



A Handbook of
Laws and Regulations
on the Protection of
Consumer Rights
and Interests

常 用 法 律 手 册 系 列

消费者权益保护 法律手册

2004年·第3版



法律出版社
LAW PRESS CHINA



A Handbook of
Laws and Regulations
on the Protection of
Consumer Rights
and Interests

法律出版社法规中心/编

常 用 法 律 手 册 系 列

消费者权益保护 法律手册

2004年·第3版



法律出版社
LAW PRESS CHINA

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益保护法律手册. 2004 年/法律出版社法规
中心编. —3 版. —北京: 法律出版社, 2004. 4
(常用法律手册系列)
ISBN 7-5036-3315-8

I. 消… II. 法… III. 消费者权益保护法—汇编
—中国—2004 IV. D923.89

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 023178 号

©法律出版社·中国

责任编辑/刘秀丽

装帧设计/李 瞻

出版/法律出版社

编辑/法规出版分社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/北京北苑印刷有限责任公司

责任印制/张宇东

开本/850×1168 毫米 1/32

印张/21.375 字数/730 千

版本/2004 年 4 月第 3 版

印次/2004 年 4 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

电话/010-63939796

网址/www.lawpress.com.cn

传真/010-63939622

法规出版分社/北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(100073)

电子邮件/law@lawpress.com.cn

rpc8841@sina.com

读者热线/010-63939632

传真/010-63939650

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(100073)

传真/010-63939777

中法图第一法律书店/010-63939781/9782

客服热线/010-63939792

中法图北京分公司/010-62534456

网址/www.chinalawbook.com

中法图上海公司/021-62071010/1636

电子邮件/service@chinalawbook.com

中法图苏州公司/0512-65293270

中法图深圳公司/0755-83072995

书号: ISBN 7-5036-3315-8/D·3033

定价: 28.00 元

常用法律手册系列丛书

再版说明

《常用法律手册系列》丛书自 2000 年开始编辑出版以来,已出版了适用于不同领域的法律手册近 30 本,内容基本涵盖了涉及百姓生活的各个方面。日前,随着我国立法进程的日益加快,各法律手册中修订废止的法律法规逐渐增多,因此我们选取几个与百姓生活最紧密联系的法律手册重新进行了修订再版,删除各手册中已废止的文件,对已修订的用新的文件予以替换,并补充新制定的法规内容。

此次再版的手册包括:《房地产法律手册》、《劳动法律手册》、《赔偿法律手册》、《消费者权益保护法律手册》、《交通法律手册》、《医药卫生法律手册》及《治安管理法律手册》等七本。

为了增大单本图书的内容含量,此次再版将原来的特开本改为大 32 开,使读者可以相同的代价获得更多的法规信息;为了区别于原来的老版本,我们对整套丛书的封面进行了重新设计;为了使读者使用起本丛书来更方便,我们对有关手册的分类进行了重新调整。

总之,在此次修订过程中,我们力求保持丛书内容准确、实用性强、使用方便等特点,在收录范围、编排结构上更充分考虑读者的需要,力争有的放矢,使本手册系列成为同类法规用书中的佼佼者。

法律出版社法规中心

2004 年 4 月 1 日

修 订 说 明

《消费者权益保护法律手册》自 2001 年出版以来,深受广大读者的喜爱。为了及时快捷地将新法规传递给读者,我们紧跟立法进程,对本书不断进行修订再版,将废止失效的法规删除并补充增加新法规,此次已是第三版。全书共收录了关于产品质量、食品卫生、旅游服务、价格、收费、医药卫生等方面法律、法规等规范性文件 170 件。我们在收录范围、编排体例等方面作了更为科学的调整,充分考虑到了读者的需求。我们真诚地希望本书能够为消费者合法权益的保护提供有益的法律帮助。

本书内容准确、实用性强、查找方便。我们还将继续追随我国的立法进程,对本书及时地补充修订。愿它成为您生活中不可或缺的得力助手。

法律出版社法规中心

2004 年 4 月

章

目 录

总 类

中华人民共和国消费者权益保护法(1993年10月31日)	(1)
关于处理侵害消费者权益行为的若干规定(2004年3月12日)	(9)

