

河北省第十二届人民代表大会常务委员会 公 告 (第 115 号)

《河北省消费者权益保护条例》已经河北省第十二届人民代表大会常务委员会第三十一次会议于 2017 年 7 月 28 日通过,现予公布,自 2017 年 11 月 1 日起施行。

2017 年 7 月 28 日

河北省消费者权益保护条例

(1988 年 11 月 24 日河北省第七届人民代表大会常务委员会第四次会议通过 根据 1995 年 11 月 15 日河北省第八届人民代表大会常务委员会第十七次会议《关于修改〈河北省保护消费者合法权益条例〉的决定》修正 根据 1997 年 6 月 29 日河北省第八届人民代表大会常务委员会第二十七次会议《关于修改〈河北省保护消费者合法权益条例〉的决定》第二次修正 根据 2010 年 7 月 30 日河北省第十一届人民代表大会常务委员会第十七次会议《关于修改部分法规的决定》第三次修正 2017 年 7 月 28 日河北省第十二届人民代表大会常务委员会第三十一次会议修订通过)

第一章 总 则

第一条 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》和有关法律、行政法规,结合本省实际,制定本条例。

第二条 在本省行政区域内消费者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其生产、销售的商品或者服务,应当遵守本条例。法律、行政法规另有规定的,从其规定。

第三条 消费者合法权益的保护应当遵循国家保护、经营者自律和社会监督相结合的原则。

第四条 县级以上人民政府应当加强对保护消费者合法权益工作的领导,组织、协调、督促本行政区域内有关行政部门履行保护消费者合法权益的职责。

工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依法加强对经营者的监督,在各自的职责范围内做好消费者权益保护工作。

第五条 省、设区的市、县(市、区)消费者权益保护委员会是保护消费者合法权益的社会组织。消费者权益保护委员会履行《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的消费者协会的八项公益性职责。

县级以上人民政府及其有关行政部门应当支持消费者权益保护委员会履行法定职责,并给予必要的经费等支持。

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的活动。

第六条 行业协会应当加强行业自律,督促和引导本行业经营者依法经营;在制定涉及消费者的行业规则时,应当听取消费者的意见和建议,不得作出损害消费者合法权益的规定。

第七条 县级以上人民政府及其有关行政部门应当组织开展消费宣传教育活动,引导消费者树立科学合理的消费观念,促进消费者提高自身合法权益保护意识。

大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传,加强对损害消费者合法权益行为的舆论监督。

第二章 消费者的权利

第八条 消费者在购买、使用商品或者接受服务时,享有人身、财产安全不受损害的权利,享有知悉商品或者服务真实情况的权利,享有自主选择商品或者服务的权利,享有公平交易以及权益受到损害时要求赔偿等权利。

第九条 消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利,享有个人信息依法得到保护的权利。

第十条 消费者享有生活安宁不受损害的权利。

未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,经营者不得上门宣传推销,不得向其住宅、交通工具等发送商业性信息,也不得以电话、电子信息方式向其发送商业性信息。以电子信息方式发送广告的,应当明示发送者的真实身份和联系方式,并向接收者提供拒绝继续接收的方式。

第十一条 消费者享有下列监督权利:

- (一)对经营者的侵权行为,向有关行政部门投诉、举报或者向大众传播媒介反映;
- (二)对行业协会制定或者经营者约定的规则中不利于消费者合法权益保护的内容,提出修改

意见和建议；

(三)对消费者权益保护委员会的工作提出意见和建议；

(四)对国家机关及其工作人员保护消费者合法权益工作提出批评和建议,对其违法、失职行为进行检举、控告；

(五)法律、法规规定的其他监督权利。

第十二条 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 经营者义务的一般规定

第十三条 经营者提供的商品或者服务应当符合保障人身、财产安全的国家标准;没有国家标准的,应当不存在危及人身、财产安全的危险。

第十四条 经营者在提供商品或者服务时,应当根据商品或者服务的性质,明示下列事项:

(一)商品的名称、价格、性能、用途、规格、质量标准、等级、主要成份、净含量、检验合格证明、生产者、产地、生产日期、有效期限、使用说明、售后服务及投诉方式;

(二)转基因食品或者含转基因原料;

(三)商品的组装者或者分装者的名称,分装日期、地址、联系方式;

