

四川省消费者权益保护条例

(NO:SC102231)

1988年9月26日四川省第七届人民代表大会常务委员会第五次会议通过

根据1992年9月26日四川省第七届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过的《四川省保护消费者合法权益条例修正案》修正

2007年7月27日四川省第十届人民代表大会常务委员会第二十九次会议修订通过

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,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、行政法规的规定,结合四川省实际,制定本条例。

第二条 本条例所称消费者,是指为生活需要、提高生活水平而购买、使用商品或者接受服务的自然人。

本条例所称经营者是指为消费者提供商品,或者提供服务的单位或者个人。

第三条 消费者在本省行政区域内为消费需要而购买、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、销售的商品或者提供服务,应当遵守本条例。

农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料和生产技术服务适用本条例。

第四条 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。

消费者合法权益的维护实行国家保护、经营者自律、社会监督相结合的原则。

第五条 各级行政机关、司法机关应当根据

各自职责,依法保障消费者合法权益不受侵害。

地方各级人民政府负责组织实施本条例。

保护消费者权益委员会应当依法保护消费者合法权益。

行业协会应当引导本行业的经营者加强自律,依法经营。

新闻媒体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客观公正的舆论监督。

任何单位和个人有权对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

第二章 消费者权利

第六条 消费者依法享有《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的人身和财产不受损害权、知情权、自主选择权、公平交易权、受偿权、获得有关消费和消费者权益保护方面的知识权、受尊重权、监督权和依法成立消费者维权组织的权利。

第七条 消费者因消费而向经营者提供的肖像、姓名、性别、年龄、身份证号、电话号、职业、学历、家庭情况、居住地址、身份特征、健康情况、收入、财产状况等个人信息,经营者应当予以保护,

未经消费者本人或者其代理人同意不得向第三人透露。

第八条 消费者享有自主选择与经营者订立协议的权利,经营者提供的格式合同条款不得有免除自身责任,加重消费者责任或者限制消费者主要权利的条款,对格式合同条款理解发生争议的,应当按通常理解予以解释,对格式合同条款有两种以上的解释的,应当对该条款作出有利于消费者的解释。

消费者有权拒绝经营者制定的违法交易条件,在平等交易条件下无歧视地进行交易。

第九条 消费者有权要求经营者在提供商品或者服务时,按照国家规定出具合法的服务单据、发票、凭证、收费清单等,经营者应当提供,并方便查询。

第十条 消费者对其购买的商品、接受的服务享有知道其真实信息的权利。因经营者提供的信息不完整、不准确,致使消费者做出违背其意愿的表示的,消费者有权终止交易,经营者应当退还已收款项。

消费者通过邮购、电视电话销售、网络销售、上门推销等无店铺销售形式购买商品的,在取得商品七日内未开封的,可以无理由退货。但商品的保质期短于七日的除外。

第十一条 消费者进行投诉、申诉,应当真实、客观,依法行使各项权利。

第三章 经营者义务

第一节 一般规定

第十二条 经营者对有可能危及消费者人身、财产安全的经营场地、服务设施、店堂装潢、商品陈列等,应当采取相关防范措施并设置明显的警示标志。

因设施不完善或者未采取有效防范措施、未设置明显警示标志等过错,致使消费者人身、财产

受损害的,经营者应当承担相应的民事责任。

第十三条 经营者提供商品或者服务应当尽到必要的告知义务,未取得消费者同意而提供的商品或者服务,无权要求消费者支付费用。

第十四条 商品交易市场经营者、商品展览会举办者、经营场地、柜台的提供者应当在交易场所的显著位置公布监督投诉机构的电话、地址,并督促进场经营者、参展者、柜台使用者在明显位置悬挂营业执照或者进场交易证明。

经营者从事代理、专营、专卖、厂家直销、特约经销、特约维修等活动的,应当持有与商品或者服务提供者签订的合法有效的证明文件。

第十五条 经营者在提供商品或者服务时不得有下列侵害消费者人身权的行为:

(一)以行为、告示等方式侮辱、诽谤、诋毁、伤害消费者;

(二)以任何理由、任何方式搜查消费者身体或者携带的物品;