产 品 质 量

中华人民共和国产品质量法(2000年7月8日)	(11)
中华人民共和国产品质量认证管理条例(1991年5月7日)	(21)
中华人民共和国产品质量认证管理条例实施办法 (1992年1月30日)	(26)
工业产品质量责任条例(1986年4月5日)	(31)
定量包装商品计量监督规定(1995年12月8日)	(36)
部分商品修理更换退货责任规定(1995年8月25日)	(38)
摩托车商品修理更换退货责任实施细则(1997年3月21日)	(42)
建设工程质量投诉处理暂行规定(1997年4月2日)	(49)
产品标识标注规定(1997年11月7日)	(52)
农业机械产品修理、更换、退货责任规定(1998年3月12日)	(55)
产品质量申诉处理办法(1998年3月12日)	(63)
商品条码管理办法(1998年7月29日)	(66)
制造、修理计量器具许可证监督管理办法(1999年2月14日)	(70)
商品量计量违法行为处罚规定(1999年3月12日)	(74)
金银饰品标识管理规定(1999年3月29日)	(75)
产品质量仲裁检验和产品质量鉴定管理办法(1999年4月1日)	(78)
原产地域产品保护规定(1999年8月17日)	(83)
进出口化妆品监督检验管理办法(2000年2月17日)	(86)
有关消费争议的商品送检规定(2000年3月10日)	(90)
质量技术监督行政复议实施办法(2000年4月24日)	(91)

房屋建筑工程质量保修办法(2000年6月30日)	(100)
电信服务质量监督管理暂行办法(2001年1月11日)	(103)
移动电话机商品修理更换退货责任规定(2001年9月17日)	(106)
固定电话机商品修理更换退货责任规定(2001年9月17日)	(113)
产品免于质量监督检查管理办法(2001年12月4日)	(120)
微型计算机商品修理更换退货责任规定(2002年7月23日)	(122)
家用视听商品修理更换退货责任规定(2002年7月23日)	(132)

食 品 卫 生

中华人民共和国食品卫生法(1995年10月30日)	(141)
食盐加碘消除碘缺乏危害管理条例(1994年8月23日)	(150)
禁止食品加药卫生管理办法(1987年10月22日)	(154)
食品卫生检验单位管理办法(1987年12月2日)	(156)
铁路生活饮用水卫生管理监督实施办法(1988年3月2日)	(158)
新资源食品卫生管理办法(1990年7月28日)	(162)
食糖卫生管理办法(1990年11月20日)	(164)
糖果卫生管理办法(1990年11月20日)	(165)
肉与肉制品卫生管理办法(1990年11月20日)	(166)
食用植物油卫生管理办法(1990年11月20日)	(168)
冷饮食品卫生管理办法(1990年11月20日)	(169)
粮食卫生管理办法(1990年11月20日)	(170)
酒类卫生管理办法(1990年11月20日)	(172)
食用氢化油及其制品卫生管理办法(1990年11月20日)	(173)
豆制品、酱腌菜卫生管理办法(1990年11月20日)	(174)
蜂蜜卫生管理办法(1990年11月20日)	(175)
水产品卫生管理办法(1990年11月20日)	(176)
调味品卫生管理办法(1990年11月20日)	(178)
茶叶卫生管理办法(1990年11月20日)	(179)
蛋与蛋制品卫生管理办法(1990年11月20日)	(180)
食品用塑料制品及原材料卫生管理办法(1990年11月26日)	(182)
食品包装用原纸卫生管理办法(1990年11月26日)	(183)
食品用橡胶制品卫生管理办法(1990年11月26日)	(184)
防止黄曲霉毒素污染食品卫生管理办法(1990年11月26日)	(185)
食品容器内壁涂料卫生管理办法(1990年11月26日)	(186)

食品罐头内壁环氧酚醛涂料卫生管理办法(1990年11月26日)	(187)
陶瓷食具容器卫生管理办法(1990年11月26日)	(188)
绿色食品标志管理办法(1993年1月11日)	(189)
保健食品管理办法(1996年3月15日)	(191)
辐照食品卫生管理办法(1996年4月5日)	(196)
生活饮用水卫生监督管理办法(1996年7月9日)	(200)
学生集体用餐卫生监督管理办法(1996年8月27日)	(204)
食品卫生行政处罚办法(1997年3月15日)	(208)
食品卫生监督程序(1997年3月15日)	(213)
食物中毒事故处理办法(1999年12月24日)	(219)
餐饮业食品卫生管理办法(2000年1月16日)	(223)
食品添加剂卫生管理办法(2002年3月28日)	(227)
转基因食品卫生管理办法(2002年4月8日)	(232)
消毒管理办法(2002年3月28日)	(235)
学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定(2002年9月20日)	(242)
集贸市场食品卫生管理规范(2003年3月10日)	(247)

