**黑龙江省消费者权益保护条例**

**（征求意见稿）**

第一章 总则

　　第一条〔立法目的〕 为了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》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〔适用范围〕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；本条例未作规定的，受其他有关法律、法规保护。

　　经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵守本条例；本条例未作规定的，应当遵守其他有关法律、法规。

　　第三条〔原则〕经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

　　对消费者合法权益的保护应当实行国家保护、经营者自律和社会监督相结合的原则。

　　对消费者合法权益的保护应当方便消费者行使权利，并与社会经济发展的水平相适应。

　　第四条〔政府及部门责任〕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。

　　县级以上工商行政部门和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，保护消费者合法权益。

　　第五条〔社会参与〕 保护消费者合法权益是全社会的共同责任。任何组织和个人均有权对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

　　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。

　　大众传播媒介应当采取各种形式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 经营者行为

**第一节 一般规定**

　　第六条〔约定的履行〕 经营者与消费者有约定的，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。

　　经营者以商业广告、产品说明、实物样品或者通知、声明、店堂告示等公示方式，对商品或者服务的质量、价格、售后责任等向消费者作出许诺的，其提供的商品或者服务的质量、价格、售后责任等应当与许诺相一致。消费者受上述许诺引导而购买商品或者接受服务的，可以要求经营者将该许诺作为约定内容。

　　第七条〔禁止欺诈行为〕 经营者在提供商品或者服务时，不得有下列欺诈行为：

　　（一）雇佣他人或者合谋进行欺骗性的销售诱导;

　　（二）对商品或者服务作虚假的现场演示和说明;

　　（三）在商品中掺杂、掺假、以假充真、以次充好、减少数量或者销售失效、变质、污染的商品;

　　（四）利用明码标价或者以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”等其它手段进行欺骗性价格表示;

　　（五）采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论等方式进行欺骗性销售诱导;

　　（六）以虚假或者引人误解的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者提供服务;

　　（七）隐瞒或者夸大所提供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、等外品等商品未予标明;

　　（九）侵犯他人注册商标专用权或者伪造、冒用认证标志等质量标志;

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

　　（十一）销售属于法定检验，但是未经检验的进口商品；

　　（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）银行以储蓄名义变相销售理财、保险等产品；

　　（十四）其他欺诈行为。

　　前款所称欺诈，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。

　　第八条〔禁止缺斤少两行为〕 经营者提供商品或者提供服务以量值作为结算依据的，应当标明法定计量单位，并配备和使用与其经营或者服务项目相应、符合国家规定的计量器具。

　　经营者提供的商品不得短缺数量，不得将包装物的重量作为商品的计价依据，不得拒绝消费者对计量的复核要求。

　　第九条〔安全义务〕 经营者应当保证其提供的商品、服务、设施和场所符合保障消费者人身、财产安全的要求。

　　经营者对可能危及人身、财产安全的商品、服务、设施和场所，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品、设施、场所或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

　　从事惊险的娱乐行业的经营者，应当具备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。

　　第十条〔经营信息要求〕 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的显著位置，标明真实名称和标记。标明经营者名称的位置、字体、颜色等，应当便于识别、查询。

　　租用他人柜台、场地从事经营活动的经营者，应当标明出租人和承租人的真实名称和标记。

　　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。

　　第十一条〔商品说明义务〕 经营者提供商品或者服务，应当根据法律规定、行业规则和行业惯例，用清晰明白的语言或者文字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：

　　（一）有关商品的价格、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、检验合格证明、使用方法说明、使用技能、售后服务或者商品房的权属证明、建筑结构、面积构成等；

　　（二）有关服务的内容、规格、费用、标准、检验检测报告或者维修服务记录等。

　　第十二条〔标识要求〕 经营者提供商品或者服务的标识，应当符合法律、法规的规定。

　　经营者提供的商品达不到规定的标准等级，但仍有使用价值的，应当在醒目位置标明，并在给消费者的购货凭证上予以注明。代理经销进口商品的，应当在商品上标明代理商的名称和地址。