(三)以任何方式侵犯消费者人身自由。

第十六条 经营者在提供商品或者服务时,应当主动向消费者有效告知下列情况:

(一)商品有关的名称、价格、产地、生产者、性能、用途、规格、等级、生产标准、主要成份、净含量、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用说明、售后服务及投诉方式;代理经销进口商品的,应当告知代理商的名称、地址及附中文说明;

(二)与行业服务有关的内容、项目、规格、质量、费用、检验检测报告、维修服务记录、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。

第十七条 经营者向消费者提供商品或者服务,不得有下列行为:

(一)销售国家明令禁止生产或者销售的商品;

(二)不明码标价、不在醒目处公示价格、收取未予标明的费用;

(三)将提供的商品或者服务不进行提前告知而进行分解另行收费;

(四)使用非法定计量单位,或者使用不合格的计量器具,或者拒绝消费者对计量进行复核的要求;’

(五)不按邮售、电视电话销售、网上销售承诺的商品或者服务的质量、性能、项目、时限履行义务;

(六)以行业规则、惯例、店规、内部规定、格式合同限制消费者合法权益,减轻或者免除自身责任;

(七)以联合定价、价格联盟的形式限制消费
者自主消费;

(八)因经营者自身原因停止或者改变所提供商品或者服务而不事先告知。

第十八条 经营者提供商品或者服务有下列行为之一的,属于欺诈消费者的行为:

(一)销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好商品的;

(二)使用不合格的计量器具计量,或者将包装物计入商品量值的;

(三)销售已使用过的商品或者经过维修的商品而未明示的;

(四)销售“处理品”、“等外品”等商品而未予明示的;

(五)以虚假的商品说明、商品标准、实物样品、现场演示等方式销售商品的;

(六)雇佣他人进行欺骗性诱导销售的;

(七)利用广播、电视、电影、报刊、网络等大众传播媒介对商品或者服务作虚假宣传的;

(八)以虚假的“有奖销售”、“还本销售”等方式销售商品的;

(九)假冒他人注册商标、商号销售商品或者提供服务的;

(十)伪造商品检验检疫证明销售商品的;

(十一)法律、法规规定的其他欺诈行为。

第十九条 经营者发现或者有事实证明其提供的商品存在缺陷,即使正确使用仍可能对消费者造成人身、财产损害的,应当立即停止出售该商品;商品已售出的,应当采取有效措施告知消费者,并召回该商品,同时应当向有关行政管理部门和行业协会报告。经营者应当承担因召回商品致消费者直接损失的费用。

第二十条 经营者以消费者购买商品或者接受服务为条件,向消费者赠与商品或者服务的,不免除经营者对赠与商品或者服务应当承担的责任。

第二十一条 国家规定、行业规则规定或者双方约定包退、包换、包修(以下简称“三包”)的商品,经营者在出售时应当向消费者出具“三包”凭证。“三包”凭证应当明确双方的权利、义务,并确定具备条件的维修者。

实行“三包”的商品售出后,有下列情形之一的,经营者应当履行以下义务:

(一)商品有质量问题的,自出售之日起七日内,经营者应当予以退货并按商品的发票金额一次性退款;十五日内发生质量问题的,应当根据消费者的要求免费予以更换或者修理;

(二)超出十五日但在保修期限内,无法修复的或者经两次以上修理仍不能正常使用的商品,经营者应当免费为消费者调换同型号、同规格的商品;如无同型号、同规格商品的,经协商一致,可以调换其他型号、规格的商品,协商达不成一致的,应当根据消费者的要求退货,一次性退还货款,不得收取任何费用。

(三)对实行“三包”的大件商品,应当由经营者负责修理、更换、退货的,在“三包”期限内,经营者应当上门服务或者负责运送;经营者要求消费者运送的,经营者应当承担运输和往返的合理费用;

(四)超过规定修理期限的,应当根据消费者的要求提供同种商品免费使用至交付修理物时;

