

工商行政管理机关执法办案操作规程系列丛书

CHABAN

QINFAN XIAOFEIZHE

QUANYI ANJIAN

CAOZUO GUICHENG

8

查办 侵犯消费者权益案件 操作规程

◎ 陈 军 / 著

执法办案指南 定性量度规则

丛书帮您准确把握办案适用的近400种罚则
便捷查处工商行政管理机关法定监管的各类违法行为

中国工商出版社

查办侵犯消费者权益 案件操作规程

陈 军 著

中国工商出版社

责任编辑 权燕子
封面设计 纺印图文

图书在版编目(CIP)数据

查办侵犯消费者权益案件操作规程/陈军著. —北京:中国工商出版社,2008. 6

ISBN 978 - 7 - 80215 - 282 - 3

I. 查… II. 陈… III. 消费者权益保护法—基本知识—中国
IV. D923. 8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 141027 号

书名/查办侵犯消费者权益案件操作规程
著者/陈 军

出版·发行/中国工商出版社
经销/新华书店
印刷/北京华正印刷有限公司
开本/880 毫米×1230 毫米 1/32 印张/7.625 字数/177 千字
版本/2008 年 9 月第 1 版 2008 年 9 月第 1 次印刷
印数/01 - 4000 册

社址/北京市丰台区花乡育芳园东里 23 号(100070)
电话/(010)63730074,83670785 电子邮箱/zggscbs@263.net
出版声明/版权所有,侵权必究

书号:ISBN 978 - 7 - 80215 - 282 - 3/D · 339
定价:17.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

序

我从一九九四年调入国家工商行政管理总局后便认识陈军，每间隔不久总能见到他的文章或书籍问世。这次看了《工商行政管理机关执法办案操作规程》丛书，觉得这套书的出版很有必要性，富有实用性，作者的工作学习精神也有示范性。

首先，二〇〇四年国务院颁布了《全面推进依法行政实施纲要》，确定了建立“法治政府”的目标。作为市场监督管理和行政执法部门的工商行政管理总局围绕这一目标，结合《行政许可法》的贯彻实施，加大了规范行政执法行为的力度，提出建设“法治工商”的目标，出台了一系列措施和制度。况且随着社会主义法治建设的深入，工商行政管理机关的立法立规工作已经取得了重大进展，虽然根据“十一五”规划关于完善市场主体、市场交易、市场监管的立法立规工作任重而道远，但我认为目前更为紧迫的任务是要做到有法必依、执法必严。对数十万工商行政执法人员的执法行为进行规范是法治工商的重要组成部分。在这种背景下，这套丛书的出版无疑被赋予了更大的意义与更重的责任，非常必要，非常及时。

其次，这套丛书不同于其他对工商行政管理法律法规解读、宣传的书籍，它不针对法律法规的立法背景、主旨、目的或法条的内容进行阐述或解读，而是专门针对工商行政管理机

关执行的二十余部法律法规的“法律责任”和“罚则”，对近三百种类别违法行为的定性构成要件逐一解析，就如何运用罚则、如何适用法定强制措施、如何取证、如何度量行政处罚等查办案技巧进行了论证，填补了工商行政管理执法办案技巧理论的一项空白，具有突出的实用性和操作性。它可以使广大一线执法办案人员，规范自身的执法办案行为，统一认定违法行为性质的标准，有效取得违法行为的证据，合理度量对违法当事人的行政处罚，以减少错办案件，避免执法违法等问题的发生。因此，这是一套提高执法准确性、统一性和规范性的实用工具书。

再次，陈军同志从担任区工商分局办案科长到担任北京市工商局法制处副处长，一直擅于办案，勤于学习和思考，注意理论与实践的结合和互动，此书就是他十五年查办经济违法案件和八年对经济违法案件核审、复议、诉讼工作的经验结晶。在繁忙的工作岗位能静下心来著书立说，而且是几十年来一发不可收，相信读者和我一样能读到字里行间凝聚的作者的工作和学习精神。

我相信这是一套应法治工商而生，解基层执法之渴的办案实用工具书。

国家工商行政管理总局外资注册局局长 王令浚

2006年3月26日

编辑前言

中国工商出版社作为全国工商系统唯一的出版社，不断探索出版实用、权威的书籍，为系统读者服务，为推动工商行政管理事业服务，这是我们的办社宗旨。今天，我们推出《工商行政管理机关执法办案操作规程》系列丛书，就是希望能为工商干部提供比较实用的执法操作手册。

本套丛书分为九册，梳理了工商行政管理机关执行的二十余部法律法规中查禁的所有违法行为，近四百种。对每一违法行为的认定条件、查证要求、处罚量度原则、法律法规依据等进行逐项解读，目的是希望读者依据本书的指导，能够比较便捷地查办相关案件。

