



新 编

消费者保护法 小全书

LAWS AND REGULATIONS
ON THE PROTECTION OF CONSUMERS

16



法律出版社
LAW PRESS · CHINA



新 编

消费者保护法 小全书

LAWS AND REGULATIONS
ON THE PROTECTION OF CONSUMERS

16



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

图书在版编目(CIP)数据

新编消费者保护法小全书:2016年版/法律出版社
法规中心编. —2版. —北京:法律出版社,2016.1
(新编法律小全书系列)
ISBN 978-7-5118-8867-9

I. ①新… II. ①法… III. ①消费者权益保护法—汇编—中国 IV. ①D923.89

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第306479号

©法律出版社·中国

责任编辑/张 敢

装帧设计/李 瞻

出版/法律出版社

编辑统筹/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/固安华明印业有限公司

责任印制/吕亚莉

开本/A5

印张/19.75 字数/960千

版本/2016年2月第2版

印次/2016年2月第1次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里7号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里7号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782 西安分公司/029-85388843 上海公司/021-62071010/1636

北京分公司/010-62534456 深圳公司/0755-83072995 重庆公司/023-65382816/2908

书号:ISBN 978-7-5118-8867-9

定价:50.00元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

修订说明

“新编法律小全书系列”丛书自出版以来,得到了社会各界人士的认可与好评,本次修订,我们对丛书内容进行全面梳理,增补了2013年11月至2015年12月期间公布的法律、法规、司法解释及部门规章,同时删除了所有失效、废止法规。本丛书继续突出以下特点:

1. 突出热点。丛书根据法律适用的重点、热点和难点,按照文件类别共分为二十个分册,其内容涵盖了婚姻家庭、民事、物权、合同、侵权赔偿、征地拆迁、公司、金融、土地、房地产、建筑、道路交通、劳动、社会保障和刑事等诸多法律部门。

2. 全面收录。丛书全面收录了相关领域的各类规范性法律文件,包括全国人大及其常委会公布的法律、有关法律问题的决定,国务院发布的行政法规、法规性文件,最高人民法院和最高人民检察院公布的司法解释、司法业务文件,国务院各部委发布的部门规章等。

3. 方便实用。丛书秉承《法律小全书》一贯的编辑宗旨,竭力为读者提供更多、更方便的实用信息,包括:(1)常用的文书范本、典型案例和流程图表;(2)主体法律附加条文主旨及关联法规;(3)部分分册加收更具指导意义的地方审判政策。

4. 动态增补。为了适应法律的不断发展,本丛书还为读者提供法规资讯增补服务,读者可以根据自身需要选择不同的增补方式和内容,并且提出对本丛书的意见和建议(详见增补登记表)。

希望本丛书能够为您的工作生活提供有益的帮助,本书不足之处,欢迎读者指正。

总 目 录

一、消费者权益保护	1	五、常见服务	358
二、产品质量监管	35	① 餐饮服务	358
三、消费价格监管	78	② 旅游服务	387
四、常见商品买卖维修	119	③ 装饰装修	448
① 买卖、维修合同与纠纷	119	④ 法律服务	456
② 食品买卖与安全	144	⑤ 中介服务	471
③ 生活用品买卖维修	214	⑥ 电信服务	480
④ 机动车买卖维修	255	⑦ 互联网信息服务	500
⑤ 商品房买卖	284	⑧ 广播电视服务	527
⑥ 网络商品交易	298	⑨ 其他	548
⑦ 产品计量	328	六、消费损害鉴定与赔偿	578



常用法规简目

一、消费者权益保护

消费者权益保护法(2013.10.25 修正)	(1)
广告法(2015.4.24 修订)	(8)

二、产品质量监管

产品质量法(2009.8.27 修正)	(35)
---------------------	--------

三、消费价格监管

价格法(1997.12.29)	(78)
价格违法行为行政处罚规定(2010.12.4 修订)	(82)