(五)经营者对消费者提出的修理、重作、更换、退货、赔偿损失的要求,应当在接到要求之日起二十日内或者双方约定的期限内履行义务,不得无故拖延或者无理拒绝。

经营者与消费者可以约定其他“三包”方式。经营者承诺的内容比国家规定、行业规则更有利于消费者的,从其承诺。

第二节 特别规定

第二十二条 从事修理业的经营者,在接受消费者委托修理商品时,应当向消费者如实开具修理凭证。

承担修理责任的修理者,应当按照国家规定的期限修理;国家未规定修理期限的,应当按照双方约定的期限修复;并不得有下列行为:

(一)换取修理商品上的部件而不事前向消费者申明;

(二)虚列修理项目,或者修理无须修理的部件;

(三)在应当或者可以使用正规零配件的条件下,未经消费者同意使用替代零配件;

(四)擅自增加收费项目,或者提高收费标准;

(五)对所修理的部位在约定的包修期内拒绝返修或者重复收费。

第二十三条 从事美容美发业的经营者,应当事先向消费者明示所提供的服务应当注意的事项和存在的风险。给消费者造成人身伤害以及其他不良后果的,应当承担相应民事责任。

第二十四条 从事旅客运输的经营者应当按照合同约定,安全、准时地将消费者运抵目的地。

因故不能按约定履行的,经营者应当及时、如实告知消费者,并与消费者协商按原价退票,或者为消费者提供其他解决方式。非因不可抗力使约定无法履行的,应当给予经济补偿。

第二十五条 旅行社应当按照旅游合同约定

提供服务,不得擅自转团、并团,或者改变合同约定,擅自增加或者减少项目,提高收费标准。擅自增加项目或者提高服务档次的,不得要求消费者承担由此增加的费用;擅自减少项目,降低服务档次的,应当退还消费者相应费用并承担违约责任。

旅游景区、景点的经营者,对有可能危及消费者人身、财产安全的项目、地点,应当采取必要的保护措施。不能设立保障设施的,应当设立醒目警示标志。

第二十六条 从事摄影、冲印服务的经营者,交付拍摄、冲印成品时,应当交付全部成品和资料,未经约定不得另收费用;不符合质量要求的,应当根据消费者的要求退还费用,或者免费重新拍摄、冲印。造成交付物品损坏或者丢失的,应当退还全部费用,并按交付物品同种型号价格的十倍给予赔偿,有特别约定保价的,按特别约定赔偿。

第二十七条 从事餐饮、住宿、洗浴的经营者,应当向消费者明示所提供的商品和服务项目的价格,由消费者自主选择,不得以不公平的限制条件,无理拒绝或者歧视消费者。

第二十八条 从事洗染业的经营者,应当事先与消费者约定服务内容和要求。

洗染衣物未达到洗染约定要求的,经营者应当免费返工一次,仍达不到约定要求的,应当退还消费者所付费用。

因洗染造成衣物损坏或者丢失的,经营者应当负责修复或者赔偿消费者损失;无法修复或者丢失的,应当按市场价格折价赔偿。

第二十九条 从事文化活动的经营者,应当按照公示的活动内容履行其义务。因故改变活动内容的,应当事前告知消费者。消费者要求退票的,应当按售票金额退票,并可约定补偿。

第三十条 从事检验、鉴定、测量的经营者,应当在法定资质等级范围内接受委托。因自身过错致使所出具的检验、鉴定、测量结果不客观、不

准确、不真实而造成消费者损失的,应当退还收取的全部费用,并赔偿由此导致的消费者直接经济损失。’

第三十一条 接受消费者委托的中介业经营者,不得采取欺诈、胁迫、贿赂等违法手段从事中介活动。

中介经营者以虚假信息误导消费者的,或者无法履行承诺的,应当退还消费者所付全部费用,并承担消费者因此发生的直接经济损失。

第三十二条 供水、供电、供气、排污、有线电视、邮政、通讯、公用网络、公交客运、高速公路、殡葬等公用企业或者依法具有独占地位的经营者,所提供的社会产品或者服务应当符合国家强制标准或者双方约定。

未事先告知消费者需付费而提供的商品或者服务,由经营者承担因此发生的全部费用,不得以任何名目要求消费者支付,不得中断、终止、减少其应当提供的商品或者服务;违反国家的收费规定或者因计量器具不准而多收的费用,应当在核实之日起三十日内,一次性全部退还消费者;非因消费者原因造成计量增加的,不得要求消费者承担因此产生的费用。