(四)服务者的资质,服务的项目、内容、规格、质量、收费标准、注意事项、限制条件,可能对消费者人身、财产造成危害情况的警示。

第十五条 经营者在消费者知情前提下提供存在瑕疵商品或者服务的,该商品或者服务应当符合社会普遍公认的安全要求,且不得违反法律规定的强制性标准。

经营者提供存在质量瑕疵的商品或者服务,应当如实说明瑕疵情况及不良后果。

第十六条 经营者提供商品或者服务有下列情形之一的,属于欺诈行为:

(一)在销售的商品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,以不合格商品冒充合格商品的;

(二)销售国家明令淘汰并停止销售的商品的;

(三)使用不合格计量器具或者破坏计量器具准确度的;

(四)骗取消费者价款、费用而不提供或者不按照约定提供商品、服务的;

(五)用虚假或者引人误解的宣传误导消费者的;

(六)开展预收款服务的经营者终止服务,未事先通知消费者又无法联络的;

(七)为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务时谎报用工用料,损坏、偷换零部件或者材料,使用不合格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、加收费用的;

(八)从事职业介绍、婚姻介绍、房屋租售、出境出国、家政服务等中介服务时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。

第十七条 经营者提供商品或者服务不得有下列行为:

- (一)销售或者提供不符合保障人身、财产安全要求的商品或者服务；
- (二)销售失效、变质的商品；
- (三)销售伪造产地、伪造或者冒用他人的厂名厂址、篡改生产日期的商品；
- (四)销售伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品；
- (五)销售或者提供侵犯他人注册商标专用权的商品或者服务；
- (六)销售伪造或者冒用知名商品特有的名称、包装、装潢的商品。

经营者有前款行为之一,且不能证明自己并非欺骗、误导消费者的,属于欺诈行为。

第十八条 经营者应当对经营场所和经营场所外的台阶、停车场等由经营者管理的相关区域尽到安全保障义务。

消费者购买商品或者接受服务时,人身、财产安全可能发生危险或者受到不法侵害,经营者应当及时警示并给予救助。

文化、体育和娱乐行业经营者,应当具备保障消费者人身安全的技术条件、服务设备和救护设施,并制定应急预案。

第十九条 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、范围和具体规则,并征得消费者同意,但法律、法规要求登记消费者信息的除外。消费者明确要求经营者删除、修改其个人信息的,经营者应当予以删除、修改。

经营者收集的消费者个人信息应当严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供。

消费者个人信息是指消费者的姓名、性别、出生日期、身份证号码、职业、学历、住址、联系方式、婚姻状况、收入和财产状况、健康状况、消费情况、生物识别特征等能够单独或者与其他信息结合识别消费者的信息。

第二十条 经营者交付商品或者服务不符合约定的,依照约定承担违约责任;符合解除合同条件的,消费者有权解除合同。

交付后的商品发生质量问题,法律、法规、规章对产品质量有规定的,经营者依照相应规定承担责任,产生的必要费用由经营者承担。

第二十一条 经营者按照法律、法规、规章有关商品退货、更换、修理(以下简称三包)责任规定,承担修理责任的,应当履行下列义务:

- (一)零配件应当与原产品所用零配件一致;
- (二)如实完整地在三包凭证上填写维修记录及修理者名称、地址和联系方式。

第二十二条 依照三包规定,消费者可以退货、更换的,经营者应当按照消费者要求退货或者更换。

经营者更换后,应当在原购货发票上注明更换日期并签章,提供新的三包凭证,商品三包有效期重新计算。

第二十三条 经营者因提供的商品或者服务不符合质量要求,履行退货、退款、更换、重作、修理等义务,不得故意拖延或者无理拒绝。

有下列行为之一的,视为故意拖延或者无理拒绝:

(一)自消费者提出承担责任要求后,十五日内不作答复的;

(二)接到有关行政部门或者消费者权益保护委员会要求处理消费者投诉的通知后,十五日内不作答复的;

(三)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未退货的;

(四)自国家规定、当事人约定期满之日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退货、退款、更换、重作、修理、补足商品数量或者服务次数、赔偿损失等义务超过十五日的;

(五)法律、法规规定的其他行为。

第二十四条 依法适用七日内无理由退货的商品应当完好。商品能够保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全的,视为商品完好。

