

常见纠纷
实用法律手册系列

传播法律 关注民生

消费纠纷

实用法律手册

编排合理 收录全面
内容实用 难点详解

- ▣ 文本标准
收录国家机关颁布的常用有效法律文件。
- ▣ 案例典型
首选与纠纷相关的最高人民法院公报案例。
- ▣ 疑难问题
列举法律应用中疑难问题并予以准确解答。
- ▣ 常用文书
选取纠纷解决中涉及的常用法律文书，部分标注填写说明。

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

常见纠纷
实用法律手册系列

传播法律 关注民生

消费纠纷

实用法律手册

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

责任编辑:王列琦

图书在版编目(CIP)数据

消费纠纷实用法律手册/中国法制出版社编. —北京:
中国法制出版社, 2007. 3

(常见纠纷实用法律手册)

ISBN 978 - 7 - 80226 - 784 - 8

I. 消… II. 中… III. 消费者权益 - 民事纠纷 - 处理 -
法规 - 汇编 - 中国 IV. D923. 89

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 025880 号

消费纠纷实用法律手册

XIAOFEI JIUFEN SHIYONG FALU SHOUCE

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/880 × 1230 毫米 32

版次/2007 年 3 月第 1 版

印张/ 11.75 字数/ 439 千

2007 年 3 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 80226 - 784 - 8

定价: 19.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfsz.com>

市场营销部电话: 66033393

传真: 66031119

编辑部电话: 66010483

邮购部电话: 66033288

■ 编辑说明

本套丛书专为常见生活纠纷的有效解决精心编辑。随着社会法制观念的深入,人们愈发认识到生活中的纠纷需要在法律层面上依托法律文件来解决。但是纯粹的法律文件因其专业性又使得读者不易理解和适用。为了帮助读者更准确理解法律、更充分运用法律武器维护权益,我们组织有关实务部门法律专业人士编辑出版了这套《常见纠纷实用法律手册系列》丛书。丛书共为二十册,每册除了收录纠纷解决常用的有效法律依据外,还精选了与纠纷相配套的典型案例、疑难问题和常用文书、实用附录等实务内容,是您理解法律进而解决纠纷的最佳帮手。本书特点如下:

【编排合理】本书按纠纷中可能遇到的情形设计分类目录,并在每类中按法律文件的重要程度排列先后顺序。读者朋友可以根据自己需要快速查找所需法律信息。

【收录全面】本书除了收录常用的法律法规司法解释部门规章之外,还收录了部分对法律文件理解适用的解释性批复和复函及地方性文件,读者可以更加全面地理解掌握法律规定。

【内容实用】本书选取一些典型案例、疑难问题和常用文书,希望能为读者提供更为实用、更宽角度的纠纷解决信息。本书还根据法律条款的实用性和重要程度,把与部分条款紧密相关的法律规定和条文适用解释或以关联规定或以脚注的形式展现。读者朋友可以在通读法条的同时进一步了解相关法律规定和应用知识。

另外,为了进一步方便读者使用,在书后还收录如维权部门联系方式、赔偿计算公式、相关数据速查等其他实用信息。

由于编者水平有限,书中不足之处,恳请您不吝指出,同时如果您有其他疑惑,也可与我们联系。

联系地址:北京市西单横二条2号 中国法制出版社编辑三部
邮编:100031

2007年2月

缩略语

消法	中华人民共和国消费者权益保护法
民法通则	中华人民共和国民法通则
价格法	中华人民共和国价格法
食品卫生法	中华人民共和国食品卫生法
广告法	中华人民共和国广告法
反不正当竞争法	中华人民共和国反不正当竞争法
产品质量法	中华人民共和国产品质量法
侵权规定	关于处理侵害消费者权益行为的若干规定
欺诈处罚	欺诈消费者行为处罚办法
工商机关受理办法	工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法
质量申诉处理办法	产品质量申诉处理办法
产品质量意见	国家质量技术监督局关于实施《中华人民共和国产品质量法》若干问题的意见
产品仲裁鉴定办法	产品质量仲裁检验和产品质量鉴定管理办法
精神损害赔偿解释	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
人身损害赔偿解释	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