经营者经营商品或者提供服务以计量作为结算依据的,应当标明法定计量单位,并自备和使用与其经营或者服务项目相应的、符合国家规定的计量器具,保证商品量的计量准确,结算量应当与实际量基本相符,商品的短缺量应当在国家规定允许的范围内。

经营者不得擅自中止其所提供的产品或者服务,需要暂停服务的,应当提前以有效方式告知消费者。

第三十三条 房地产经营者与房屋买受人订立商品房买卖合同,有下列欺诈行为,导致合同无效或者被撤销、解除的,房地产经营者应当退还已收购房款及支付利息,并承担已收购房款一倍的赔偿责任:

(一)隐瞒没有取得商品房预售许可证明的事实或者提供虚假商品房预售许可证明;

(二)隐瞒所售房屋、土地已经抵押的事实;

(三)商品房买卖合同订立生效后,又将该已销售的商品房出卖的。

第三十四条 房地产经营者与房屋买受人订立商品房买卖合同前,以“诚信金”、“排号费”、“预购订金”等形式向买受人收取的费用,收取后买受人改变购买意愿的,经营者应当全额退还。

第三十五条 房地产经营者有下列情形之一的,消费者有权解除商品房买卖合同,房地产经营者应当退还已收购房款及支付利息,并赔偿损失:

(一)因房屋主体结构质量不合格到期不能交付使用,或者房屋交付使用后,房屋主体结构质量经检验确属不合格;

(二)因房屋质量问题严重影响正常居住使用;

(三)商品房买卖合同约定或者《城市房地产开发经营管理条例》第三十三条规定的办理土地使用权变更和房屋所有权登记的期限届满后超过一年,由于房地产经营者的原因,导致消费者无法办理土地使用权变更和房屋所有权登记的。

消费者选择解除合同退房时,现时房价高于合同房价的,按现时房价计算;现时房价低于合同房价的,按合同房价计算。

第三十六条 房地产经营者应当按照国家有关房屋保修规定,对消费者购买的商品房进行保修。在正常使用情况下,屋面防水工程、有防水要求的厨房、卫生间、房间和外墙面的防渗漏保修期限不低于五年;保修期限自商品房交付消费者之日起计算。

交付使用的商品房存在质量问题,在保修期内,房地产经营者应当在接到保修要求之日起3日内及时修理,保证修理质量并承担修复费用。公共部位的保修期自房地产经营者正式移交物业管理经营者之日起计算,修复费用由房地产经营

者承担。

第三十七条 从事家庭装饰装修业的经营
者,应当与消费者以书面合同的形式约定装饰、装
修内容,明确相互权利与义务。

因经营者违反合同约定,消费者要求重作、返
工的,应当重作、返工,并由经营者承担全部费用;
造成工期延期的,应当承担违约责任。

经营者对装饰、装修工程,应当自工程竣工验
收交付之日起两年内予以免费保修。

第三十八条 非公益性非学历教育培训机构
不得有下列侵害受培训者的行为:

- (一)不具备合法资格进行教育培训;
- (二)以虚假条件诱骗参加培训;
- (三)以虚假成绩证明教育培训的成效;

(四)违背事先的承诺,提高收费标准,擅自
增加其他收费项目;

(五)违反承诺,不能提供或者不能完全提供
合格的教师从事教学活动,不能提供相关的教学
场所、教学设备、设施;

(六)违背承诺,降低生活设施的档次、水平,
减少应当提供的服务项目或者内容;

(七)以不正当手段迫使受培训者终止学业;

(八)其他对受培训者不公平、不正当的行
为。

经营者有前款行为之一的,应当在受培训者
提出退学退款要求之日起五日内,退还除双方同
意扣除的必要的生活费、学习资料费外的全部费
用,并承担赔偿责任。

第三十九条 医疗机构应当按照医疗卫生管
理法律、法规和诊疗护理规范提供诊疗护理服务,
构成医疗事故的,按照国务院《医疗事故处理条
例》处理。

第四十条 医疗机构及其医护人员应当规范
书写并妥善保管病历资料,按国家规定供患者或
者其亲属查阅、复印。未经患者或者其亲属同意,
不得公开患者病情。

医疗机构不得使用无生产批准文号的药品或
者医疗用品;不得限制门诊患者或者其亲属持处
方笺在其他医疗机构或者医药商店购买药品,但
医疗用的毒性药品、精神药品、麻醉药品及戒毒药
品除外。