消费者基于查验需要而打开商品包装,或者为确认商品的品质、功能进行合理的调试不影响商品的完好。

第二十五条 经营者以预收款方式提供商品或者服务,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,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、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。

经营者以预收款方式发放单用途预付凭证的,单张记名预付凭证金额不得超过五千元,单张不记名预付凭证金额不得超过一千元。

经营者应当在商业银行开立预收款资金存管账户,在经营场所定期公示预付凭证资金总量和使用情况。鼓励经营者购买单用途商业预付凭证履约保证保险。

第二十六条 经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当遵守下列规定:

(一)消费者需要转让预付凭证的,自消费者通知经营者时生效,经营者不得收取额外费用;

(二)消费者因记名预付凭证遗失要求挂失的,经营者不得拒绝;

(三)经营者停止经营活动的,应当提前三十日告知消费者,消费者有权要求经营者承担违约责任。

第四章 经营者义务的特别规定

第二十七条 通信及增值服务经营者在为消费者开通、变更通信和增值服务时,应当征得消费者同意,核实机主信息并保留相关确认资料。未征得消费者同意而擅自开通、变更服务项目,不得向消费者收取相应费用;已经收取的,消费者有权要求退还。

通信及增值服务经营者未经消费者同意,不得向消费者发送商业性信息。

通信服务经营者发现任何组织或者个人通过电信网络传输有诈骗或者其他违法经营活动嫌疑的信息内容,应当依法保存相关记录和证据并向有关行政主管部门报告。

第二十八条 家用汽车销售经营者应当保证销售车辆随附合格证、保养手册、三包凭证等文件,并按照国家规定或者与消费者的约定严格履行退货、更换、修理义务。

家用汽车销售经营者因违约承担退车责任的,其赔偿损失范围包括退税、退保、退牌照等产生的直接费用。

从事机动车维修、保养的经营者应当向消费者如实说明机动车的真实状况,根据实际需要进行维修保养,合理收取费用。

第二十九条 开展贷款购买家用汽车业务的经营者,不得强制指定保险人,不得强制消费者投保与所购车辆保值无关的其他险种。

开展购买家用汽车贷款业务的金融经营者应当明示收费项目,并不得在合同外收取金融服务费、贷款手续费、保险保证金等费用。

第三十条 从事开发建设商品房的经营者,应当在房屋预售、销售场所公布规划条件、修建性详细规划和建设工程设计方案的总平面图、《国有土地使用证》、《建设用地规划许可证》、《建设工程规划许可证》、《建筑工程施工许可证》、《商品房销售〈预售〉许可证》。

从事开发建设商品房的经营者,应当向消费者明示商品房的准确地址、栋号、单元、楼层、房号、建筑面积、套内面积、公摊面积、公共配套设施、交付使用日期、前期物业管理、售后服务、保修责任、保修范围、保修期限、《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》。

取得预售许可或者销售现房的商品房经营者,应当在销售前一次性公开全部销售房源,并对每套商品房进行明码标价。销售过程中,对已销售的房源,商品房经营者应当予以明确标示。

第三十一条 从事住宅装饰装修的经营者,应当与消费者订立书面合同,约定装饰装修工程的项目、施工方案、标准、期限、质量、价格、室内环境检测指标、保修内容、保修期限、质量要求和质量验收方式、施工安全责任、违约责任等内容;经营者提供装饰装修材料的,还应当书面约定材料的名称、规格、价格、环保和安全指标、等级等,材料应当经消费者验收、认可。

从事住宅装饰装修的经营者,应当保证质量。因经营者的原因需要返工、重作的,经营者应当免费返工、重作。

装饰装修工程的质保期限自工程竣工验收合格之日起不少于二年,有防水要求的厨房、卫生间和外墙面等部位的防渗漏质保期限不少于五年。质保期限内因维修产生的费用由经营者承担。

第三十二条 物业服务经营者与业主签订物业服务合同,不得在法律、行政法规规定的事由外,约定停水、停电、停暖、停气等内容。

因管理费用发生纠纷,不得限制业主及业主的车辆进入小区、使用电梯等消费者行使物权权利的行为,不得以交付的水、电、暖、气费用抵销物业服务费用。

收费项目和标准不得擅自变更,并应当在经营场所等显著位置公示。

第三十三条 旅行社应当与旅游消费者签订旅游合同,办理旅行社责任保险,并协助旅游消费者购买相关个人保险。旅游合同应当就乘坐交通工具、游览景点、食宿标准、娱乐标准、旅游价格、违约责任等作出明确的约定。