目 录

一、综 合

中华人民共和国消费者权益保护法	1	欺诈消费者行为处罚办法	59
(1993年10月31日)		(1996年3月15日)	
中华人民共和国民法通则	8	关于印发《产品标识标注规定》的通知	60
(1986年4月12日)		(1997年11月7日)	
最高人民法院关于贯彻执行《中华人民共和国民事诉讼法》若干问题的意见(试行)(节录)	21	租赁柜台经营活动管理办法	63
(1988年4月2日)		(1998年12月3日)	
中华人民共和国反不正当竞争法	24	商品展销会管理办法	64
(1993年9月2日)		(1998年12月3日)	
中华人民共和国合同法(节录)	28	制止牟取暴利的暂行规定	66
(1999年3月15日)		(1995年1月25日)	
最高人民法院关于适用《中华人民共和国民事诉讼法》若干问题的解释(一)	48		
(1999年12月19日)		典型案例	
中华人民共和国广告法(节录)	51	1. 赵苏诉南京市汽车联合贸易公司销售假冒北京吉普车要求按消法加倍赔偿损失案	68
(1994年10月27日)		2. 李彬在饮食店就餐时遭第三人伤害诉业主陆仙芹等人身损害赔偿案	69
中华人民共和国商标法(节录)	53	3. 王勇等诉粗粮王红光店区分不同消费者收费违反法律面前人人平等原则应退还多收费用案	71
(2001年10月27日)		4. 邱金友等诉长江日报社刊登虚假广告侵权赔偿案	72
中华人民共和国刑法(节录)	56		
(2006年6月29日)		疑难问题	
关于处理侵害消费者权益行为的若干规定	58	1. 《消费者权益保护法》中所述的消费者是否仅限于自然人?	73
(2004年3月12日)			

2. 消费者享有哪些权利?	74
3. 什么是消费者安全权?	74
4. 什么是消费者的知悉权?	74
5. 什么是消费者公平交易权?	76
6. 什么是消费者求偿权?	76
7. 什么是消费者受尊重权?	77

二、产品质量规范

中华人民共和国产品质量法	78
(2000年7月8日)	
国家质量技术监督局关于实施《中华人民共和国产品质量法》若干问题的意见	86
(2001年3月15日)	
产品质量仲裁检验和产品质量鉴定管理办法	91
(1999年4月1日)	
产品质量国家监督抽查管理办法	94
(2001年12月29日)	
质量技术监督行政复议实施办法	101
(2000年4月24日)	

典型案例

1. 何荣诉上海联合水暖卫生洁具公司等淋浴器产品致人死亡损害赔偿案	108
---	-----

疑难问题

1. 商家提供的赠品存在质量问题, 消费者是否可以向商家索赔?	109
---------------------------------------	-----

三、商品价格规范

中华人民共和国价格法	111
------------------	-----

(1997年12月29日)	
价格违法行为行政处罚规定	115
(2006年2月21日)	
价格违法行为行政处罚实施办法	118
(2004年7月29日)	
价格评估管理办法	119
(1996年11月18日)	
关于商品和服务实行明码标价的规定	122
(2000年10月31日)	
价格行政处罚程序规定	123
(2001年9月20日)	
禁止价格欺诈行为的规定	129
(2001年11月7日)	
价格违法案件举报奖励办法	130
(2001年11月26日)	
价格违法多收价款计算办法	131
(2001年11月30日)	
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	132
(2003年1月6日)	

四、损害鉴定与赔偿

人民法院司法鉴定工作暂行规定	133
(2001年11月16日)	
人体重伤鉴定标准	135
(1990年3月29日)	
人体轻伤鉴定标准(试行)	142
(1990年4月20日)	
人体轻微伤的鉴定标准	145
(1996年7月25日)	
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	147

(2003 年 12 月 26 日)	
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	151
(2001 年 3 月 8 日)	

典型案例

1. 陈梅金、林德鑫诉日本三	
菱汽车工业株式会社损害	
赔偿纠纷案	153
2. 王青云诉美洋达摄影有限	
公司丢失其送扩的父母生	
前照片赔偿案	158

疑难问题

1. 消费者因购买商品而遭受	
损害, 何种情况下可以向	
生产者索赔?	159
2. 商家打出“假一赔十”的	
承诺时, 如果消费者买到	
假货, 是只能依法要求加	
倍赔偿, 还是真的可以	
“假一赔十”?	159
3. 消费者在何种情形下可以	
要求经营者“双倍赔偿”?	160
4. 在何种情形下, 消费者可	
以要求精神损害赔偿?	161

