江苏省消费者权益保护条例

2017年3月30日江苏省第十二届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过，2025年9月30日第二次修正
施行日期：2017-07-01
来源：江苏省人民代表大会常务委员会官网（jsrd.gov.cn）

（2017年3月30日江苏省第十二届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过　根据2020年7月31日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第十七次会议《关于修改〈江苏省矿产资源管理条例〉等十一件地方性法规的决定》第一次修正 根据2025年9月30日江苏省第十四届人民代表大会常务委员会第十七次会议《关于修改〈江苏省高速公路条例〉等四件地方性法规的决定》第二次修正）

目 录

第一章 总则

第二章 消费者权利和经营者义务的一般规定

第三章 消费者权利和经营者义务的特殊规定

第四章 政府保护

第五章 消费者组织

第六章 争议的解决

第七章 法律责任

第八章 附则

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》等法律、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，其权益受本条例保护。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

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。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

第三条 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，不得违背公序良俗。

消费者合法权益的保护实行国家保护、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。

第四条 地方各级人民政府、人民法院等国家机关根据各自职责，采取措施保障消费者依法行使权利，维护消费者的合法权益。

市场监督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，查处损害消费者合法权益的行为。

消费者权益保护委员会和其他消费者组织应当依法履行保护消费者权益的职责，加强对商品和服务的社会监督，维护消费者的合法权益。

第五条 任何组织和个人有权对损害消费者合法权益的行为进行监督。

行业组织应当加强行业自律，建立健全行业规范，引导本行业经营者诚信经营，履行保护消费者合法权益的社会责任。

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 消费者权利和经营者义务的一般规定

第六条 消费者购买、使用商品或者接受服务，依法享有人身财产安全权、知情权、选择权、公平交易权、获得赔偿权等各项权利，有权对侵犯消费者合法权益的行为进行投诉、举报，对消费者权益保护工作提出意见和建议。

第七条 经营者提供的商品和服务应当符合其执行的国家标准、行业标准、地方标准和企业标准；没有相关标准的，应当符合社会普遍公认的安全、卫生、环保要求。

第八条 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、计量、价格、售后服务、民事责任等向消费者作出许诺的，其提供的商品或者服务应

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，该许诺应当作为约定的内容。

经营者提供商品或者服务时，不得利用合同格式条款、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，以及减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任、限制或者排除消费者权利的其他规定。

第九条 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，并说明或者标明正确使用商品、设施、场所或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法，同时采取必要的保护措施。

在经营场所内，消费者人身、财产安全遇到危险的，经营者应当及时给予必要的救助。

公共服务场所的经营者应当按照标准设置、完善无障碍等设施，为残疾人、老年人、儿童等提供便利，保障其消费安全。

第十条 经营者应当在经营场所的显著位置标明其真实名称和标记。标明经营者名称的位置、字体、颜色等，应当便于识别。

经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的，应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名称和标记，并在其首页显著位置持续公示营业执照信息、与其经营业务有关的行政许可信息等信息，或者上述信息的链接标识。

商品交易市场的经营管理者和柜台、场地的出租者、展销会举办者、商业特许经营的经营者，应当核验和复印保存场内经营者、加盟经营者的营业执照、许可证件等资料，督促其在交易场所的显著位置设立公示牌，公示其名称（姓名）、经营（租赁）期限、加盟期限、经营项目等与维护消费者合法权益有关的事项，并向查询场内经营者、加盟经营者情况的消费者提供真实信息。

第十一条 经营者提供商品或者服务，应当用清晰、明白的语言或者文字向消费者作出真实、全面的介绍和说明，并就消费者的询问作出真实、明确的答复。

经营者提供商品或者服务时，应当主动向消费者告知下列情况或者出示书面文件：

（一）有关商品的价格、计价单位、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、售后服务；

（二）有关服务的内容、规格、费用、标准、场所、期限、检验检测报告或者维修记录；

（三）法律、法规规定或者按照行业规范、行业惯例应当告知的其他内容。

第十二条 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。

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）应当标明的与服务有关的其他内容。

第十三条 经营者提供商品或者服务，应当明码标价，做到价签价目齐全，标价内容真实、具体、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。

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，不得用虚假优惠折价的方式销售商品或者提供服务。

第十四条 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；征得消费者同意后，可以电子化形式出具。消费者要求提供购货凭证、服务单据以外的收费清单的，经营者应当提供。

