚;对危害消费者人身、财产安全的有质量问题的商品,依法予以查封或者扣押。

**第四十九条** 县级以上工商行政管理部门应当指导社区以及商场、市场、旅游景区等经营者建立消费者维权服务点(站)。

消费者维权服务点(站)应当宣传保护消费者合法权益的法律、法规和消费知识,引导消费者科学、合理、绿色消费,接受消费者咨询、投诉。

## 第五章 消费者组织保护

**第五十条** 县级以上行政区域应当依法成立消费者协会。

消费者协会应当无偿为消费者提供服务,所需经费单独列入财政预算。

依法成立的其他消费者组织依照法律、法规及其章程的规定,开展保护消费者合法权益活动。

**第五十一条** 消费者协会应当履行下列公益性职责:

(一)宣传保护消费者合法权益的法律、法规和消费知识,向消费者提供消费信息和咨询服务,引导文明、健康、节约资源和保护环境的

消费方式;

(二)参与制定有关消费者权益的地方性法规、政府规章和地方标准;

(三)参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查;受行政部门委托对侵害消费者合法权益的行为进行调查;

(四)对商品和服务的质量、价格、售后服务以及消费者的意见等进行调查、比较和评议,并可以向社会公布结果;

(五)就有关消费者合法权益的问题,向有关行政部门反映、查询,提出建议;

(六)受理消费者的投诉,并对投诉事项进行调查、调解;

(七)就侵害消费者合法权益的行为,支持受侵害的消费者提起诉讼或者依法提起诉讼;

(八)组织由消费者、经营者、行业协会、专业机构、相关部门等多方参加的协调会,研究解决涉及消费者合法权益的重大事项;

(九)参与公用事业、公益性服务、自然垄断经营的商品、服务价格听证会以及涉及保护消费者利益的重大案件听证会,并独立发表意见;

(十)针对商品质量或者服务质量等领域存在的影响消费者合法权益的突出问题,约谈经营者;

(十一)推动建立跨境消费争议解决机制。

消费者协会应当认真履行保护消费者合法权益的职责,听取消费者意见和建议,接受社会监督。

**第五十二条** 消费者协会认为经营者有侵害消费者合法权益的违法经营行为的,可以书面告知有关行政部门。有关行政部门应当及时处理,并将处理结果书面告知消费者协会。

有关行政部门、行业协会对消费者协会就消费者合法权益保护事项的反映、查询、建议,应当在十五个工作日内予以答复,超期不答复的,消费者协会可以向被查询单位的上级单位反映,也可以公开披露、批评。



**第五十三条** 对侵害消费者合法权益的行为,县级以上消费者协会工作人员可以依法接受消费者委托向人民法院提起诉讼。

**第五十四条** 有关行政部门和消费者协会可以聘请消费者权益保护志愿者,宣传保护消费者合法权益的法律、法规,对经营者提供的商品和服务进行监督,举报侵害消费者合法权益的行为。

## 第六章 争议的解决

**第五十五条** 消费者与经营者发生争议的,可以通过双方和解、消费者协会等组织调解、向有关行政部门投诉、申请仲裁机构仲裁、向人民法院提起诉讼的途径解决。

**第五十六条** 鼓励经营者建立方便快捷的消费投诉处理机制,采用和解的方式与消费者协商解决争议。

和解协议的内容不得违反法律、法规的规定,不得侵害社会公共利益和他人合法权益。

**第五十七条** 人民法院应当支持消费者协会发挥消费纠纷调解的职能。对于经其调解达成的协议,双方当事人向人民法院申请司法确认的,人民法院应当依法及时办理。

**第五十八条** 鼓励经营者在经营场所张贴、悬挂标识或者在服务单据、信誉卡等消费凭证上承诺,一旦消费者与经营者发生纠纷,双方和解不成的,经营者同意纠纷由双方选定的仲裁委员会解决。

**第五十九条** 仲裁机构可以主动与消费者协会和有关部门沟通,针对消费争议的特点,简化工作程序,确立专门解决消费争议的工作机制。鼓励仲裁机构对小额消费争议,减免仲裁费用。

**第六十条** 消费者协会应当自接到消费者投诉之日起七个工作日内,告知消费者是否受理。

消费者协会受理投诉后,对事实清楚,争议

双方没有异议的,应当在七个工作日内完成调解;对事实复杂或者争议双方意见分歧较大的,应当在三十日内完成调解。逾期未达成调解协议的,经争议双方同意,调解期限可以延长三十日。