实用操作类书籍的作者，必须既深入了解读者需求，又有一定理论功底，因此我们选择了北京市工商局法制处副处长陈军作为本套丛书的作者。他长期工作在执法一线，经验丰富。1983年，他调入北京市工商局东城分局经济检查科，成为经检科的一员猛将。那时全国工商系统有经检科的还非常少，可资借鉴的经验也很少，他和领导、同事们一起摸爬滚打，以拼命三郎的劲头查获大量经济违法大案要案，有些案件不但在国内甚至在国外也有一定影响。在他任东城分局经检科长的1994年，一个科的案件办结数量和罚没总额，竟超过发达地区两个

省的案件和罚没总和。

23年来，他一直从事经济检查办案与法制监督两项工作，参与过几千起经济违法案件的查处和审理，不但积累了大量经验，还通过刻苦自学，获得首都经济贸易大学经济法专业研究生学历，同时，对工商行政管理实践进行深入研究，出版120万字的《市场竞争与公平规范》等五部专著及120余篇论文、调研报告等。正是由于他丰富的执法经历及深厚的理论功底，使他能够更多了解基层工商干部执法中的需求，对查办违法行为的解读也更具实用性和准确性。

本套丛书是实用的操作手册，为读者阅读使用方便，在编排体例、版式设计等方面都作了相应安排。在编排体例上，每一违法行为单独构成一节，每一节基本按“法律法规依据及属性”、“追责时效”、“认定该违法行为并应当依法查处的复合条件”、“量度行政处罚的原则及注意事项”、“查处该违法行为的权力人”、“需调查的相关人”、“查证取向及注意事项”等项目构成。这样，读者在查处一种违法行为时，只要翻到相应的一节即可，不必再翻阅其他章节。在版式设计上，我们将书眉及页码设计在侧面，读者不必打开全书即可查到相应的具体违法行为。

如果把立法比作制作枪支，那么执法就可比作使用枪支。一部好的法律，就像设计完美的一支枪，并不能实现制作枪的目的，如果没有人操作使用它，它只是件摆设。因此，教给有权使用枪支的人如何操作，如何判断射击目标就很必要。这套丛书没有介绍立法目的、原则等内容，而是直接告诉读者如何使用法律，使用法律的具体操作方法，就如同直接告诉人们如何操作使用枪支一样，是一本实用的工具书。我们希望本套丛

书能为工商干部执法用法提供一些有益的参考。

本套丛书从2005年开始编辑，到2006年为止出版了《查办直、传销违法案件操作规程》、《查办公司法人违法案件操作规程》、《查办企业法人违法案件操作规程》三本书。为使本套丛书更适合一线工商干部使用，中国工商出版社与作者对本套丛书进行了多次调整，丛书由原来计划的十二本，调整为九本，即已出版的三本书及以下六本：《查办个体私营主体违法案件操作规程》、《查办不正当竞争案件操作规程》、《查办商标及商用标志侵权案件操作规程》、《查办广告违法案件操作规程》、《查办侵犯消费者权益案件操作规程》、《查办无照经营案件操作规程》。后出版的六本书，吸取了专家读者的积极建议，内容进行了较大幅度的修改。经过两年多的艰苦努力，本套丛书终于得以同读者见面，希望广大读者继续给予关注与支持。

编者

2008年7月

目 录

序	王令浚 (1)
编辑前言	(1)
插页 规程操作一般性适用原则	(1)

第一编 查处产品质量违法案件的操作规程 (13)

第一章 法律对产品（商品）生产的规范以及监管违法和执法原则 (14)

第一节 《产品质量法》对产销产品行为的规范 (16)

第二节 《产品质量法》法定授权对产品质量违法行为的监管种类及查处方式 (21)

第三节 依据《产品质量法》办案和实施行政处罚的原则及注意事项 (29)

第二章 查处产销劣质、危害性商品案件的操作规程 ... (36)

第一节 查处生产危害人身、财产安全商品的违法行为 (37)

第二节 查处销售不保障人身、财产安全商品的违法行为 (41)

第三节 查处生产、销售国家明令淘汰商品的违法行为 (46)

第四节 查处销售失效、变质商品的违法行为 (50)

第三章 查处产销不诚信商品的违法行为 (54)