第三十四条 利用临时场地以讲座、会议、集中体验开展宣传推销活动的,场地提供方应当核查经营者的身份、地址、有效联系方式等信息。

药品生产、经营企业不得以展示会、博览会、交易会、订货会、产品宣传会等方式现货销售药品。

第三十五条 餐饮业经营者应当免费提供符合质量标准和卫生条件的餐具,在显著位置明示其提供食品和服务的价格,不得设定最低消费,不得收取或者变相收取餐位费、消毒餐具费、开瓶费等不符合规定的费用。

餐饮业经营者承办宴庆等活动时,不得强制消费者接受其指定的服务。

第三十六条 从事修理、加工业的经营者,应当事先告知消费者待修商品的故障以及修理、加工所需要的零部件、材料、期限、费用等真实情况,经消费者同意后,再作修理、加工,并保证修理、加工质量。

第三十七条 从事演出业的经营者应当保证演出的演员、内容、时间与广告宣传相符。

因经营者的原因,确需变更演出的演员、内容、时间的,经营者应当在原定演出时间三日前以公告方式告知消费者,消费者要求退票的,按照原价退票并赔偿损失。

其他商业性文娱、体育活动的经营者从事经营活动的,适用前款规定。

第三十八条 金融机构应当建立自有理财产品或者代销产品销售专门区域,设立明显标识,向消费者说明产品真实情况,以显著方式向消费者说明产品性质和风险,并按照规定进行消费者风险偏好、风险认知和风险承受能力测试,使消费者知晓产品重要属性和风险信息,按照规定保存有关销售情况的录音录像记录或者数据信息。

金融机构不得允许非本机构工作人员在其营业场所从事产品宣传推介、销售等活动。金融机构对非本机构工作人员在其营业场所内从事宣传推介、销售等活动侵害消费者合法权益的,应当承担法律责任。

第三十九条 保险人在与投保人签订保险合同前,应当对保险合同的除外责任条款、退保退费条款、重复保险的含义等给予投保人当面明确说明。没有明确说明给投保人造成损失的,保险人承担赔偿责任。

对保险人是否履行前款说明义务发生争议的,由保险人承担举证责任。

第四十条 营利性非学历教育培训服务经营者,应当如实告知消费者教育培训内容设置、师资状况、费用标准等情况。法律、行政法规对其有资质资格要求的,应当依法取得资质资格。

营利性非学历教育培训服务经营者有下列情形之一的,消费者提出退学要求的,经营者应当自消费者提出要求之日起五日内退还全部教育培训费用,并承担相应的赔偿责任:

- (一)以虚假的教育培训成果、就业保证等诱导消费者的;
- (二)安排不合格人员从事教学活动的;
- (三)教育培训场所、设备设施不符合安全规定的;
- (四)以不正当手段迫使消费者终止学业的;
- (五)擅自变更教育培训地址的。

第四十一条 从事供水、供电、供热、供气、有线电视、通信网络等公用事业服务经营者,应当根据价格主管部门核定的收费标准,按照消费者实际接受的商品或者服务计量收费,不得另行公摊损耗或者收取其他费用;不得向消费者收取押金或者保证金;不得限定消费者购买指定的商品和服务。

公用事业服务经营者应当定期对设备设施进行检查、维护。检查、维护设备设施影响消费者正常使用的,应当按照法律、法规规定的时间提前告知消费者;没有规定的,应当至少提前三日告知。

公用事业服务经营者提供升级服务项目的,应当保证提供基础服务项目。

公用事业服务经营者应当推广分户计量收费。不能分户计量收费的,不得以其他消费者不支付费用为由停止向消费者提供服务。

第四十二条 从事网约车经营的车辆,应当安装具有行驶记录功能的车辆定位装置、应急报警装置;车辆技术性能符合运营安全相关标准要求。从事网约车服务的驾驶员应当取得相应准驾车型机动车驾驶证并具有三年以上驾驶经历;无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪、暴力犯罪、吸毒、饮酒后驾驶记录;最近连续三个记分周期内没有记满十二分记录。