四、常见商品买卖维修

合同法(节录)(1999.3.15)	(119)
买卖合同纠纷案件适用法律问题的解释(2012.5.10)	(137)
食品安全法(2015.4.24 修订)	(144)
部分商品修理更换退货责任规定(1995.8.25)	(214)

商品房买卖合同纠纷案件适用法律

若干问题的解释(2003.4.28)	(293)
网络交易管理办法(2014.1.26)	(298)
计量法(2015.4.24 修正)	(328)

五、常见服务

旅游法(2013.4.25)	(387)
旅游纠纷案件适用法律若干问题的解释(2010.10.26)	(441)
电信和互联网用户个人信息保护规定(2013.7.16)	(487)
互联网信息服务管理办法(2011.1.8 修订)	(500)

六、消费损害鉴定与赔偿

侵权责任法(节录)(2009.12.26)	(578)
人体损伤程度鉴定标准(2013.8.30)	(581)
人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释(2003.12.26)	(605)
民事侵权精神损害赔偿若干问题的解释(2001.3.8)	(610)

目 录

一、消费者权益保护

中华人民共和国消费者权益保护法 (2013. 10. 25 修正)	(1)
中华人民共和国广告法(2015. 4. 24 修订)	(8)
关于处理侵害消费者权益行为的若 干规定(2004. 3. 12)	(17)
工商行政管理部门处理消费者投诉 办法(2014. 2. 14)	(18)
侵害消费者权益行为处罚办法(2015. 1. 5)	(21)
12315 消费者申诉举报中心工作规则 (2011. 11. 14)	(24)

典型案例

张志强诉徐州苏宁电器有限公司侵 犯消费者权益纠纷案	(27)
刘雪娟诉乐金公司、苏宁中心消费者 权益纠纷案	(31)

二、产品质量监管

中华人民共和国产品质量法(2009. 8. 27 修正)	(35)
国家质量监督检验检疫总局关于 实施《中华人民共和国产品质量 法》若干问题的意见(2011. 2. 22)	(42)
产品质量申诉处理办法(1998. 3. 12)	(46)
产品质量仲裁检验和产品质量鉴定 管理办法(1999. 4. 1)	(47)
产品质量监督抽查管理办法(2010. 12. 29)	(50)

流通领域商品质量抽查检验办法 (2014. 2. 14)	(56)
工业产品质量责任条例(1986. 4. 5)	(59)
中华人民共和国认证认可条例(2003. 9. 3)	(62)
强制性产品认证管理规定(2009. 7. 2)	(69)
认证证书和认证标志管理办法(2015. 3. 31 修订)	(75)

三、消费价格监管

中华人民共和国价格法(1997. 12. 29)	(78)
价格违法行为行政处罚规定(2010. 12. 4 修订)	(82)
关于商品和服务实行明码标价的规定 (2000. 10. 31)	(85)
国家发展改革委办公厅对《关于商 品和服务实行明码标价的规定》 第十四条解释的通知(2011. 4. 22)	(86)
禁止价格欺诈行为的规定(2001. 11. 7)	(87)
国家发展和改革委员会关于《禁止 价格欺诈行为的规定》有关条款 解释的通知(2015. 6. 15)	(88)
价格违法多收价款计算办法(2001. 11. 30)	(89)
价格主管部门公告价格违法行为的 规定(2002. 8. 15)	(90)
责令价格违法经营者停业整顿的规 定(2002. 11. 13)	(91)

价格违法行为行政处罚实施办法(2004.7.29)	(92)
价格行政处罚程序规定(2013.3.6)	(93)
反价格垄断规定(2010.12.29)	(99)
反价格垄断行政执法程序规定(2010.12.29)	(101)
价格违法行为举报处理规定(2014.1.15)	(103)
价格违法行为举报奖励办法(2014.1.26)	(105)
国家计委关于公布价格听证目录的通知(2001.10.25)	(106)
国家计委和国务院有关部门定价目录(2001.7.4)	(107)
政府制定价格成本监审办法(2006.1.17)	(110)
政府制定价格行为规则(2006.3.17)	(112)
政府制定价格听证办法(2008.10.15)	(114)
食盐价格管理办法(2003.1.3)	(116)