　　提供服务的经营者，应当在经营场所的显著位置设立服务标识。服务标识包括以下内容：

　　（一）服务的内容、质量标准以及收费标准；

　　（二）服务中的有关注意事项、限制条件和必要提示；

　　（三）其他应当标识的与服务有关的内容。

　　第十三条〔标价要求〕 经营者提供商品或者服务，应当明码标价。价签应当价目齐全，标价内容真实明确，字迹清晰，货签对位，标识醒目。价格变动时，应当及时调整价签。

　　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。

　　第十四条〔购货凭证的出具〕 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，向消费者出具发票等购货凭证、服务单据。消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。征得消费者同意的，经营者可以以电子化形式出具。

　　消费者索要购货凭证、服务单据以外的收费清单的，经营者应当出具。

　　第十五条〔进货票据保存〕 经营者应当保存进货时的各种原始发票、单证等能够证明进货来源的文件资料，依法建立台账。

　　第十六条〔停止供应的告知〕 因经营者自身的原因停止提供商品或者服务的，经营者应当事先告知消费者，并作出妥善安排；造成消费者损害的，应当给予消费者合理的赔偿。

　　从事供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等公用事业的经营者，因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，并给予消费者必要的准备时间。

　　第十七条〔消费者选择权保护〕 经营者不得强迫消费者购买商品或者接受服务，不得违背消费者的意愿搭售商品、服务或者附加其他不合理的条件；提供可选择性服务应当事先征得消费者同意。

　　第十八条〔个人信息保护〕经营者应当建立健全信息保密和管理制度，制定信息安全事件应急措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，经营者应当立即采取补救措施，及时通知消费者。

　　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。经营者履行明示义务和征得消费者同意的证明资料至少留存五年。

　　前款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〔三包的规定〕 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，但低值易耗商品除外。国家和本省另有规定的，从其规定。

　　经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行退款、更换、重作、修理义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、重作、修理等义务。

　　商品在前两款规定的有效期内，经经营者两次修理仍不能正常使用的，消费者可以凭修理记录或者相关证明要求退货。

　　依照本条规定进行退货、更换、重作、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

　　第二十条〔故意拖延、无理拒绝的认定〕 经营者提供商品或者服务，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、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民事责任，不得故意拖延或者无理拒绝消费者的合法要求。经营者有下列情形之一并超过十五日的，视为故意拖延或者无理拒绝：

　　（一）对于适用无理由退货的商品，自收到消费者退货要求之日起未办理退货手续，或者自收到退回商品之日起无正当理由未返还消费者支付的商品价款，或者未经消费者确认，以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货，或者以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货的；

　　（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未退货的；

　　（三）自国家规定、当事人约定期满之日起或者不符合质量要求的自消费者提出要求之日起，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的。

**第二节 特殊规定**

　　第二十一条〔网购交易平台提供者的义务〕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法人、其他经济组织、个体工商户或者自然人进行身份信息审查和登记，并在法人、其他经济组织、个体工商户或者自然人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）自然人身份信息经审查真实、合法的标识。

　　第二十二条〔网购等经营质量要求〕 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。

　　第二十三条〔网购等经营信息要求〕 采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，以及提供营利性教育培训、医疗美容服务和证券、保险、银行等金融服务的经营者，应当向消费者提供经营地址、联系方式、相关资质证明、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、民事责任等信息。其中，涉及由其他经营者实际提供商品或者服务的，还应当向消费者提供该经营者的名称、经营地址、联系方式等信息。

　　第二十四条〔网购等无理由退货〕 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：

　　（一）消费者定作的；

　　（二）鲜活易腐的；

　　（三）在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；

　　（四）交付的报纸、期刊。

　　除前款所列以外其他根据商品性质不宜退货的商品，经营者应当通过显著方式告知消费者，并设置提示程序，采取措施或者技术手段，供消费者进行确认。经消费者在购买结算前确认的，不适用无理由退货。