第十五条 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；造成消费者损失的，应当依法给予赔偿。

第十六条 经营者处理消费者个人信息，应当遵循个人信息保护法律、法规的规定。

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。

第十七条 经营者应当建立健全消费者个人信息保密和管理制度，制订信息安全事件应急预案，确保信息安全。在发生或者可能发生信息泄露、丢失时，应当立即采取补救措施，及时通知消费者，避免造成损失或者损失的扩大。

经营者及其工作人员对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。

第十八条 未经消费者同意、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或者拨打商业性推销电话。

消费者同意经营者向其发送商业性信息的，除双方另有约定外，不得增加消费者的费用。

第十九条 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更换、修理等义务。经营者应当在国家规定或者其承诺的期限内，及时履行退货、退款、更换、重作、修理等义务。履行义务的期限自经营者向消费者交付商品或者提供服务完结之日起计算；需要经营者安装调试后方能使用的商品，自安装调试完毕之日起计算，但因消费者原因未及时安装调试的除外。

经营者履行修理义务的期限不得少于六个月，但低值易耗商品除外。商品房、汽车等特殊商品，国家另有规定的，从其规定。

第二十条 经营者因提供的商品或者服务不符合质量要求履行修理义务的，应当自收到商品之日起三十日内完成，并向消费者出具修理记录。无正当理由到期未完成修理的，经营者应当按照消费者的要求退货或者更换。

第二十一条 经营者因提供的商品或者服务不符合质量要求履行更换义务的，应当免费调换同型号、同规格的商品，并向消费者出具更换凭证，商品的修理、更换、退货期限重新计算。无同型号、同规格商品的，经营者应当及时退货，与消费者另有约定的除外。

经营者履行退货义务时，应当一次性退清货款，并承担运输等必要费用，不得违反国家规定收取折旧费。

第二十二条 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）对消费者提出的承担责任的要求，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，五日内不作答复的；

（三）对有关行政部门或者消费者权益保护委员会主持达成的调解协议不履行的；

（四）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；

（五）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；

（六）法律、法规规定的其他行为。

第二十四条 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；

（二）销售国家明令淘汰并停止销售的商品；

（三）提供商品或者服务时使用不合格计量器具或者破坏计量器具准确度；

（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；

（五）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；

（六）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；

（七）用虚假或者引人误解的宣传误导消费者。

第二十五条 经营者提供商品或者服务，有下列情形之一，且不能证明自己并非欺骗、误导消费者的，属于欺诈行为：

（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。

第二十六条 经营者的工作人员履行职务的行为，视为经营者的行为。

第二十七条 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、民事责任等内容。未作约定或者约定不明确的，应当作有利于消费者的解释。

经营者发行单用途预付卡（含其他预收款凭证）的，单张记名卡限额不得超过五千元，单张不记名卡限额不得超过一千元。其中，个体工商户需要发行单用途预付卡的，单张限额不得超过一千元。预付卡不得设定有效期。

经营者应当对其发放的单用途预付卡向消费者提供担保。鼓励经营者在商业银行开立预付卡资金存管账户，在经营场所定期公示预付卡资金总量和使用情况。

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。

第二十八条 经营者以发行单用途预付卡方式提供商品或者服务的，消费者有权自付款之日起十五日内无理由要求退款，经营者可以扣除其为提供商品或者服务已经产生的合理费用。

经营者未按照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。未消费的，应当全额退款并承担预付款的利息；已经消费的，应当按照原约定的优惠方案扣除已经消费的金额，予以退款并承担退款部分的利息。

经营者停业、歇业或者变更经营场所的，应当提前三十日通知已交预付款的消费者，在其经营场所、网站、网店首页等的醒目位置公告经营者的有效联系方式等信息，并依照前款规定承担责任。

经营者未事先通知已交预付款的消费者并作出妥善安排，不提供或者不按照约定提供商品、服务又无法联络的，视为欺诈行为。

第二十九条 商业特许经营的特许人应当与被特许人订立书面合同，明确商品或者服务的质量、标准要求和保证措施、消费者权益保护以及赔偿责任的承担等内容，对被特许人的经营活动加强指导、监督，并在被特许人拒不履行消费者权益保护义务时承担相应的法律责任。