四、常见商品买卖维修

1. 买卖、维修合同与纠纷

中华人民共和国合同法(节录)(1999.3.15)	(119)
最高人民法院关于适用《中华人民共和国合同法》若干问题的解释(一)(1999.12.19)	(132)
最高人民法院关于适用《中华人民共和国合同法》若干问题的解释(二)(2009.4.24)	(134)
最高人民法院关于审理买卖合同纠纷案件适用法律问题的解释(2012.5.10)	(137)
合同争议行政调解办法(1997.11.3)	(141)
合同违法行为监督处理办法(2010.10.13)	(143)

2. 食品买卖与安全

中华人民共和国食品安全法(2015.4.24 修订)	(144)
中华人民共和国食品安全法实施条例(2009.7.20)	(168)
国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定(2007.7.26)	(175)
中华人民共和国农产品质量安全法(2006.4.29)	(178)
乳品质量监督管理条例(2008.10.9)	(183)
城乡集市贸易管理办法(1983.2.5)	(190)
集贸市场食品卫生管理规范(2003.3.10)	(193)
食品召回管理规定(2007.8.27)	(196)
食品市场质量监管制度(2009.8.28)	(200)
食品标识管理规定(2009.10.22 修订)	(202)
食品安全预警和应急处置制度(2009.8.28)	(205)
食品添加剂生产监督管理规定(2010.4.4)	(206)
国务院办公厅关于严厉打击食品非法添加行为切实加强食品添加剂监管的通知(2011.4.20)	(211)

3. 生活用品买卖维修

部分商品修理更换退货责任规定(1995.8.25)	(214)
燃气燃烧器具安装维修管理规定(2000.1.21)	(217)
移动电话机商品修理更换退货责任规定(2001.9.17)	(220)
固定电话机商品修理更换退货责任规定(2001.9.17)	(225)
微型计算机商品修理更换退货责任规定(2002.7.23)	(230)
家用视听商品修理更换退货责任规定(2002.7.23)	(237)

家用电器维修服务明码标价规定 (2005. 11. 14)	(243)	房地产市场监管完善商品住房预 售制度有关问题的通知(2010. 4. 13)	(296)
家电维修服务业管理办法(2012. 6. 15)	(244)	6. 网络商品交易	
生活必需品市场供应应急管理办法 (2011. 12. 12)	(246)	网络交易管理办法(2014. 1. 26)	(298)
国家工商行政管理总局关于规范农 村商品市场的指导意见(2007. 4. 30)	(250)	网络交易平台经营者履行社会责 任指引(2014. 5. 28)	(304)
4. 机动车买卖维修		网络交易平台合同格式条款规范指 引(2014. 7. 30)	(307)
缺陷汽车产品召回管理条例(2012. 10. 22)	(255)	网络零售第三方平台交易规则制定 程序规定(试行)(2014. 12. 24)	(309)
汽车品牌销售管理实施办法(2005. 2. 21)	(257)	网络商品和服务集中促销活动管理 暂行规定(2015. 9. 2)	(311)
二手车流通管理办法(2005. 8. 29)	(261)	商务部关于网上交易的指导意见(暂 行)(2007. 3. 6)	(313)
汽车维修质量纠纷调解办法(1998. 6. 12)	(264)	商务部关于促进网络购物健康发展 的指导意见(2010. 6. 24)	(316)
家用汽车产品修理、更换、退货责任 规定(2012. 12. 29)	(266)	商务部关于规范网络购物促销行为 的通知(2011. 1. 5)	(318)
机动车维修管理规定(2015. 8. 8 修正)	(271)	国家邮政局、商务部关于促进快递服 务与网络零售协同发展的指导意 见(2012. 2. 27)	(319)
最高人民法院研究室关于如何认定 买卖合同中机动车财产所有权转 移时间问题的复函(2000. 12. 25)	(278)	国家工商行政管理总局关于加强网络 团购经营活动管理的意见(2012. 3. 12)	(322)
摩托车商品修理更换退货责任实施 细则(1997. 3. 21)	(279)	国家工商行政管理总局关于加强和 规范网络交易商品质量抽查检验 的意见(2015. 11. 12)	(325)
5. 商品房买卖		7. 产品计量	
中华人民共和国城市房地产管理法 (节录)(2009. 8. 27 修正)	(284)	中华人民共和国计量法(2015. 4. 24 修正)	(328)
城市房地产开发经营管理条例(节 录)(2011. 1. 8 修订)	(285)	中华人民共和国计量法实施细则 (1987. 2. 1)	(330)
商品房销售管理办法(2001. 4. 4)	(287)	中华人民共和国强制检定的工作计 量器具检定管理办法(1987. 4. 15)	(335)
城市商品房预售管理办法(2004. 7. 20 修正)	(291)	商品量计量违法行为处罚规定(1999. 3. 12)	(337)
最高人民法院关于审理商品房买卖 合同纠纷案件适用法律若干问题 的解释(2003. 4. 28)	(293)	集贸市场计量监督管理办法(2002. 4. 19)	(337)
住房和城乡建设部关于进一步加强		加油站计量监督管理办法(2002. 12.	