第四十一条 医疗机构提供诊疗护理服务应
当明示服务内容和收费标准,按照规定向患者出
具详列收费项目、标准及金额的收费清单,不得收
取未提供服务或者药品的费用,不得收取高于实
际服务标准的费用,不得有其他违法收费的行为。

医疗机构提供诊疗活动,因使用不合格药品、
不合格医疗器械,或者违反医疗管理法律、法规、
规章、规范、常规等造成患者人身伤害、财产损
失的,应当依法承担相应的法律责任。

第四十二条 农业生产资料的经营者,应当
向消费者如实介绍农业生产资料的使用效果、使
用条件和使用方法,并提供书面说明;对有可能危
及使用者人身安全、农作物生长安全的,应当告知
消费者危害发生时的紧急救助方法。

提供农业生产资料、农业生产技术及信息服
务的经营者因过错给消费者农业生产造成损失
的,应当依法承担相应赔偿责任。

第四十三条 农业生产资料的经营者不得有
下列行为:

(一)用虚假广告诱导销售农业生产资料;

(二)以附加不合理条件提供商品或者服务;

(三)非因技术原因要求一次性购买一定数
量的农业生产资料;

(四)销售的农业生产资料按规定应当提供
售后服务,而不提供、不完全提供或者不按期限
提供服务。

经营者销售的种子类、苗木类、畜禽类商品未
经检疫或者检验,检疫或者检验不合格,造成消
费者损失的,应当承担赔偿责任。

第四章 消费者权益的国家保护

第四十四条 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、监督工作,依法保护消费者的合法权益。

各有关行政管理部门应当在各自职责范围内,依法维护消费者合法权益,处理消费纠纷,查处涉嫌侵害消费者合法权益的违法行为。

第四十五条 地方各级人民政府及其行政管理部门应当及时将涉及消费者合法权益的信息告知消费者,在制定或者调整关系消费者切身利益的公用事业、公益服务、自然垄断经营商品的重大政策和价格时,其方案应当公开征求意见并依法举行听证会,听取保护消费者权益委员会和消费者代表的意见。

听证会的代表应有保护消费者权益委员会和消费者代表参加,其中消费者代表应当在三分之一以上。

消费者代表由同级保护消费者权益委员会按公开公正的原则推荐。

第四十六条 各级工商行政管理机关在处理消费者申诉中,可以根据当事人的请求,就消费争议涉及的赔偿责任和赔偿金额依法进行处理。当事人可以依据协议就消费争议向仲裁机构提起仲裁,也可以向人民法院提起诉讼。

第四十七条 各级工商行政管理部门在查处涉嫌侵害消费者权益的违法行为时,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)查阅、复制当事人有关的合同、发票、账簿以及其他有关资料,但不得泄露经营者的商业

秘密;

(四)对有根据认为危害消费者人身、财产安全的有缺陷的商品予以查封或者扣押。

其他行政管理部门依照法律、法规规定的职权,对涉嫌侵害消费者合法权益的违法行为进行查处。

第四十八条 省级工商行政管理、质量技术监督等有关行政管理部门发现应当召回的商品,应当责令经营者立即停止销售该商品,并责令其对已售出的商品予以召回。

第四十九条 人民法院、仲裁机构对受理的消费纠纷案件,应当及时审理、仲裁,依法维护消费者的合法权益。

第五章 消费者维权组织

第五十条 保护消费者权益委员会是依法成立的,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,并接受广大消费者的监督。

第五十一条 县级以上人民政府应当支持保护消费者权益委员会的工作,为其提供必要的工作条件,其经费列入财政预算,保障并监督其正常履行法定职责。

保护消费者权益委员会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。

第五十二条 保护消费者权益委员会应当履行下列职责:

(一)在国家机关制定、实施涉及消费者权益的规定时,提出意见和建议;

(二)开展保护消费者合法权益的法律宣传、消费指导活动;

(三)向行业管理部门、行业协会就该行业的商品、服务问题提出建议,并要求该行业的经营者采取必要措施维护消费者权益;

(四)对商品或者服务的质量、价格、售后服

务、广告情况、消费者投诉及处理情况,进行定期或者不定期调查、比较和分析,并公布结果,发布消费警示;·.