五、消费纠纷处理程序

中华人民共和国民事诉讼法	
(节录)	163
(1991 年 4 月 9 日)	
最高人民法院关于适用《中	
华人民共和国民事诉讼法》	
若干问题的意见(节录)	182
(1992 年 7 月 14 日)	
最高人民法院关于民事诉讼	

证据的若干规定(节录)	186
(2001 年 12 月 21 日)	
中国消费者协会受理消费者	
投诉规定	187
(1995 年 12 月 1 日)	
工商行政管理机关受理消费	
者申诉暂行办法	190
(1998 年 12 月 3 日)	
工商行政管理所处理消费者	
申诉实施办法	192
(1997 年 3 月 15 日)	
全国工商行政管理机关 12315	
维权服务措施	194
(2004 年 3 月 15 日)	
产品质量申诉处理办法	194
(1998 年 3 月 12 日)	
有关消费争议的商品送检规	
定	196
(2000 年 3 月 10 日)	
中国消费者协会受理农机产	
品质量投诉规则	197
(2001 年 11 月 30 日)	

典型案例

1. 肖威诉陈红等销售的鞭炮	
于燃放时在手中爆炸伤手	
赔偿案	198
2. 荆其廉、张新荣等诉美国	
通用汽车公司、美国通用	
汽车海外公司损害赔偿案	200

疑难问题

1. 在消费损害赔偿中应着重	
收存和提供哪些证据?	202
2. 在何种情形下, 消费者可	
以申请法院调查收集证据?	202
3. 在索赔案件中, 消费者该	
如何申请证据保全?	203

4. 产品责任案件中, 消费者
可以向哪些法院提起诉讼? ... 203
5. 消费损害赔偿案件中的诉
讼时效是多长? 如何计算? ... 204
6. 消费者是应该提起违约之
诉, 还是应该提起侵权之
诉? 205

常用文书

1. 民事起诉状 207
2. 产品质量申诉移送书 208
3. 产品质量争议调解书 209

六、常见纠纷具体规定

(一) 商品买卖及维修纠纷

- 二手车交易规范 210
(2006年3月24日)
- 零售商促销行为管理办法 216
(2006年9月12日)
- 零售商品称重计量监督管理
办法 217
(2004年8月10日)
- 商品量计量违法行为处罚规
定 219
(1999年3月12日)
- 部分商品修理更换退货责任
规定 220
(1995年8月25日)
- 部分商品修理更换退货责任
规定条文释义 225
(1996年2月15日)
- 家用视听商品修理更换退货
责任规定 232
(2002年7月23日)
- 燃气燃烧器具安装维修管理
规定 239
(2000年1月21日)

移动电话机商品修理更换退

- 货责任规定 242
(2001年9月17日)

微型计算机商品修理更换退

- 货责任规定 248
(2002年7月23日)

- 机动车维修管理规定 256
(2005年6月24日)

(二) 食品卫生纠纷

- 中华人民共和国食品卫生法 264
(1995年10月30日)
 - 流通领域食品安全管理办法 270
(2007年1月19日)
 - 食物中毒事故处理办法 271
(1999年12月24日)
 - 食品卫生行政处罚办法 274
(1997年3月15日)
 - 绿色食品标志管理办法 277
(1993年1月13日)
 - 保健食品管理办法 279
(1996年3月15日)
 - 转基因食品卫生管理办法
(节录) 282
(2002年4月8日)
 - 食品添加剂卫生管理办法
(节录) 284
(2002年3月28日)
 - 餐饮业食品卫生管理办法 286
(2000年1月16日)
- ### (三) 农资产品买卖纠纷
- 中华人民共和国农产品质量
安全法 289
(2006年4月29日)
 - 农作物种子质量监督抽查管
理办法 294
(2005年3月10日)
 - 农作物种子质量纠纷田间现
场鉴定办法 298