- 第一节 查处生产、销售掺杂、使假的商品的
违法行为 (55)
- 第二节 查处生产、销售以假充真、以次充好的商品的
违法行为 (60)
- 第三节 查处以不合格商品冒充合格商品的
违法行为 (64)
- 第四节 查处伪造商品产地的违法行为 (69)
- 第五节 查处在商品上伪造厂名、厂址的
违法行为 (75)
- 第六节 查处在商品上冒用他人的厂名、厂址的
违法行为 (80)
- 第七节 查处在商品上伪造认证标志、名优标志的
违法行为 (85)
- 第八节 查处在商品上冒用认证标志、名优标志的
违法行为 (91)
- 第九节 查处对商品或服务作引人误解虚假宣传的
违法行为 (96)

第四章 查处质检、认证机构出证不实的违法行为的 操作规程 (102)

- 第一节 查处质检、认证机构伪造产品检验结果的
违法行为 (103)
- 第二节 查处质检、认证机构为产品出具虚假证明的
违法行为 (107)

第五章 查处其他产品质量违法行为的操作规程 (110)**第一节 查处产品标识不规范的违法行为** (111)**第二节 查处为产销质量存在问题产品者提供产销
方便条件的违法行为** (115)**第三节 查处服务业销售质量存在问题产品的
违法行为** (119)**第四节 查处拒绝产品质量监督检查的违法行为** (125)**第五节 查处隐匿、转移、变卖、损毁被查产品的
违法行为** (129)**第二编 查处侵犯消费者权益违法案件操作规程** ... (133)**第一章 法律对保护消费者合法权益行为的规范以及监管****违法和执法原则** (134)**第一节 《消法》对消费者合法权益保护的规范** (136)**第二节 《消法》对侵害消费者权益违法行为监管的
法定授权** (141)**第三节 依据《消法》办案和实施行政处罚的原则及
注意事项** (145)**第二章 查处产销劣质、危害性商品案件的操作规程** ... (149)**第一节 查处生产危害人身、财产安全商品的
违法行为** (150)**第二节 查处销售不保障人身、财产安全商品的
违法行为** (154)**第三节 查处产销国家明令淘汰商品的违法行为** ... (158)**第四节 查处销售失效、变质商品的违法行为** (162)

第五节	查处销售应当检验、检疫，而未检验、 检疫商品的违法行为	(165)
第六节	查处销售伪造检验、检疫商品的违法行为 ...	(168)
第三章	查处产销不诚信商品的违法行为	(171)
第一节	查处产、销掺杂商品的违法行为	(172)
第二节	查处销售以假充真、以次充好的商品的 违法行为	(175)
第三节	查处以不合格商品冒充合格商品销售的 违法行为	(178)
第四节	查处伪造商品产地的违法行为	(181)
第五节	查处在商品上伪造厂名、厂址的 违法行为	(184)
第六节	查处在商品上冒用他人厂名、厂址的 违法行为	(187)
第七节	查处在商品上伪造认证、名优标志的 违法行为	(189)
第八节	查处在商品上冒用认证、名优标志的 违法行为	(192)
第九节	查处对商品或服务作引人误解虚假宣传的 违法行为	(194)
第四章	查处对消费者不履行法定义务的违法行为 ...	(198)
第一节	查处故意拖延向消费者履行经营者义务的 违法行为	(199)
第二节	查处无理拒绝向消费者履行法定义务的 违法行为	(205)

第五章 查处侵害消费者权益的其他违法行为	(207)
第一节 查处侵犯消费者人格尊严、人身自由的 违法行为	(208)
第二节 查处其他侵害消费者合法权益的违法行为 ...	(214)
第三节 侵害消费者权益赔偿争议的解决法条	(218)
结后语	(226)

插 页

规程操作一般性适用原则

一、追责时效

两年以内发现并查处。如果行为未改，有连续或者继续状态的，发现即可查处。

二、查处该违法行为的权力人

违法行为发生地的县级以上的工商行政管理机关。

三、调查适用的行政措施

一、在一般情况下，工商行政管理机关应当适用《产品质量法》第十八条第一款“县级以上产品质量监督部门根据已经取得的违法嫌疑证据或者举报，对涉嫌违反本法规定的行为进行查处时，可以行使下列职权：（一）对当事人涉嫌从事违反本法的生产、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、了解与涉嫌从事违反本法的生产、销售活动有关的情况；（三）查阅、复制当事人有关的合同、发票、帐簿以及其他有关资料；（四）对有根据认为不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品或者有其他严重质量问题的产品，以及直接用于生产、销售该项产品的原辅材料、包装物、生产工具，予以查封或者扣押”的规定，采取收集证据、核实违法行为发生事实等的调查措施，并根据情节及产品及其危害，对其

财物、工具等进行查封或扣押。必要时，也可以依据《行政处罚法》第八条第（五）项的规定，暂扣违法当事人的营业执照；或适用《产品质量法》第四十九条的规定，责令停止生产、销售该违法产品。