参与有关行政管理部门、行业协会对商品和服务进行监督检查;

(五)受理消费者的投诉,对投诉进行调查、调解,提请法定机构检验、鉴定、测量,或者将投诉转送有关单位处理;

(六)对保护消费者合法权益有突出成绩的单位和个人予以表彰,对侵害消费者合法权益的行为予以揭露、批评,向大众传播媒介披露,进行社会舆论监督;

(七)支持或者接受消费者委托对侵害消费者合法权益的行为向人民法院提起民事诉讼。

其他依法成立的消费者维权组织应当依法开展活动。

第五十三条 县级以上保护消费者权益委员会可以根据需要建立基层分会、投诉站、服务站。

第五十四条 行政管理部门、行业协会、社团组织及单位接受保护消费者权益委员会咨询、查询或者转交其处理的投诉,应当在规定的时限内作出明确答复。无故拖延或者拒不答复的,保护消费者权益委员会可以向其上级或者主管机关反映,要求答复。

保护消费者权益委员会向有关部门、协会等反映的情况和向新闻媒体披露、公告的情况应当真实、合法、客观、公正。

第六章 消费争议的解决途径

第五十五条 消费者与经营者的消费争议,可以按照自愿、平等、公平、诚实信用的原则,通过协商达成和解协议,并全面履行。和解协议应当符合法律、法规的规定,不得损害社会公共利益和他人合法权益。

第五十六条 消费者与经营者发生消费争议

时,可以向保护消费者权益委员会投诉。

保护消费者权益委员会对消费者的投诉,应当在收到投诉之日起十个工作日内,作出受理或者不受理的决定并书面告知投诉人;不予受理的,应告知投诉人理由及争议解决途径,也可以将投诉转送有关行政管理部门处理。

保护消费者权益委员会受理投诉后,应当及时为消费者和经营者进行调解,促使双方达成调解协议。调解应当在三十个工作日内结束,但可以应消费者的要求延长调解期限。检验、鉴定、测量的时间不计算在内。

人民调解委员会可以在保护消费者权益委员会内设立调解机构,依法调解消费争议。

第五十七条 消费者可以就消费争议向有关行政管理部门提出申诉。

有关行政管理部门受理消费者申诉后,应当依法对经营者的经营行为进行审查,发现经营者的经营行为违反法律、法规或者规章规定的,应当依法作出处理;对造成消费者损失的,应当督促经营者对消费者作出赔偿。

第五十八条 消费者与经营者发生消费争议时,可以依据仲裁协议依法申请仲裁。

第五十九条 消费者与经营者发生消费争议时,可以向人民法院提起民事诉讼。

第七章 法律责任

第六十条 经营者违反本条例规定,对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;构成犯罪的,由司法机关依法追究刑事责任。

第六十一条 因商品或者服务质量问题发生争议,需要进行检测、鉴定的,消费者与经营者可以根据双方约定进行检测、鉴定。

双方不能就检测、鉴定达成一致的,由受理投

诉或者申诉的保护消费者权益委员会或者行政管理部门委托具有相应资质的检测机构检测鉴定。检测、鉴定费用由经营者先行垫付,最终由双方按责任比例承担。

商品或者服务质量难以检测、鉴定的,经营者应当承担证明自己无过错的责任。经营者无法证明的,应当承担相应的责任。

第六十二条 消费者因使用商品或者接受服务受到人身伤害、财产损失的,经营者应当依法承担相应的赔偿责任。

消费者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。

消费者因接受服务,导致其合法权益受到损害的,经营者应当予以赔偿;不属于经营者责任的,由经营者向责任方追偿。

第六十三条 消费者在商品交易市场、展销会、租赁柜台,购买商品或者接受服务受到人身、财产损害的,商品交易市场经营者、展销会举办者、柜台出租者有协助消费者获得赔偿的义务;因商品或者服务的经营者退出市场、租赁柜台期满、展销会结束后,消费者可向市场经营者、柜台出租者、展销会举办者要求赔偿,赔偿后属于有关经营者责任的再由其向有关经营者追偿。