(2003 年 7 月 8 日)	
农业机械产品修理、更换、 退货责任规定.....	301
(1998 年 3 月 12 日)	
(四) 旅游纠纷	
旅游行业对客人服务的基本 标准(试行)	311
(1991 年 5 月 29 日)	
游览参观点门票价格管理办 法.....	315
(2000 年 12 月 11 日)	
娱乐场所管理条例.....	317
(2006 年 1 月 29 日)	
中国旅游饭店行业规范.....	323
(2002 年 4 月 5 日)	
旅行社管理条例(节录)	326
(2001 年 12 月 11 日)	
导游人员管理条例.....	329
(1999 年 5 月 14 日)	
旅行社质量保证金赔偿暂行 办法.....	331
(1997 年 3 月 27 日)	
旅游安全管理暂行办法.....	333
(1990 年 2 月 20 日)	
旅游安全管理暂行办法实施 细则.....	334
(1994 年 1 月 22 日)	
重大旅游安全事故报告制度 试行办法.....	337
(1993 年 4 月 15 日)	
(五) 装修纠纷	
全国室内装饰行业家庭装饰 管理办法.....	338
(2000 年 10 月 23 日)	
住宅室内装饰装修管理办法.....	339
(2002 年 3 月 5 日)	
家庭居室装饰装修管理试行 办法.....	344
(1997 年 4 月 15 日)	
住宅工程初装饰竣工验收办 法.....	346
(1994 年 6 月 16 日)	
建筑装饰设计资质分级标准.....	348
(2001 年 1 月 9 日)	
关于加强建筑工程室内环境 质量管理的若干意见.....	350
(2002 年 3 月 1 日)	
典型案例	
1. 席春林等村民诉滑家当镇 供种站购销种子损害赔偿 纠纷案	351
2. 钟银退诉小梅沙度假村在 其海滨游泳场游泳时受海 浪冲击致伤人身损害赔偿 案	353
疑难问题	
1. 消费者购物或者就餐时摔 伤能否要求商家赔偿?	355
实用附录	
附录一 相关数据速查.....	357
附录二 部分消费维权机构 联系方式.....	360

一、综合

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
- 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 【立法宗旨】 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 【本法调整对象—消费者】 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 【本法调整对象—经营者】 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。

[关联规定：反不正当竞争法 2 (P24)]

第四条 【交易遵循原则】 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。

[关联规定：民法通则 3、4 (P9)]

第五条 【国家的义务】 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。

[关联规定：民法通则 5 (P9)]

第六条 【社会的责任】 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 【安全保障权】 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。

[关联规定:人身损害赔偿解释6(P147)]

第八条 【知悉真情权】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 ① 【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。

[关联规定:反不正当竞争法6、7(P25)、12(P26);产品质量法11(P79)]

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。

[关联规定:价格法2、3(P111)、6-17(P112)]

第十一条 【获得赔偿权】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。

[关联规定:民法通则111(P18)、117、119、122(P18、P19)]

第十二条 【成立团体权】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 【获得相关知识权】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 【人格尊严、民族风俗习惯受尊重权】消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。

[关联规定:民法通则101(P17)]

第十五条 【监督、批评、建议、检举、控告权】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

① 《关于禁止公用企业限制竞争行为的若干规定》(1993年12月24日 国家工商局令第20号)

第四条 公用企业在市场交易中,不得实施下列限制竞争的行为:

(一) 限定用户、消费者只能购买和使用其附带提供的相关商品,而不得购买和使用其提供的符合技术标准要求的同类商品;

(二) 限定用户、消费者只能购买和使用其指定的经营者生产或者经销的商品,而不得购买和使用其他经营者提供的符合技术标准要求的同类商品;

(三) 强制用户、消费者购买其提供的不必要的商品及配件;

(四) 强制用户、消费者购买其指定的经营者提供的不必要的商品;

(五) 以检验商品质量、性能等为借口,阻碍用户、消费者购买、使用其他经营者提供的符合技术标准要求的其他商品;

(六) 对不接受其不合理条件的用户、消费者拒绝、中断或者削减供应相关商品,或者滥收费用;

(七) 其他限制竞争的行为。

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。

[关联规定: 食品卫生法 5 (P264); 价格法 37、38 (P114); 产品质量法 10 (P79)]

第三章 经营者的义务

第十六条 【依法履行义务】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 【听取意见、接受监督的义务】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 【保障人身安全的义务】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。

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。

[关联规定: 侵消规定 2 (P58)]