旅 游 服 务

风景名胜区管理暂行条例(1985年6月7日)	(253)
导游人员管理条例(1999年5月14日)	(255)
导游人员管理实施办法(2001年12月27日)	(259)
旅行社管理条例(2001年12月11日修订)	(263)
旅行社管理条例实施细则(2001年12月27日)	(269)
铁路旅客运输损害赔偿规定(1994年8月30日)	(281)
铁路旅客人身伤害及携带行李损失事故处理办法 (1995年4月22日)	(282)
欺诈消费者行为处罚办法(1996年3月15日)	(288)
漂流旅游安全管理暂行办法(1998年4月7日)	(289)
中俄边境旅游暂行管理实施细则(1998年6月3日)	(292)
旅游标准化工作管理暂行办法(2000年3月3日)	(299)
旅游专列运输管理办法(2000年4月18日)	(305)
旅行社投保旅行社责任保险规定(2001年5月15日)	(309)
中国旅游饭店行业规范(2002年4月5日)	(312)
中国公民出国旅游管理办法(2002年5月27日)	(317)

出境旅游领队人员管理办法(2002年10月28日)	(322)
---------------------------------	-------

价格、收费

(一) 价格

中华人民共和国价格法(1997年12月29日)	(325)
集邮票品价格放开的管理办法(1993年9月25日)	(332)
城市房产交易价格管理暂行办法(1994年11月11日)	(333)
餐饮修理业价格行为规则(1995年10月31日)	(337)
价格评估管理办法(1996年11月18日)	(340)
城市供水价格管理办法(1998年9月23日)	(343)
价格监督检查管辖规定(2000年4月25日)	(348)
关于商品和服务实行明码标价的规定(2000年10月31日)	(349)
药品政府定价办法(2000年11月21日)	(352)
游览参观点门票价格管理办法(2000年12月11日)	(355)
中小学教材价格管理办法(2001年6月7日)	(357)
国家计委关于公布价格听证目录的通知(2001年10月25日)	(360)
政府制定价格行为规则(试行)(2001年12月16日)	(361)
新闻出版总署、国家计委、教育部关于在中小学教材封底标示全学 年零售价格有关问题的通知(2002年2月20日)	(364)
经济适用住房价格管理办法(2002年11月17日)	(365)
政府价格决策听证办法(2002年11月22日)	(368)
医疗机构实行价格公示的规定(2002年11月28日)	(372)
国家计委关于办理价格鉴证师执业资格注册的通知 (2002年12月17日)	(374)
国家计委关于提高成品油价格的通知(2003年1月28日)	(375)
食盐价格管理办法(2003年1月3日)	(378)

(二) 违法处罚

价格违法行为行政处罚规定(1999年8月1日)	(381)
价格行政处罚程序规定(2001年9月20日)	(384)
价格违法行为举报规定(2001年10月23日)	(392)
禁止价格欺诈行为的规定(2001年11月7日)	(394)
价格违法案件举报奖励办法(2001年11月26日)	(396)
价格违法多收价款计算办法(2001年11月30日)	(397)
价格主管部门公告价格违法行为的规定(2002年8月15日)	(399)

价格违法案件陈述、申辩暂行办法(2002年8月29日)	(401)
国家计委、国家工商总局关于印发《价格主管部门提请工商行政管理部门吊销价格违法经营者营业执照的规定》的通知 (2003年1月6日)	(402)
(三)收费	
关于房地产中介服务收费的通知(1995年7月17日)	(403)
乡镇法律服务收费管理办法(1997年3月3日)	(406)
公证服务收费管理办法(1997年3月3日)	(409)
律师服务收费管理暂行办法(1997年3月3日)	(411)
收费许可证管理办法(1998年10月21日)	(414)
质量体系认证收费标准(1999年3月1日)	(417)
中介服务收费管理办法(1999年12月22日)	(417)
机动车停放服务收费管理办法(2000年7月14日)	(421)
物业服务收费管理办法(2003年11月13日)	(423)
律师事务所收费程序规则(2004年3月19日)	(426)