　　消费者退货的商品应当完好，经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款，消费者应当同时返还该次消费获得的奖品、赠品或者等值价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。

　　消费者为检查、试用商品而拆封且商品本身不污不损的，属于前款规定的商品完好。

　　第二十五条〔预收款行为规范〕经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当与消费者明确约定经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、余额利息、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，经营者应当与消费者订立书面合同。

　　经营者应当保存合同及履行的相关资料，方便消费者查询、复制；相关资料应当至少保存至合同履行完毕后两年。

　　因经营者的原因导致对消费者的预付款卡、券不能继续使用的，经营者应当将卡、券的预付款余额及利息退还给消费者。经营者以预收款方式提供商品或者服务，未按约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并应当承担预付款的利息、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。

　　第二十六条〔赠品质保〕 经营者以消费者购买商品或者接受服务为条件，以奖励、赠与等促销形式向消费者提供商品或者服务的，不免除经营者对该奖品、赠品或者奖励、赠与的服务所承担的退货、更换、重作、修理以及其他责任。

　　第二十七条〔交易市场、租赁规范〕 商品交易市场的经营者和柜台、场地的出租者，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，并向查询场内经营者、承租者情况的消费者提供上述真实信息；商品交易市场的经营者和柜台、场地的出租者，应当在交易场所的显著位置设立公示牌，公示场内经营者、承租者的名称（姓名）、经营（租赁）期限、经营项目等与维护消费者合法权益有关的事项。

　　第二十八条〔涉保商品责任〕 经营者在保险公司投保的商品，给消费者造成损失的，应当由经营者直接赔偿消费者的损失，不得推诿。

　　第二十九条〔汽车修理、装饰装修等经营者行为规范〕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不得谎报用工用料，故意损坏、偷换零部件或者材料，使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的零部件或者材料，更换不需要更换的零部件，或者偷工减料。

　　第三十条〔中介服务经营者行为规范〕从事房屋租赁、家政服务等中介服务的经营者不得采取提供虚假信息等手段损害消费者权益。

　　第三十一条〔禁止霸王条款的规定〕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，应当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，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；

　　（二）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；

　　（三）排除或者限制消费者依法投诉、举报、提起诉讼的权利；

　　（四）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；

　　（五）规定经营者有权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权利；

　　（六）规定经营者单方享有解释权或者最终解释权；

　　（七）规定收取“餐位费” 、“开瓶费”、“不允许自带酒水”等内容;

　　（八）其他对消费者不公平、不合理的规定。

第三章 消费者权益保护

**第一节 国家保护**

　　第三十二条〔部门具体职责〕县级以上工商行政部门和有关行政部门应当听取消费者的意见，在各自职责范围内受理消费者投诉，加强市场监管，保护消费者合法权益。工商行政部门可以就消费维权的重大问题提请同级人民政府组织、协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作。

　　第三十三条〔监管措施〕有关行政部门依法开展消费者权益保护工作，对经营者执行消费者权益保护的法律、法规和标准情况进行监督检查，行使下列职权：

　　（一）对经营场所实施现场检查；

　　（二）向经营者及相关人员调查、了解与侵害消费者合法权益的违法生产、销售活动有关的情况；

　　（三）查阅、复制有关合同、发票、账簿以及其他有关资料；

　　（四）对有根据认为不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、地方标准、行业标准的产品或者有其他严重质量问题的产品，予以查封或者扣押。

　　第三十四条〔消费维权服务点建设〕 工商行政部门会同有关行政部门在商场、市场、旅游景区、社区、学校等生活消费集中区域建立消费维权服务点（站），开展消费法律法规、消费知识的宣传和引导，接受消费者咨询、投诉，推动经营者诚信自律。有关部门和单位应当予以支持。

　　第三十五条〔抽查检验制度〕 有关行政部门在各自的职责范围内，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，并及时向社会公布抽查检验结果。