损害消费者合法权益的企业分立或者合并的,变更后承受其权利义务的企业应当承担赔偿责任。

第六十四条 违反本条例第十五条规定,对消费者造成精神损害的,经营者应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉,并根据情节依法给予精神损害赔偿。

第六十五条 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。增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受

服务费用的一倍,经营者承诺增加赔偿的金额高于一倍的,从其承诺。

第六十六条 行政管理部门及其相关单位违反法律、法规规定,强制消费者购买商品或者接受服务,或者指定购买商品或者接受服务的,消费者有权拒绝并拒绝交付费用。因强制消费者购买商品或者接受服务,造成消费者人身、财产损害的,该行政管理部门及其相关单位与商品、服务的提供者应当依法承担赔偿责任。

第六十七条 经营者应当履行双方达成的调解协议或者行政决定,不得以下列情形无故拖延或者无理拒绝。

(一)经营者不执行或者不完全执行“三包”规定的;

(二)销售质量不合格的商品、提供不符合规范的服务,或者销售以次充好、以假充真的商品拒绝退货、更换、重新按规范提供服务的;

(三)销售、提供假冒他人商标或者仿冒知名商品特有的名称、包装、装潢的商品,拒绝退货、更换的;

(四)销售伪造产地、冒用他人厂名、厂址、伪造、冒用认证标志的商品拒绝退货、更换的;

(五)销售国家明令淘汰的商品或者失效、变质、超过保质期、保存期的商品而拒绝退货、更换的;

(六)以广告、产品说明书、实物样品或者其他方法,对提供的商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限作引人误解的虚假宣传,拒绝退货、更换的;

(七)销售的商品数量不足而拒绝补足数量,或者退还相应部分的货款的;提供服务的内容不足而拒绝补足,或者拒不退还相应费用的;

(八)销售商品或者提供服务时违反国家法律、法规规定滥收费用而拒绝退款的;

(九)经营者向消费者提供的服务不符合国家法律、法规的规定或者双方约定的标准而拒绝

重作、退款或者赔偿损失的;

(十)经营者拒绝消费者因修理、重作、更换、退货、补足数量、退还货款或者服务费用而必须支付的合理费用的;

(十一)行政机关因消费争议向经营者送达要求其到场协商的文书,五个工作日内无正当理由拒不到场的。

经营者因无理拒绝、无故拖延等行为,造成消费者人身、财产损害的,应当承担相应的赔偿责任。

第六十八条 经营者违反本条例规定,侵害消费者合法权益的,法律、法规、规章对处罚方式有规定的,从其规定;未作规定的,由工商行政管理部门责令改正,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款,没有违法所得的,处以一万元以下的罚款。

第六十九条 违反本条例第四十二条、第四十三条规定的经营者,对所造成损失的赔偿标准为消费者的直接损失和可得利益损失。直接损失包括已购买、使用农业生产资料和接受的农业生产技术服务的费用;可得利益按当地相同种植业、养殖业的相同情况前三年收入平均数计算。

第七十条 发生损害消费者权益案件时,经

营者财产不足以同时支付罚款和赔偿损失的,应当先行承担民事赔偿责任。

第七十一条 以威胁、殴打、限制人身自由等手段阻碍行政管理部门以及保护消费者权益委员会工作人员依法履行职责,保护消费者合法权益的,由公安机关依法予以处罚;构成犯罪的,由司法机关依法追究刑事责任。

第七十二条 国家机关工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的,由其所在单位或者上级主管部门依法给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

保护消费者权益委员会工作人员不履行职责,以权谋私的,由所在单位或者上级主管部门依法给予相应处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第七十三条 因不合格的商品、服务造成第三人人身伤害、财产损失的,适用本条例。

第七十四条 本条例自2007年10月1日起施行。四川省人民代表大会常务委员会1992年9月23日发布的《四川省保护消费者合法权益条例》同时废止。