医 药 卫 生

(一)医药管理

中华人民共和国药品管理法(2001年2月28日修订)	(429)
中华人民共和国药品管理法实施条例(2002年8月4日)	(444)
中华人民共和国刑法修正案(四)(节录)(2002年12月28日)	(458)
中药品种保护条例(1992年10月14日)	(459)
药品行政保护条例(1992年12月19日)	(462)
药品行政保护条例实施细则(2000年10月24日)	(465)
血液制品管理条例(1996年12月30日)	(470)
医疗器械监督管理条例(2000年1月4日)	(477)
医疗事故处理条例(2002年4月4日)	(484)
中华人民共和国中医药条例(2003年4月7日)	(495)
药品卫生标准(1986年12月16日)	(501)
中药保健药品的管理规定(1987年10月28日)	(503)
药品包装管理办法(1988年2月12日)	(504)
精神药品管理办法(1988年12月27日)	(508)
医疗用毒性药品管理办法(1988年12月27日)	(511)
放射性药品管理办法(1989年1月13日)	(513)

麻醉药品经营管理办法(1989年11月24日)	(517)
药品监督行政处罚程序(1999年6月15日)	(520)
药品生产质量管理规范(1999年6月18日)	(529)
戒毒药品管理办法(1999年6月26日)	(540)
药品经营质量管理规范(2000年4月30日)	(542)
医疗器械经营企业监督管理办法(2000年4月10日)	(552)
药品行政保护复审办法(2000年7月7日)	(559)
医疗气功管理暂行规定(2000年7月10日)	(561)
药品包装、标签和说明书管理规定(暂行)(2000年10月15日)	(565)
放射防护器材与含放射性产品卫生管理办法(2001年10月23日)	(568)
医疗器械说明书管理规定(2002年1月4日)	(572)
医疗器械标准管理办法(试行)(2002年1月4日)	(574)
医疗美容服务管理办法(2002年1月22日)	(579)
中药材生产质量管理规范(试行)(2002年4月17日)	(583)
关于规范医疗广告活动 加强医疗广告监管的通知 (2003年1月15日)	(589)
药品质量监督抽检管理规定(2003年2月17日)	(593)
(二)从业人员管理	
中华人民共和国执业医师法(1998年6月26日)	(603)
乡村医生从业管理条例(2003年8月5日)	(610)
医师资格考试暂行办法(1999年7月16日)	(617)
医师执业注册暂行办法(1999年7月16日)	(623)
中华人民共和国护士管理办法(1993年3月26日)	(627)
(三)职业病防治	
中华人民共和国职业病防治法(2001年10月27日)	(631)
中华人民共和国尘肺病防治条例(1987年12月3日)	(645)
国家职业卫生标准管理办法(2002年3月28日)	(648)
职业病危害项目申报管理办法(2002年3月28日)	(651)
建设项目职业病危害分类管理办法(2002年3月28日)	(652)
职业健康监护管理办法(2002年3月28日)	(656)
职业病诊断与鉴定管理办法(2002年3月28日)	(659)
职业病危害事故调查处理办法(2002年3月28日)	(666)

〔总 类〕

中华人民共和国消费者权益保护法

(1993年10月31日第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过)

1993年10月31日中华人民共和国主席令第11号公布

自1994年1月1日起施行)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 消费者的权利
- 第三章 经营者的义务
- 第四章 国家对消费者合法权益的保护
- 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 【立法目的】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健康发展,制定本法。

第二条 【消费者的范围】消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护;本法未作规定的,受其他有关法律、法规保护。

第三条 【经营者的范围】经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务,应当遵守本法;本法未作规定的,应当遵守其他有关法律、法规。

第四条 【交易原则】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。

第五条 【国家对消费者的保护】国家保护消费者的合法权益不受侵害。

国家采取措施,保障消费者依法行使权利,维护消费者的合法权益。

第六条 【社会对消费者的保护】保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。

国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传,对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

第二章 消费者的权利

第七条 【人身、财产安全的权利】消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、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、财产安全的要求。

第八条 【商品服务知悉权】消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

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、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

第九条 【自主选择权】消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

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,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。

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。

第十条 【公平交易权】消费者享有公平交易的权利。

消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。

第十一条 【损害赔偿权】消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。

第十二条 【结社权】消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。

第十三条 【知识了解权】消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。

消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能,正确使用

商品,提高自我保护意识。

第十四条 【受尊重权】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。

第十五条 【监督权】消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。

消费者有权检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法失职行为,有权对保护消费者权益工作提出批评、建议。