31)	(339)
眼镜制配计量监督管理办法(2003. 10. 15)	(342)
零售商品称重计量监督管理办法(2004. 8. 10)	(344)
定量包装商品计量监督管理办法(2005. 5. 30)	(346)
计量基准管理办法(2007. 6. 6)	(348)
商业、服务业诚信计量行为规范(2007. 11. 8)	(350)
计量比对管理办法(2008. 6. 11)	(352)
计量违法行为处罚细则(2015. 8. 25 修订)	(354)

五、常见服务

1. 餐饮服务

禁止食品加药卫生管理办法(1987. 10. 22)	(358)
食物中毒事故处理办法(1999. 12. 24)	(359)
超市食品安全操作规范(试行)(2006. 12. 8)	(361)
餐饮服务许可管理办法(2010. 3. 4)	(378)
餐饮服务食品安全监督管理办法(2010. 3. 4)	(382)

2. 旅游服务

中华人民共和国旅游法(2013. 4. 25)	(387)
游览参观点门票价格管理办法(2000. 12. 11)	(398)
旅行社条例(2009. 2. 27)	(399)
旅行社条例实施细则(2009. 4. 3)	(405)
导游人员管理条例(1999. 5. 14)	(412)
导游人员管理实施办法(2005. 6. 3 修订)	(414)
中国公民出国旅游管理办法(2002. 5. 27)	(416)
旅游安全管理暂行办法(1990. 2. 20)	(419)

旅游安全管理暂行办法实施细则(1994. 1. 22)	(421)
重大旅游安全事故处理程序试办法(1993. 4. 15)	(423)
出境旅游领队人员管理办法(2002. 10. 28)	(424)
旅游服务健康安全工作基本要求(2003. 6. 20)	(425)
旅游投诉处理办法(2010. 5. 5)	(426)
旅游行政处罚办法(2013. 5. 12)	(429)
国家发展和改革委员会等关于规范酒店客房市场价格的意见(2010. 9. 25)	(439)
最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定(2010. 10. 26)	(441)

典型案例

焦建军与江苏省中山国际旅行社有限公司、第三人中国康辉南京国际旅行社有限责任公司旅游侵权纠纷案	(443)
--	-------

3. 装饰装修

家庭居室装饰装修管理试行办法(1997. 4. 15)	(448)
全国室内装饰行业家庭装饰管理办法(2000. 10. 23)	(450)
住宅室内装饰装修管理办法(2011. 1. 26 修正)	(451)
建设部办公厅关于加强建筑工程室内环境质量管理的若干意见(2002. 3. 1)	(455)