达成调解协议的,应当制作调解书;经争议双方同意,调解协议可以采取口头形式,消费者协会调解人员应当予以记录备查;未能达成调解协议的,终止调解,消费者协会应当书面告知其他解决途径。

**第六十一条** 消费者可以就消费者权益争议向工商行政管理、质量技术监督、食品药品监督管理、价格、卫生和计划生育、旅游、住房和城乡建设、民政、教育、文化、新闻出版广播影视、通信管理等部门投诉。有关行政部门应当自接到消费者投诉之日起七个工作日内,予以处理并告知消费者。

对消费者权益争议,当事人可以请求有关行政部门调解,有关行政部门应当予以调解。对事实清楚,争议双方没有异议的,有关行政部门应当在七个工作日内完成调解;对事实复杂或者争议双方意见分歧较大的,有关行政部门应当在受理投诉之日起六十日内完成调解。

达成调解协议的,有关行政部门应当制作调解书;经争议双方同意,调解协议可以采取口头形式,有关行政部门调解人员应当予以记录备查;未能达成调解协议的,终止调解,有关行政部门应当书面告知其他解决途径。

**第六十二条** 消费者投诉由经营者所在地或者经营行为发生地的消费者协会或者有关行政部门受理。

消费者因网络交易发生消费者权益争议的,可以向经营者所在地、经营行为发生地或者网络交易平台所在地消费者协会或者有关行政部门投诉。

**第六十三条** 消费者向消费者协会或者有关行政部门投诉的,应当提供真实的姓名和联系方式、被投诉人的名称和地址等信息,并提出



具体的投诉请求事项、理由和相关事实根据。

消费者协会或者有关行政部门对消费者权益争议进行调解时,消费者应当提供身份证明以及商品实物、购货凭证、服务单据等能够证明消费关系的证据。

**第六十四条** 因商品或者服务质量争议需要进行检测、鉴定的,消费者与经营者可以约定委托检测机构、鉴定组织单位;未约定或者对约定有争议的,由受理该投诉的有关行政部门或者消费者协会指定检测机构、鉴定组织单位进行检测、鉴定。

检测、鉴定的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,也可以由双方当事人协商承担;无法明确责任的,由双方均担;法律、法规另有规定的,从其规定。经营者拒绝先行垫付或者消费者拒绝提供担保,导致检测、鉴定无法进行的,由经营者或者消费者承担相应的后果。

## 第七章 法律责任

**第六十五条** 经营者违反本条例规定侵害消费者合法权益,有关法律、法规对行政处罚机关和处罚方式已有规定的,从其规定。法律、法规未作规定的,依照本条例规定予以处罚。

**第六十六条** 违反本条例第十六条规定的,由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正,可以单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得三倍以上十倍以下的罚款,没有违法所得的,处以两万元以上五十万元以下的罚款;情节严重的,并处责令停业整顿。

**第六十七条** 违反本条例第二十一条第四款规定的,由工商行政管理部门责令改正,可以处以五千元以上一万元以下的罚款;情节严重的,并处责令停业整顿。

**第六十八条** 违反本条例规定,应当开具信誉卡而未开具的,由工商行政管理部门责令改正,并处一百元罚款。

**第六十九条** 违反本条例第四十条第一款规定的,由工商行政管理部门责令改正,可以处以两千元以上五千元以下的罚款。

**第七十条** 违反本条例第四十四条规定的,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但最高不超过三万元的罚款;没有违法所得的,处以三千元以上一万元以下的罚款。

**第七十一条** 有关行政部门及其工作人员、消费者协会及其工作人员违反本条例规定,有下列行为之一的,由有关部门依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

- (一)应当受理消费者投诉未依法受理的;
- (二)受理消费者投诉后,未在法定期限内办理的;
- (三)处理消费者投诉过程中发现违法行为未依法处理的;
- (四)在调解消费权益争议时,向消费者或者经营者收取或者变相收取费用的;
- (五)包庇经营者侵害消费者合法权益行为的;
- (六)以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐商品和服务的;
- (七)其他违法行为。

## 第八章 附 则

**第七十二条** 本条例自2016年3月15日起施行。1995年12月15日黑龙江省第八届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过的《黑龙江省消费者权益保护条例》同时废止。