　　有关行政部门发现并认定经营者提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即责令经营者采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

　　对涉及人身健康、财产安全、影响国计民生和消费者投诉集中的商品和服务，有关行政部门应当优先列入年度抽查检验计划或者根据需要及时组织抽查检验。

　　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。

　　第三十六条〔人民法院的职责〕 人民法院应当采取措施，方便消费者提起诉讼。对符合《中华人民共和国民事诉讼法》起诉条件的消费者权益争议，必须受理，及时审理。

**第二节 消费者组织保护**

　　第三十七条〔消费者协会〕县级以上行政区依法成立消费者协会。

　　县级以上人民政府对消费者协会依法履行职责应当予以必要的经费支持。

　　有关行政部门可以委托消费者协会对侵害消费者权益的行为进行调查。

　　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。

　　第三十八条〔消费者协会的职责〕 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，开展消费知识教育，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法规、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；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；

　　（四）就有关消费者合法权益的问题，向县级以上人民政府、有关行政部门反映、查询，提出建议；

　　（五）受理消费者的投诉，对投诉事项进行调查、调解；

　　（六）就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼，或者依法提起公益诉讼；

　　（七）通过大众传播媒介公布消费者投诉情况，并对损害消费者合法权益的行为进行揭露、批评；

　　（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情况；

　　（九）参与公用事业、公益性服务、自然垄断经营的商品、服务价格听证会及涉及消费者利益的重大案件听证会，并发表独立意见；

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

　　第三十九条〔部门和消费者协会的配合〕消费者协会认为经营者有损害消费者合法权益的违法经营行为的，应当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建议、查询，应当及时予以答复。

　　第四十条〔消费者组织禁止行为〕 消费者协会和其他消费者组织不得从事商品经营和营利性服务，不得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。

**第三节 争议的解决**

　　第四十一条〔解决争议的途径〕 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)请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；

　　(三)向有关行政部门投诉；

　　(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。

　　第四十二条〔鼓励和解〕鼓励经营者建立方便快捷的消费投诉处理机制，与消费者采用协商和解的方式解决消费争议。和解协议的内容不得违反法律、法规的规定，不得损害社会公共利益和他人合法权益。

　　第四十三条〔消协争议解决程序〕消费者协会应当及时受理消费者的投诉。不属于受理范围的，应当向消费者说明理由。

　　消费者协会受理投诉后，应当在六十日内完成调解，经营者应当予以配合。六十日内未达成调解协议，经双方同意调解期限可以延长三十日。经调解达成协议的，根据消费争议双方的要求，可以制作调解协议书；调解不成的，消费者协会应当告知当事人其他解决途径。

　　第四十四条〔部门处理投诉程序〕 消费者可以就消费争议向有关行政部门提出投诉。

　　有关行政部门收到消费者投诉后，应当在七个工作日内予以处理并告知消费者。消费争议双方同意调解的，有关行政部门应当组织调解，并在受理消费者投诉之日起六十日内终结调解；双方不同意调解的，有关行政部门应当书面告知其他解决途径。达成调解协议的，有关行政部门应当制作调解书；未能达成调解协议的，终止调解。

　　有关行政部门在受理投诉中发现经营者有违法行为的，应当依法作出处理决定。

　　第四十五条〔投诉管辖〕 消费者投诉由经营者所在地或者经营行为发生地的县级有关行政部门或者消费者协会受理。

　　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有关行政部门或者消费者协会投诉，也可以向第三方交易平台所在地有关行政部门或者消费者协会投诉。

　　第四十六条〔投诉应提供的材料〕 消费者向有关行政部门或者消费者协会投诉的，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，并提出明确的投诉要求、理由和相关事实根据。

　　有关行政部门或者消费者协会进行调解的，消费者应当提供身份证明以及商品实物、购货凭证、信誉卡、服务单据等能够证明消费关系的证据。

　　第四十七条〔检测、鉴定〕 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检测、鉴定的机构或者单位；未约定的，由受理该消费投诉的有关行政部门或者消费者协会委托或者指定具有资质的检验机构或者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；无法明确责任的，由双方均担。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