如果，违法行为不属于《产品质量法》、《消费者权益保护法》等法律法规规范的，工商行政管理机关可以适用《行政处罚法》第三十六条“……全面、客观、公正地调查，收集有关证据；……”第三十七条“……询问或者检查应当制作笔录。行政机关在收集证据时，可以采取抽样取证的方法；在证据可能灭失或者以后难以取得的情况下，经行政机关负责人批准，可以先行登记保存，并应当七日内及时作出处理决定”的规定，采取收集证据、核实违法行为发生事实等的调查措施，根据情节，必要时，也可以依据《行政处罚法》第八条第（五）项的规定，暂扣违法当事人的营业执照；或适用《消费者权益保护法》第五十条的规定，警告当事人，或责令其改正、停业整顿。

二、特殊情况下，在违法当事人生产的商品属于需要国家前置批准的，或属于国家限制、禁止经营的，且危害国家安全、社会秩序、市场秩序或损害消费者等合法权益严重的情况下，工商行政管理机关应当适用《无照经营查处取缔办法》第九条“县级以上工商行政管理部门对涉嫌无照经营行为进行查处取缔时，可以行使下列职权：（一）责令停止相关经营活动；（二）向与无照经营有关的单位和个人调查、了解有关情况；（三）进入无照经营场所实施检查；（四）查阅复制、查封、扣押与无照经营行为有关的合同、票据、账簿以及其他资料；（五）查封扣押专门用于从事无照经营活动的工具、设备、原材料、产品（商品）等财物；（六）查封有证据表明危害人体健

康、存在重大安全隐患、威胁公共安全、破坏环境资源的无照经营场所”规定的强制措施。

其他特殊情况的，详见各节内容。

四、需调查的相关人

(一) 造成该违法行为发生的相对人

1. 负主要法律责任者

从事该违法行为的商品生产、制造、加工、销售者(公司法人、企业法人、公民、其他组织等)。

2. 负次要法律责任者

涉案的为当事人提供产销存在质量问题，假冒、伪劣商品设备、工具、原料、资金、人员等条件的相关人，以及对此失于职守的技术、质量、安全监管机关及其工作人员，运输、销售其产品的有关单位与人员等。

(二) 应当主要调查、取证的相关人

涉案当事人的法定代表人、经理、负责人，当事人的财务、生产、销售、仓库的负责人、工人，当事人的合伙人、合作人、提供方便条件者，当事人的上级主管部门、负责人，产销供应商，税务、质监、卫检、环境保护、药检、物价、食品检验、商务等其他具有前置许可职能的政府有关监管机关、部门，因当事人的违法行为受益的相关人或相关利益人，因该违法行为侵害权益、安全的其他经营者、权益人、消费者、同业等。

五、查证取向

一、主要证据标的物

(一) 当事人的身份证明，当事人所产销的商品的产品合格证、检验证明，出厂有效期、保质期代码记载和记录，生产、加工、制作商品的工艺操作、原料与辅料的采购及合成的记载或记录，经营合同、协议，开户银行，商

品或者服务事项的包装、装潢、说明、商标标识，招投标文件及材料，财务账簿、记账凭证，经营商品或者服务事项的宣传、广告、影视材料；

(二) 国家或行业对工业商品或者服务事项的质量、成分、功效、工艺、合格等的标准资料，或者国家明令淘汰的工业产品目录；

(三) 国家有关部门、机构，或者地域主管部门、被侵害权益的相关人，对当事人商品或者服务事项或者附着其上的标识、标志、产地、厂址，以及出具的虚假证明材料等的质量检验、检测、测试或者鉴证、认证、评定证明等证据。凡是能够证明违法事实的有关证据材料都应提取入卷，具体如下：

1. 物证、书证（原件或复印件）

(1) 涉案各方当事人主体资格证明：（公司、企业、私营、个体等）营业执照、经营许可证，公司法人或者企业法人的章程，股东会生产商品的决定或决议等；公民的身份证明；

(2) 涉案各方当事人的明细账目：现金账、银行账、产品成本账、库存商品账、购销商品（材料）账、固定资产账及其开户银行资金进出的记账凭证；

(3) 涉案各方当事人违法经营的商品或者服务事项的生产、销售、运输、通讯、工艺、成分、原料、检验记录及其制作、加工、伪造、检验、销售的工具、设备，商品、产品及附着商标、标识、标贴、说明，以及违法购销商品或者服务事项的账目、发票、收据、文件、合同、协议，产销商品或者服务事项的广告、宣传材料等物证；

(4) 当事人从事商品生产的住所、场所的租赁合同、