第十九条^① 【提供真实信息的义务】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,应当作出真实、明确的答复。

商店提供商品应当明码标价。

[关联规定: 反不正当竞争法 5 (P25)、9 (P25); 广告法 4 (P51); 产品质量法 5 (P78)]

第二十条^② 【标明真实名称和标记的义务】经营者应当标明其真实名称

① 《国家工商行政管理局关于如何认定商品经营者在住所内播放录像进行虚假广告宣传行为的答复》(1995年10月10日 工商广字[1995]第261号)

河北省工商行政管理局:

你局转报石家庄市工商行政管理局《关于如何认定商品经营者在住所内播放录像进行虚假广告宣传的请示》收悉。经研究,答复如下:

商品经营者在其经营场所内向消费者播放与销售活动有关的录像,是其利用自有媒介宣传所推销的商品,属于广告行为。如果在该广告活动中,对商品的质量、制作成分、性能、用途、生产者、有效期限、产地等作引人误解的虚假宣传,可以依照《反不正当竞争法》第二十四条的规定进行处罚。

② 《国家工商行政管理局关于擅自使用知名商品特有包装行为定性处理问题的答复》(1999年10月20日 工商公字[1999]第274号)

北京市工商行政管理局:

你局《关于“SAUQUICK(鲜迪)”等果汁饮料的包装是否构成对“SANQUICK(鲜的)”果汁饮料包装不正当竞争的请示》(京工商文字[1999]103号)收悉。经研究,答复如下:

知名商品特有的名称、包装、装潢均是《反不正当竞争法》第五条第(二)项保护的客体,其他经营者擅自将知名商品特有的名称、包装、装潢三者同时作相同或者近似使用,或者将其中之一作相同或者近似使用,造成或者足以造成消费者误认的,均构成《反不正当竞争法》第五条第(二)项所规范的不正当竞争行为,应当按照《反不正当竞争法》和国家工商行政管理局《关于禁止仿冒知名商品特有的名称、包装、装潢的不正当竞争行为的若干规定》予以查处。

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。

[关联规定：产品质量法 27 (P81)、36、38 (P82)]

第二十一条 【出具单据的义务】 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。

[关联规定：侵消规定 4 (P59)]

第二十二条 【质量担保义务】 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。

[关联规定：产品质量法 33 - 35、39 (P82)]

第二十三条 【三包的义务】 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 【格式合同^①的限制】 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。

[关联规定：侵消规定 3 (P59)]

第二十五条 【不得侵犯人身自由的义务】 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。

[关联规定：民法通则 101 (P17)]

第四章 国家对消费者合法权益的保护

第二十六条 【听取消费者的意见】 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 【各级政府的义务】 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 【工商部门的义务】 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 【其他国家机关的义务】 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 【人民法院的义务】 人民法院应当采取措施，方便消费者提起诉

① 格式合同是指当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的合同。格式合同由于不须与对方协商，对非制定方来说，要么完全接受，要么彻底放弃。实践中，提供格式合同的一方，往往是具有业务、技术、财力等优势经营者。

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 【消费者协会】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。

[关联规定：产品质量法 23 (P81)]

第三十三条 【消费者协会的限制】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 【争议解决的途径】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。

[关联规定：产品质量法 22 (P81)、45、47 (P83)；民法通则 135 - 141 (P20)]

第三十五条^① 【消费者索赔的权利】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

① 《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年7月11日)

北京市高级人民法院：

你院京高法[2001]271号《关于荆其廉、张新荣等诉美国通用汽车公司、美国通用汽车海外公司损害赔偿案诉讼主体确立问题处理结果的请示报告》收悉。经研究，我们认为，任何将自己的姓名、名称、商标或者可资识别的其他标识体现在产品上，表示其为产品制造者的企业或个人，均属于《中华人民共和国民事诉讼法》第一百二十二条规定的“产品制造者”和《中华人民共和国产品质量法》规定的“生产者”。本案中美国通用汽车公司为事故车的商标所有人，根据受害人的起诉和本案的实际情况，本案以通用汽车公司、通用汽车海外公司、通用汽车巴西公司为被告并无不当。

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 【企业变更后的索赔】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 【营业执照出借人、借用人的连带责任】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 【展销会的责任】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 【广告经营者的责任】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。