互联网租赁自行车经营者应当明示计费方式和费用,经营者已收取押金,消费者不再接受服务要求退还押金的,经营者应当及时退还押金。鼓励互联网租赁自行车经营者采用免押金方式提供租赁服务。

第五章 消费者合法权益的国家保护

第四十三条 县级以上人民政府应当建立由有关国家机关和消费者组织参加的消费者权益保护工作联席会议制度,定期研究消费者权益保护工作的重大政策、措施,指导、督促有关部门落实消费者权益保护工作职责,整合消费维权资源,协调解决消费者权益保护工作中的重大问题。

第四十四条 工商行政管理、市场监督管理、质量技术监督、食品药品监督管理、住房和城乡建设、物价、农业、商务、旅游发展、通信管理等行政部门,应当按照各自职责加强对经营者的管理和监督,依法查处损害消费者合法权益的行为。

有关行政部门应当将涉及消费者合法权益的信息依法向社会公开。

第四十五条 有关行政部门在依法履行保护消费者合法权益职责时,可以行使下列职权:

- (一)对当事人涉嫌侵害消费者合法权益的生产、销售活动的场所实施现场检查;
- (二)向当事人的法定代表人、主要负责人和其他有关人员调查、了解与涉嫌侵害消费者合法权益的生产、销售活动有关的情况;
- (三)要求涉嫌违法当事人限期提供有关证明资料;
- (四)查阅、复制当事人有关的合同、票据、账簿以及其他有关资料;
- (五)对涉嫌危害消费者人身、财产安全的商品依法予以查封或者扣押;
- (六)法律、法规规定的其他职权。

第四十六条 有关行政部门在举行供水、供电、供热、供气、有线电视、收费公路、公共交通等涉

及消费者权益的听证会时,应当邀请消费者权益保护委员会参加,并可以委托消费者权益保护委员会遴选消费者代表。

第四十七条 县级以上人民政府应当建立统一咨询投诉举报平台,设立统一电话号码,接受消费者咨询、投诉、举报。

有关行政部门应当建立保护消费者合法权益数据信息共享平台,实现行政部门之间处罚经营者信息、抽查检验数据、涉嫌违法移送数据信息共享,并实现与消费者权益保护委员会之间案件调解数据信息共享。

第四十八条 有关行政部门对消费者权益保护委员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,逾期不作答复的,消费者权益保护委员会可以向被查询单位的上级单位反映,上级单位应当及时处理,并在十五个工作日内予以回复。

第四十九条 人民法院应当积极参与构建多元化纠纷解决机制,完善诉讼调解对接措施,及时解决消费纠纷,维护消费者合法权益。

第六章 消费者组织

第五十条 消费者权益保护委员会开展消费者组织跨区域联动协作,建立京津冀消费维权协作机制,联合进行商品和服务消费调查,共同发布调查结果,实现消费信息共享。

第五十一条 消费者权益保护委员会独立开展市场消费分析并发布结果。开展市场消费分析的方式包括市场调查、比较试验、消费体察、消费评议活动。

消费者权益保护委员会可以就开展市场消费分析中查明的事实及相关结论意见,向县级以上人民政府及其有关行政部门或者行业协会反映。

第五十二条 对侵害众多消费者合法权益的行为,省消费者权益保护委员会可以依法向人民法院提起公益诉讼。省消费者权益保护委员会为提起公益诉讼收集证据,需要有关行政部门协助的,有关行政部门应当支持。

设区的市、县(市、区)消费者权益保护委员会可以向省消费者权益保护委员会提出公益诉讼的建议。

第七章 消费争议解决

第五十三条 消费者与经营者发生争议的,可以通过双方和解、调解、向有关行政部门和消费者权益保护委员会投诉、申请仲裁、提起诉讼等途径解决。

有关行政部门和消费者权益保护委员会在调解消费权益争议时,不得向消费者或者经营者收取或者变相收取费用。

第五十四条 消费者向有关行政部门、消费者权益保护委员会投诉的,应当提供真实身份信息和联系方式。

第五十五条 消费者向有关行政部门投诉后,有关行政部门应当在收到消费者投诉之日起七

个工作日内作出是否受理的决定。决定予以受理且争议双方同意调解的,应当组织调解并告知调解的时间、地点、调解人员等事项;决定不予受理的,应当告知消费者不予受理的理由。