　　有关行政部门或者消费者协会在处理消费者投诉时，需要进行检测、鉴定的，有关检验机构或者鉴定组织应当如实出具检测、鉴定报告；无法检测、鉴定的，有关检验机构或者鉴定单位应当说明理由。

　　第四十八条〔投诉时效〕 消费者投诉的时效按照下列规定执行:

　　（一）国家规定或者双方约定三包期限的，其时效为三包期间并再延长1个月;

　　（二）国家未规定，双方也未约定三包期限的，其时效为一年，自消费者或者其他利害关系人知道或者应当知道其权益受到损害之日起计算。

　　投诉超过时效的，有关行政部门或者消费者组织可以不予受理。

第四章 法律责任

　　第四十九条〔依照其他法律法规处罚〕经营者违反本条例规定侵害消费者权益的，有关法律、法规、规章对行政处罚机关和处罚种类、幅度已有规定的，依照其规定。法律、法规、规章未作规定的，由工商行政部门依照本条例规定予以处罚。

　　第五十条〔民事责任〕 经营者违反本条例第二章规定，给消费者合法权益造成损害的，应当依照《中华人民共和国消费者权益保护法》以及其他有关法律、法规和本条例的规定，承担相应的民事责任。

　　第五十一条〔欺诈行为的赔偿〕经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，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三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

　　第五十二条〔违法标示标记及出具单据处罚〕 经营者有下列情形之一的，由工商行政部门责令改正，可以处以五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，并处责令停业整顿：

　　（一）未按照规定设立服务标识的；

　　（二）未按照规定标明真实名称和标记的；

　　（三）未按照规定出具购货凭证或者服务单据的。

　　第五十三条〔对欺诈等行为的行政处罚〕 经营者有下列情形之一的，由工商行政部门责令改正，可以处以警告、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，处以一万元以上五十万元以下罚款；情节严重的，并处责令停业整顿、吊销营业执照：

　　（一）以欺诈手段提供商品或者服务，侵害消费者合法权益的；

　　（二）强迫消费者购买商品或者接受服务的；

　　第五十四条〔对霸王条款行为的处罚〕 经营者违反本条例第三十一条规定，由工商行政部门责令改正，可以处以警告，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，处以一千以上一万元以下罚款。

　　第五十五条〔信用惩罚制度〕 依照法律法规规定对侵害消费者权益的行为予以处罚的，处罚机关应当计入信用档案，向社会公布。

　　第五十六条〔消费者索赔的主体〕 消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后，属于生产者责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者责任的，销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。

　　消费者或者其他受害人因商品缺陷受到人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。属于销售者责任的，生产者赔偿后，有权向销售者追偿。

　　消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向提供服务的经营者要求赔偿；不属于提供服务的经营者责任的，由提供服务的经营者向责任方追偿。

　　第五十七条〔赔偿的标准〕 经营者提供的商品或者服务存在质量问题，消费者因修理、更换、退货以及为解决争议误工的，经营者应当给予赔偿。赔偿标准参照上年度本省职工平均日工资计算。

　　第五十八条〔价格变动的处理〕 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。

　　第五十九条〔国家机关工作人员的法律责任〕违反本条例规定，县级以上有关行政部门工作人员玩忽职守或者包庇经营者侵害消费者合法权益的行为的，由有关部门依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五章 附则

　　第六十条〔参照执行〕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。

　　经营者提供的种子、农药、肥料、农业机械及零配件、农用薄膜等农业生产资料不符合国家标准，给农民造成损失的，经营者应当赔偿由此造成的直接经济损失和可得利益的损失。

　　经营者销售农业生产资料时不得搭配销售其他商品。

　　第六十一条〔实施日期〕 本条例自　　年 月 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。