被特许人应当向消费者明示商业特许经营合同中明确的消费者权益保护和赔偿责任的承担等内容。

第三十条 采用网络、电视、广播、电话、邮购、会议推介等方式提供商品或者服务的经营者，应当向消费者提供经营者主体名称、住所（经营场所）、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、民事责任等信息。

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。

第三十一条 经营者采用网络、电视、广播、电话、邮购、会议推介等方式销售商品，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，法律、法规另有规定的除外。经营者应当依法履行退货、退款义务。

消费者退货的商品应当完好，保持原有品质、功能，商品的配件、商标标识、使用说明书等齐全。消费者基于查验需要打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试，不影响商品的完好。

根据国家规定不适用无理由退货的商品，经营者应当明确标注，并在商品销售过程中设置显著的提示环节，供消费者对单次购买行为进行确认。

第三十二条 网络交易平台、电视购物平台、有柜台或者场地出租的商场、超市等经营者应当设立消费者投诉受理机构，与商户协议设立消费者权益保证金，在消费者直接要求商户赔付未果的前提下实行先行赔付制度。

第三章 消费者权利和经营者义务的特殊规定

第三十三条 供水、供电、供气、供暖、有线电视等公用服务经营者，应当按照发展改革部门核定的收费标准收费，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，不得要求消费者承担户外管线或者其他设施被他人盗用、损害造成的损失。

公用服务经营者应当定期对设施设备进行检查、维护。检查、维护设施设备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。

因消费者逾期未支付费用，公用服务经营者加收的违约金最高不得超过消费者逾期未支付费用的数额。

第三十四条 电信业务经营者在制定电信业务资费方案时，应当遵循合法、公平、诚信原则，考虑消费者的不同需求，提供单项电信业务和组合电信业务等多种资费方案供消费者选择。

电信业务经营者应当以显著方式明示服务的种类、范围、资费标准和时限等内容。实际使用量达到套餐限量，电信业务经营者应当及时通知消费者，并告知消费者超出套餐外继续使用该业务的收费标准和收费查询方式。

电信业务经营者在为消费者开通、变更包月付费或者需要用户支付功能费的服务项目时，应当征得消费者同意。未征得消费者同意而擅自开通的服务项目，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。

第三十五条 餐饮业经营者应当以显著方式向消费者明示所提供商品和服务项目的价格、数量和规格。未事先明示告知的，不得收取费用。

餐饮业经营者应当提供符合卫生标准的餐具，使用集中消毒套装收费餐具的经营者应当同时提供免费餐具供消费者选择。

第三十六条 洗染业经营者应当与消费者共同确认洗染前的衣物状况，并在服务单据中注明。因经营者责任造成衣物变形、损坏、串色、染色、遗失的，应当退还收取的费用，并依法承担赔偿责任。

第三十七条 美容美发业经营者应当使用符合国家标准的材料和器具，并事先向消费者明示服务效果及注意事项。因经营者责任对消费者造成人身伤害或者其他不良后果的，应当依法承担赔偿责任。

第三十八条 从事开发建设商品房的经营者，应当向消费者书面明示商品房的准确地址、建筑面积、套内建筑面积、建筑和装饰装修标准、质保期限、配套设施、交房日期、单价、总价、产权办理、前期物业管理等事项。

第三十九条 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，不得偷工减料。提供的装饰装修材料应当符合国家规定的环保要求。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。

第四十条 修理、加工业经营者应当在修理、加工前告知消费者所需要的零部件、材料、期限、费用等真实情况；不得偷换或者故意损坏零部件，使用的零部件和材料不得以次充好、以假充真；不得虚列修理、加工项目。

已经修理、加工的部位在三十日内出现质量问题的，经营者应当免费再修理、加工。国家有规定或者经营者与消费者有约定的，从其规定或者约定。

第四十一条 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机构提供中介服务，应当向消费者提供真实、准确、完整的信息，明示服务项目、收费标准，不得采取强迫、欺诈、误导等手段进行中介服务。

中介服务机构不履行合同或者以虚假信息误导消费者的，应当退还消费者所付的全部费用，并依法承担赔偿责任。

第四十二条 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，消费者提出退学要求的，经营者应当自消费者要求提出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；