第三章 经营者的义务

第十六条 【守法义务】经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。

经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。

第十七条 【接受监督义务】经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见,接受消费者的监督。

第十八条 【保证消费者安全义务】经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者做出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

经营者发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷,即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对人身、财产安全造成危害的,应当立即向有关行政部门报告和告知消费者,并采取防止危害发生的措施。

第十九条 【真实信息告知义务】经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息,不得作引人误解的虚假宣传。

经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当做出真实、明确的答复。

商店提供商品应当明码标价。

第二十条 【真实标识义务】经营者应当标明其真实名称和标记。

租赁他人柜台或者场地的经营者,应当标明其真实名称和标记。

第二十一条 【出具单据义务】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购货凭证或者服务单据;消费者索要购货凭证或者服务单据的,经营者必须出具。

第二十二条 【质量保证义务】经营者应当保证在正常使用商品或者接

受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵的除外。

经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。

第二十三条 【售后服务义务】经营者提供商品或者服务,按照国家规定或者与消费者的约定,承担包修、包换、包退或者其他责任的,应当按照国家规定或者约定履行,不得故意拖延或者无理拒绝。

第二十四条 【禁止经营者以告示免责】经营者不得以格式合同、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,或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。

格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

第二十五条 【禁止侵犯消费者人身权】经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤,不得搜查消费者的身体及其携带的物品,不得侵犯消费者的人身自由。

第四章 国家对消费者合法权益的保护

第二十六条 【立法体现消费者意愿】国家制定有关消费者权益的法律、法规和政策时,应当听取消费者的意见和要求。

第二十七条 【政府监管】各级人民政府应当加强领导,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。

各级人民政府应当加强监督,预防危害消费者人身、财产安全行为的发生,及时制止危害消费者人身、财产安全的行为。

第二十八条 【执法主管部门】各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定,在各自的职责范围内,采取措施,保护消费者的合法权益。

有关行政部门应当听取消费者及其社会团体对经营者交易行为、商品和服务质量问题的意见,及时调查处理。

第二十九条 【违法惩处】有关国家机关应当依照法律、法规的规定,惩处经营者在提供商品和服务中侵害消费者合法权益的违法犯罪行为。

第三十条 【诉讼保护】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。

第五章 消费者组织

第三十一条 【消费者组织】消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会团体。

第三十二条 【消费者协会的职能】消费者协会履行下列职能:

- (一)向消费者提供消费信息和咨询服务;
- (二)参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查;
- (三)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;
- (四)受理消费者的投诉,并对投诉事项进行调查、调解;
- (五)投诉事项涉及商品和服务质量问题的,可以提请鉴定部门鉴定,鉴定部门应当告知鉴定结论;
- (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;
- (七)对损害消费者合法权益的行为,通过大众传播媒介予以揭露、批评。

各级人民政府对消费者协会履行职能应当予以支持。

第三十三条 【禁止消费者组织营利】消费者组织不得从事商品经营和营利性服务,不得以牟利为目的向社会推荐商品和服务。

第六章 争议的解决

第三十四条 【争议解决途径】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)请求消费者协会调解;
- (三)向有关行政部门申诉;
- (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。

第三十五条 【赔偿请求权的行使】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,属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的,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造成人身、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,可以向服务者要求赔偿。

第三十六条 【企业合并、分立的赔偿】消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其合法权益受到损害,因原企业分立、合并的,可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。

第三十七条 【使用他人执照的赔偿】使用他人营业执照的违法经营者提供商品或者服务,损害消费者合法权益的,消费者可以向其要求赔偿,也可以向营业执照的持有人要求赔偿。

第三十八条 【展销、租赁柜台经营的损害赔偿】消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后,也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

第三十九条 【虚假广告损害赔偿】消费者因经营者利用虚假广告提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告的经营 者发布虚假广告的,消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告的经营 者不能提供经营者的真实名称、地址的,应当承担赔偿责任。

第七章 法 律 责 任

第四十条 【承担民事责任的情形】经营者提供商品或者服务有下列情形之一的,除本法另有规定外,应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定,承担民事责任:

- (一)商品存在缺陷的;
- (二)不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的;
- (三)不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准的;
- (四)不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的;
- (五)生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的;
- (六)销售的商品数量不足的;
- (七)服务的内容和费用违反约定的;
- (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;
- (九)法律、法规规定的其他损害消费者权益的情形。

第四十一条 【人身伤害的民事与刑事责任】经营者提供商品或者服