4. 法律服务

中华人民共和国合同法(节录)(1999. 3. 15)	(456)
中华人民共和国律师法(节录)(2012. 10. 26 修正)	(458)
公证服务收费管理办法(1997. 3. 3)	(461)
乡镇法律服务收费管理办法(1997. 3. 3)	(463)

律师事务所收费程序规则(2004. 3. 19)	(465)	9. 25)	(502)
律师服务收费管理办法(2006. 4. 13)	(466)	互联网电子邮件服务管理办法(2006. 2. 20)	(507)
典型案例		规范互联网信息服务市场秩序若干规定(2011. 12. 29)	(509)
王保富诉三信律师所财产损害赔偿纠纷案	(468)	电信和互联网用户个人信息保护规定(2013. 7. 16)(重复)	(512)
5. 中介服务		电子认证服务管理办法(2015. 4. 29 修订)	(514)
中华人民共和国合同法(节录)(1999. 3. 15)	(471)	互联网视听节目服务管理规定(2015. 8. 28 修订)	(517)
中介服务收费管理办法(1999. 12. 22)	(472)	互联网等信息网络传播视听节目管理办法(2015. 8. 28 修订)	(522)
经纪人管理办法(2004. 8. 28)	(475)	典型案例	
房地产经纪管理办法(2011. 1. 20)	(477)	应娟利诉亿贝易趣网络信息服务(上海)有限公司服务合同纠纷案	(525)
6. 电信服务		8. 广播电视服务	
中华人民共和国电信条例(节录)(2014. 7. 29 修订)	(480)	有线电视管理暂行办法(2011. 1. 8 修订)	(527)
电信用户申诉处理暂行办法(2001. 1. 11)	(482)	有线电视基本收视维护费管理暂行办法(2004. 12. 2)	(529)
电信服务明码标价规定(2002. 7. 25)	(484)	广播电视广告播出管理办法(2009. 9. 8)	(530)
电信服务规范(2005. 3. 13)	(485)	《广播电视广告播出管理办法》的补充规定(2011. 11. 25)	(534)
电信和互联网用户个人信息保护规定(2013. 7. 16)	(487)	有线广播电视运营服务管理暂行规定(2011. 12. 2)	(534)
电信服务质量监督管理暂行办法(2014. 9. 23 修正)	(489)	广播电视节目传送业务管理办法(2015. 8. 28 修订)	(538)
移动电话用户号码携带试验管理办法(2014. 5. 17)	(491)	广播电视节目制作经营管理规定(2015. 8. 28 修订)	(540)
通信短信息服务管理规定(2015. 5. 19)	(493)	广播电视视频点播业务管理办法(2015. 8. 28 修订)	(543)
最高人民法院关于依据何种标准计算电话费滞纳金问题的批复(1998. 12. 29)	(496)	城市社区有线电视系统管理暂行办法(2015. 8. 28 修订)	(546)
典型案例		国家工商行政管理局关于有线电视台实施强制交易行为定性处理问题的答复(1997. 12. 30)	(547)
刘超捷诉中国移动徐州分公司电信服务合同纠纷案	(496)	9. 其他	
7. 互联网信息服务		商品零售场所塑料购物袋有偿使用	
互联网信息服务管理办法(2011. 1. 8 修订)	(500)		
互联网新闻信息服务管理规定(2005.			