[关联规定:广告法 38 (P53)、47 (P53)]

第七章 法律责任

第四十条 【经营者承担责任的情形】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。

[关联规定:民法通则 122 (P19); 产品质量法 40-46 (P82-83)]

第四十一条 【造成伤害的法律责任】经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用,造成残疾的,还应当支付残疾人生活自助具费、生活补助费、残疾赔偿金以及由其扶养的人所必需的生活费等费用;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

[关联规定:民法通则 119 (P18)]

第四十二条 【造成死亡的法律责任】经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人死亡的,应当支付丧葬费、死亡赔偿金以及由死者生前扶养的人所必需的生活费等费用;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

[关联规定:精神损害赔偿解释 7

(PI51); 人身损害赔偿解释 27 - 29 (PI50)]

第四十三条 【侵犯人格尊严的弥补】 经营者违反本法第二十五条规定, 侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的, 应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉, 并赔偿损失。

[关联规定: 民法通则 120 (PI18)]

第四十四条 【造成财产损害的弥补】 经营者提供商品或者服务, 造成消费者财产损害的, 应当按照消费者的要求, 以修理、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等方式承担民事责任。消费者与经营者另有约定的, 按照约定履行。

[关联规定: 价格法 41 (PI15)]

第四十五条 【三包产品的处理】 对国家规定或者经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品, 经营者应当负责修理、更换或者退货。在保修期内两次修理仍不能正常使用的, 经营者应当负责更换或者退货。

对包修、包换、包退的大件商品, 消费者要求经营者修理、更换、退货的, 经营者应当承担运输等合理费用。

[关联规定: 侵害消费者权益规定 6 (P59)]

第四十六条 【未履约的责任】 经营者以邮购方式提供商品的, 应当按照约定提供。未按照约定提供的, 应当按照消费者的要求履行约定或者退回货款; 并应当承担消费者必须支付的合理费用。

[关联规定: 侵害消费者权益规定 5 (P59)]

第四十七条 【预付款后未履约的责任】 经营者以预收款方式提供商品或者服务的, 应当按照约定提供。未按照约定提供的, 应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款; 并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

第四十八条 【不合格商品】 依法经有关行政部门认定为不合格的商品, 消费者要求退货的, 经营者应当负责退货。

第四十九条^① 【欺诈行为的责任】 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其受到的损失, 增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。

[关联规定: 欺诈处罚 2 - 7 (P59 - 60)]

第五十条^② 【严重处罚的情形】 经

^① 《国家工商行政管理局关于工商行政管理部门对消费者申诉能否作出赔偿决定问题的答复》(1997 年 7 月 16 日 工商法字 [1997] 第 188 号)

江苏省工商行政管理局:

你局转来扬州市工商行政管理局《关于工商行政管理部门对消费者申诉能否作出赔偿决定的请示》收悉。经研究, 答复如下:

《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十九条规定的欺诈消费者行为的赔偿责任, 属于民事赔偿责任; 《欺诈消费者行为处罚办法》(国家工商行政管理局令第 50 号公布) 第六条是对前述法条的援引, 是同类性质的规定。根据现行法律、行政法规和行政规章的规定, 工商行政管理机关无权对欺诈消费者行为作出责令赔偿的决定; 此类赔偿可以由消费者申请人民法院通过诉讼途径解决。

^② 《国家工商行政管理局关于查处制造、销售假冒伪劣商品案件违法所得计算问题的答复》(1997 年 4 月 10 日 工商公字 [1997] 第 97 号)

河南省工商行政管理局:

你局《关于适用〈国家工商总局关于投机倒把违法违章案件违法所得计算方法问题的通知〉中有相关问题的请示》(豫工商字 [1997] 第 66 号) 收悉。经研究, 答复如下:

当前, 假冒伪劣商品屡禁不止, 不仅严重扰乱了社会主义市场经济秩序, 也损害了人民群众的生命健康与安全。为严厉打击制造、销售假冒伪劣商品的违法行为, 保护消费者的合法权益, 工商行政管理机关对未经核准登记或者虽经核准登记但核准登记的经营方式中无生产加工方式, 擅自生产加工假冒伪劣商品的违法行为实施行政处罚时, 计算行为人非法所得, 不应扣除生产加工成本。