（二）安排不合格人员从事教育培训授课；

（三）教育培训场所、设施设备不符合安全规定；

（四）以不正当手段迫使消费者终止学业。

第四十三条 金融机构销售自有产品及代销产品时，应当向消费者说明真实情况，以显著方式向消费者提示产品性质和风险，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，确保消费者知晓产品重要属性和风险信息，并留存相关证据。未按照规定向消费者说明、提示并进行风险测试的，消费者有权依法要求解除合同、退还价款并要求赔偿损失。

第四十四条 保健食品、医疗器械等商品的经营者利用临时场地开展集中式体验、宣传、销售活动的，场地提供者应当核查经营者的名称、地址和有效联系方式等信息，并向查询经营者情况的消费者提供上述真实信息。

第四章 政府保护

第四十五条 地方各级人民政府应当加强对消费者权益保护工作的领导，组织、协调、督促、检查有关部门和单位的消费者权益保护工作，及时研究解决消费者权益保护工作中的重大问题，落实保护消费者合法权益的职责。

制定、调整涉及消费者切身利益的公用事业价格、公益性服务价格、自然垄断经营的商品价格等政府指导价、政府定价，应当依法举行听证会，征求消费者以及消费者权益保护组织的意见。

第四十六条 设区的市、县（市、区）人民政府应当建立消费维权统筹协调机制，组织建立统一、独立的消费者维权网络平台，督促各有关行政部门和消费者权益保护委员会及时处理消费争议。

第四十七条 市场监督管理、发展改革、商务、住房城乡建设、卫生健康、文化和旅游、通信管理、金融监督管理、知识产权、药品监督管理、邮政管理等有关行政部门应当在各自的职责范围内，加强对商品和服务的监督检查，并确定相应机构负责受理消费者的投诉，依法调查处理损害消费者合法权益的行为。

有关行政部门应当加强对经营者保护消费者权益工作的监督检查，有权向其收集、调取消费者权益保护相关的数据、资料。

第四十八条 有关行政部门应当在各自的职责范围内，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。

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、增加抽查检验频次。

第四十九条 县级以上地方人民政府市场监督管理部门和其他有关行政部门在查处涉嫌侵害消费者合法权益的行为时，可以行使下列职权：

（一）对当事人涉嫌违法生产、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、了解与涉嫌违法生产、销售活动有关的情况；

（三）查阅、复制与当事人有关的合同、发票、账簿以及其他有关资料；

（四）依法对可能危害消费者人身、财产安全的商品予以查封或者扣押；

（五）法律、法规规定的其他职权。

第五十条 大众传播媒介应当在以下方面发挥宣传和舆论监督作用：

（一）宣传保护消费者权益的法律、法规，使消费者了解其权利以及权利的行使和维护；

（二）宣传有关商品和服务的消费知识，引导消费者理性消费；

（三）反映消费者的意见、建议和投诉；

（四）曝光经营者损害消费者合法权益行为；

（五）监督消费者权益保护的相关工作。

大众传播媒介进行宣传和舆论监督应当全面、客观，使用抽查检验结果、统计数据等资料应当注明出处。

第五章 消费者组织

第五十一条 消费者权益保护委员会是对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的公益性社会组织，履行法律、法规赋予消费者协会的职责。其他消费者组织依照法律、法规及其章程的规定开展活动。

县级以上地方人民政府应当支持消费者权益保护委员会依法开展工作，为其常设办事机构配备必要人员；消费者权益保护委员会履行法定职责所需经费应当纳入同级财政预算。

第五十二条 消费者权益保护委员会除履行《中华人民共和国消费者权益保护法》所规定的公益性职责以外，还应当履行下列职责：

（一）宣传有关保护消费者权益的法律、法规，引导消费者树立科学理性的消费观念；

（二）参加涉及众多消费者利益的商品或者服务价格听证会，并独立发表意见；

（三）对商品和服务的质量、价格、售后服务以及消费者的意见进行调查、比较和分析，并向政府及有关行政部门反映消费者的意见；

（四）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；

（五）发布消费者投诉分析报告并向社会披露消费者投诉情况，对损害消费者合法权益的行为，提请有关部门或者征信机构记入经营者的信用档案；

（六）引导、协调行业管理组织和经营者就商品售后服务或者经营性服务作出自律性规范。

第五十三条 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和其他消费者组织可以向省消费者权益保护委员会提出提起公益诉讼的建议。