管理办法(2008.5.15)	(548)	人体损伤程度鉴定标准(2013.8.30)	
快递市场管理办法(2013.1.11)	(549)		(581)
家庭服务业管理暂行办法(2012.12.18)	(554)	最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释(2003.12.26)	(605)
集邮市场管理办法(2013.4.12修正)	(556)	最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释(2001.3.8)	(610)
保险消费投诉处理管理办法(2013.7.1)	(560)	最高人民法院关于产品侵权案件的受害人能否以产品的商标所有人为被告提起民事诉讼的批复(2002.7.11)	(611)
互联网接入服务规范(2013.7.12)	(566)	人民法院司法鉴定工作暂行规定(2001.11.16)	(611)
出租汽车经营服务管理规定(2014.9.30)	(568)	最高人民法院关于人民法院对外委托司法鉴定管理规定(2002.3.27)	(613)
国家工商行政管理总局关于加强商品交易市场规范管理的指导意见(2013.12.25)	(574)		
 六、消费损害鉴定与赔偿			
中华人民共和国侵权责任法(节录)(2009.12.26)	(578)		

一、消费者权益保护

中华人民共和国 消费者权益保护法

1. 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通过
2. 根据2009年8月27日第十一届全国人民代表大会常务委员会第十次会议《关于修改部分法律的决定》第一次修正
3. 根据2013年10月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议《关于修改〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》第二次修正

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】**^①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 【基本原则】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。

国家倡导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式,反对浪费。

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共同的责任。

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。

^① 条文主旨为编者所加,下同。

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组织的权利。

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,享有个人信息依法得到保护的权利。

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,应当依照本法和其他有关法

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。

经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。

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 【安全保障义务】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或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务。

第十九条 【缺陷报告和告知等义务】经营者发现其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,应当立即向有关行政部门报告和告知消费者,并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。采取召回措施的,经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。

第二十条 【真实信息告知义务】经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。

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

经营者提供商品或者服务应当明码标价。

第二十一条 【真实标记义务】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。

第二十二条 【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发票等购货凭证或者服务单据;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。

第二十三条 【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,且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。

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。

经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机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发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

第二十四条 【售后服务义务】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。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、修理等义务。

依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。

第二十五条 【特殊方式销售商品的退货义务】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。

除前款所列商品外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,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。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。

第二十六条 【格式条款的使用与禁止】经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意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。

经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

第二十七条 【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。

第二十八条 【特殊经营者的信息提供义务】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、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。

第二十九条 【消费者个人信息保护义务】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,并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息,应当公开其收集、使用规则,不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。

经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施,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,应当立即采取补救措施。

经营者未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。

第四章 国家对消费者合法权益的保护

第三十条 【立法参与】国家制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准,应当听取消费者和消费者协会等组织的意见。

第三十一条 【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,落实保护消费者合法权益的职责。

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。

第三十二条 【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和消费者协会等组织对经营者交易行为、商品和服务质量问题的意见,及时调查处理。

第三十三条 【有关部门的抽查检验等职责】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。

第三十四条 【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。

第三十五条 【方便诉讼】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

第三十六条 【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组织。

第三十七条 【消费者协会的职能】消费者协会履行下列公益性职责:

(一)向消费者提供消费信息和咨询服务,提高消费者维护自身合法权益的能力,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律、法规、规章和强制性标准;

(三)参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查;

(四)就有关消费者合法权益的问题,向有关部门反映、查询,提出建议;

(五)受理消费者的投诉,并对投诉事项进行调查、调解;

(六)投诉事项涉及商品和服务质量问题的,可以委托具备资格的鉴定人鉴定,鉴定人应当告知鉴定意见;

(七)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照本法提起诉讼;

(八)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责应当予以必要的经费等支持。

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

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的活动。

第三十八条 【禁止消费者组织牟利】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。

第六章 争议的解决

第三十九条 【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。

第四十一条 【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。

第四十二条 【使用他人执照经营的损害赔偿】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。

第四十三条 【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。

第四十四条 【网络交易损害赔偿的责任承担】消费者通过网络交易平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。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

第四十五条 【利用虚假宣传方式经营的损害赔偿】消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告经营者、发布者发布虚假广告的,消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名