第五十六条 组织调解的行政部门应当在六十日内终结调解。达成调解协议的,应当制作书面调解协议书,当事人应当按照调解协议履行;未能达成调解协议的,应当终止调解。

当事人认为无需制作书面调解协议书的,经当事人同意,调解协议可以采取口头形式,调解人员应当予以记录备查。

第五十七条 消费者权益保护委员会接到投诉后,应当在七个工作日内受理,对不属于受理范围的,应当作出不予受理决定并说明理由。决定受理的,应当自受理之日起六十日内调解完毕;到期没有调解完毕,双方同意继续调解的,可以延长三十日。

第五十八条 消费者权益保护委员会受理消费者投诉后,双方达成调解协议的,应当依双方要求出具调解协议书。

对不能达成调解协议的,经营者或者消费者可以要求消费者权益保护委员会出具消费纠纷责任意见书。

第五十九条 经营者以合同、通知、声明、店堂告示、广告等方式作出承诺的,应当作为解决争议的依据,存在两种以上解释的,应当作出有利于消费者的解释。

第六十条 消费者在网络交易平台上购买商品,因退货而发生消费纠纷或者其合法权益受到损害时,要求网络交易平台提供者调解的,网络交易平台提供者应当调解。

消费者通过其他渠道维权的,网络交易平台提供者应当向消费者提供其平台上的网络商品销售者的真实名称、地址和有效联系方式,积极协助消费者维护自身合法权益。

第六十一条 经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机、家具等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内,因瑕疵、缺陷发生争议的,由经营者承担有关瑕疵、缺陷的举证责任。

第六十二条 因商品或者服务的质量发生争议需要进行鉴定、检测的,经消费者与经营者协商一致,交由具备资质的鉴定、检测机构进行鉴定、检测。鉴定或者检测的费用由经营者先行垫付,根据鉴定结果由责任方承担。

经营者不得以其内部机构或者有利害关系的第三方作出的鉴定意见,主张免除自己的责任。

第六十三条 经营者召回商品应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。召回期间,应当提供代用品,或者补偿召回期间不能使用该商品带来的损失。

第八章 法律责任

第六十四条 有关行政部门、消费者权益保护委员会及其工作人员,违反本条例规定,有下列行为之一的,由所在单位或者上级主管部门对直接负责的主管人员和其他责任人员依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一)对消费者符合受理条件的投诉,拒绝受理或者拖延不处理的;

(二)发现危害人身、财产安全的商品或者服务,未依法责令经营者停止销售商品或者提供服务的;

(三)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;

(四)包庇、放纵经营者侵害消费者合法权益,或者阻挠、干预对经营者的违法行为进行查处的;

(五)其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第六十五条 经营者有下列行为之一的,由工商行政管理部门或者其他有关行政部门依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条的规定予以处罚:

(一)违反第十六条第(一)项至第(六)项、第十七条规定,侵害消费者合法权益的;

(二)违反第十九条规定,损害消费者个人信息权益的;

(三)违反第二十三条第二款规定,故意拖延或者无理拒绝履行退货、退款、更换、重作、修理等义务的。

第六十六条 违反本条例第十六条第(七)项、第(八)项规定,构成欺诈行为的,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。

第六十七条 经营者有下列行为之一的,由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正;逾期不改正的,处以一万元以上三万元以下的罚款:

(一)违反第二十五条、第二十六条规定,超额发放预付凭证、额外收取费用、拒绝挂失的;

(二)违反第三十二条规定,物业服务经营者侵害业主权益的。

第六十八条 违反第三十五条规定,设定最低消费,收取或者变相收取餐位费、消毒餐具费、开瓶费等不符合规定的费用,强制消费者接受指定服务的,由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正;逾期不改正的,处以五千元罚款。

第六十九条 经营者违反本条例规定受到行政处罚的,作出行政处罚决定的行政机关应当同时将行政处罚信息记入经营者信用档案,并向社会公布。经营者为个体工商户的,行政处罚信息同时记入个体工商户的个人信用档案,并向社会公布。

第七十条 违反本条例规定的行为,法律、行政法规已规定法律责任的,从其规定。

第九章 附 则

第七十一条 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,或者接受直接为农业生产提供的服务,参照本条例执行。

第七十二条 本条例自2017年11月1日起施行。1988年11月24日河北省第七届人民代表大会第四次会议通过的《河北省保护消费者合法权益条例》同时废止。