消费者权益保护委员会支持消费者提起诉讼，可以帮助消费者提供证据，推荐有关人员担任消费者诉讼代理人。经人民法院同意，消费者权益保护委员会可以在诉讼中发表意见。

第五十四条 有关行政部门对消费者投诉比较集中的商品或者服务进行监督检查，可以邀请消费者权益保护委员会参加；对消费者权益保护委员会要求了解监督、检查结果的，应当及时提供。

有关国家机关和社会组织对消费者权益保护委员会提出的改进消费者权益保护工作的合理建议，应当认真研究、采纳；对消费者权益保护委员会就保护消费者合法权益提出的查询，应当在五个工作日内答复；对消费者权益保护委员会反映的消费者合法权益受到损害的问题，应当及时通报处理结果。

第五十五条 消费者权益保护委员会根据消费者权益保护工作的实际需要，可以会同当地有关单位设立基层投诉、监督站等工作站点，方便消费者投诉和监督。

消费者权益保护委员会应当对基层投诉、监督站等工作站点的工作加强监督和业务指导。

第六章 争议的解决

第五十六条 鼓励经营者与消费者采用协商和解的方式解决消费争议。双方的和解内容不得违反法律、法规的规定，不得损害社会公共利益和他人合法权益。

第五十七条 消费者权益保护委员会收到消费者投诉后，应当在七个工作日内作出是否受理的决定。不予受理的，应当向消费者说明理由；决定受理的，应当自受理之日起六十日内调解完毕。需要进行鉴定、检测的，鉴定、检测时间不计算在内。期满未达成调解协议或者达成调解协议的一方当事人不履行的，告知消费者通过其他法定途径解决争议。

第五十八条 有关行政部门收到消费者投诉后，应当自收到投诉之日起七个工作日内予以处理并告知消费者。决定受理的，应当按照职责查处违法行为，依法组织调解、督促指导和解。不予受理的，应当向消费者说明理由；对不属于本部门主管或者管辖的，应当及时告知消费者向有关行政部门投诉。

有关行政部门组织调解的，应当自受理之日起六十日内终结。需要进行鉴定、检测的，鉴定、检测时间不计算在内。

第五十九条 消费者认为其合法权益受到侵害，向有关行政部门或者消费者权益保护委员会投诉，应当自知道或者应当知道其权益受到侵害之日起三年内提出。法律另有规定的，从其规定。

第六十条 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双方协商约定，协商不成的，由主张权利的一方先行垫付，另一方提供等额担保。

鉴定、检测机构对消费者委托进行的商品或者服务质量鉴定、检测，具备鉴定、检测条件的，应当受理，不得拒绝。

第七章 法律责任

第六十一条 经营者等有下列情形之一的，由市场监督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、五千元以上五万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿:

（一）违反第八条第三款规定，利用通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定的;

（二）违反第十条第三款规定，未按规定核验和复印保存场内经营者、加盟经营者的营业执照、许可证件等资料的;

（三）违反第十四条规定，未按照国家有关规定、商业惯例和消费者要求，出具发票等购货凭证、服务单据或者收费清单的。

第六十二条 经营者违反本条例第二十七条第二款规定，发行超过规定限额预付卡的，由有关行政部门责令限期改正；逾期仍不改正的，处以一万元以上三万元以下的罚款。

第六十三条 经营者有下列情形之一，法律、法规对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，由市场监督管理部门或者其他有关行政部门责令改正，没收违法所得，可以并处五千元以上五万元以下的罚款；情节 严重的，处以五万元以上十万元以下的罚款，责令停业整顿:

（一）违反第三十条第一款规定，未向消费者提供经营者、商品或服务等相关信息的;

（二）违反第三十五条规定，未经显著方式明示收取费用或者未提供符合卫生条件的免费餐具供消费者选择的;

（三）违反第三十七条规定，使用不符合国家标准的材料和器具的;

（四）违反第四十二条第一款规定，未如实告知消费者教育培训内容设置、师资状况、费用标准等情况的。

第六十四条 有关行政部门和消费者权益保护委员会的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，由其所在单位或者上级机关给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

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2017年7月1日起施行。1996年10月18日江苏省第八届人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过的《江苏省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》同时废止。