

中华人民共和国 消费者权益保护法 注释本

Law of the People's Republic of China
on the Protection
of Consumer's Rights & Interests



法律出版社
LAW PRESS CHINA

中华人民共和国 消费者权益保护法 注释本

Law of the People's Republic of China
on the Protection
of Consumer's Rights & Interests



法律出版社
LAW PRESS CHINA

图书在版编目(CIP)数据

中华人民共和国消费者权益保护法注释本/法律
出版社法规中心编. —北京:法律出版社,2006.9
(法律单行本注释本系列)
ISBN 7-5036-6405-3

I. 中… II. 法… III. 消费者权益保护法—
法律解释—中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 051443 号

©法律出版社·中国

责任编辑/徐 晶

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/北京北苑印刷有限责任公司

责任印制/吕亚莉

开本/850×1168 毫米 1/32

印张/3.5 字数/95 千

版本/2006 年 9 月第 1 版

印次/2006 年 9 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

重庆公司/023-65382816/2908

上海公司/021-62071010/1636

北京分公司/010-62534456

深圳公司/0755-83072995

苏州公司/0512-65193110

书号:ISBN 7-5036-6405-3/D·6122

定价:5.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

编辑出版说明

当今社会,法律发挥的作用越来越大,涉及社会生活的方方面面。然而,晦涩的专业术语,艰深的法律理论,庞杂的立法体系,这些法律与生俱来的特点,却都成为了读者理解、掌握法律的障碍。

为了解决这个矛盾,本社特组织编辑出版了这套法律注释本系列丛书。除了法律文本为权威标准文本外,还最大限度地突出了本套书的实用性与易用性,本套书有以下特点:

(1)**权威部门审定**。本丛书皆由全国人大常委会法制工作委员会、国务院法制办公室的相关立法同志进行审定,内容准确权威;

(2)**法律适用提要**。每本书都由立法机关相关专家撰写该法的适用提要,帮助读者对每一个法的精神和精髓有更深入的理解;

(3)**重点法条注释**。对重点法条进行条文注释,且每个条文都提炼出条文主旨,帮助读者准确理解法条内容;

(4)**法规案例索引**。条文下附录关联法规索引和关联案例索引,帮助读者全面掌握法律规范体系,并将法律理论结合到实际案例中;

(5) **相关配套规定。**书末附录一些较为重要的相关法律、法规和司法解释,使读者在使用中更为方便、实用。

由于篇幅所限,本书仅附录了关联案例的索引,读者如需查阅,可根据案例出处查阅相关书籍。案例出处缩略为以下几种情况:“《高法公报》2002.1/250”代表“《最高人民法院公报》2002年第1期第250页”;“川2000/262”代表“《人民法院裁判文书选》四川2000年卷第262页”;“《中国审判案例要览》2002民事/302”代表“《中国审判案例要览》2002年民事审判卷第302页”;“《行政执法与行政审判参考》2001.2/295”代表“《行政执法与行政审判参考》2001年第2期第295页”。

另,为方便查阅,我们根据每条及其条文主旨制作了目录,其中加“*”号的表示重点条目,并在正文中附有条文注释。

本书不足之处,恳请读者批评指正。

我们的联系方式:电话:010-63939629/33

传真:010-63939650

邮箱:Law@lawpress.com.cn

法律出版社法规中心

2006年9月

《中华人民共和国消费者权益保护法》

适用提要

保护消费者的合法权益,不仅直接关系到人民群众的切身利益,而且对维护社会主义市场经济秩序具有十分重要的意义。我国历来十分重视对消费者权益的保护。1993年2月22日,全国人大常委会通过了《产品质量法》,其中很重要的内容就是明确规定了生产者、销售者因产品质量问题对公民造成身体健康和人身、财产安全的损害或者损失时应当承担的民事责任。此外,全国人大常委会还分别制定了《食品卫生法》、《药品管理法》、《商标法》、《标准化法》等多部法律,国务院制定了不少有关行政法规,许多省、自治区、直辖市制定了保护消费者权益的地方性法规,从不同的方面规定了消费者的权益和对消费者权益造成损害所应承担的民事责任。应该说,在保护消费者权益方面,我们是有法可依的。这些年来,各级国家机关在各自的职权范围内对侵害消费者合法权益的行为积极进行了查处,各地消费者协会也普遍开展了保护消费者合法权益的活动,并取得了一定成效。但是,由于现行的法律、法规所规范的角度不同,规定的保护消费者合法权益的措施不尽完善,在现实生活中侵害消费者合法权益的现象仍然比较严重,各方面对制定一部统一的保护消费者权益法律的呼声很高。据此八届全国人大常委会第四次会议于1993年10月31日审议通过了《消费者权益保护法》,并于1994年1月1日起正式施行。

为处理好这部全面保护消费者合法权益的法律与其他有关法律、法规之间的关系,既不把其他有关法律、法规的规定都照搬进来,使本法过于庞杂,又不使本法过于概括,不利于实际操作,《消费者权益保护法》着重从保护消费者合法权益的角度,在与其他有关法律、法规相衔接的前提下,尽量规定得具体一些,具有必要的力度和可操作性。《消费者权益保护法》共分为八章、五十五条,对以下主要内容作了规定:

(一)关于调整范围。《消费者权益保护法》的调整范围限定为个人生活消费,凡是个人为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务,均属本法调整范围。生产消费虽然也会影响到生活消费,但它对消费者来说只是一种间接影响,因而没有纳入本法的调整范围。至于农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,其性质也属生产消费,本不属于本法的调整范围,但考虑到目前我国农村普遍实行的是家庭联产承包责任制,一方面农业生产力和农民的经济能力还不高,另一方面假农药、假化肥、假种子等农用生产资料坑害农民的情况还很严重,农民受损害后又没有适当的途径寻求保护,因此《消费者权益保护法》规定,农民个人购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。

(二)关于消费者的权利。消费者的权利是消费者利益在法律上的体现,是国家对消费者进行保护的前提和基础。《消费者权益保护法》参考国内外立法的通行规定,结合我国实际情况,规定了消费者的九项权利,并且对每项权利的内涵尽可能地作了具体的阐述。

(三)关于经营者的义务。在消费领域中,经营者是与消费者相对应的主体,消费者享有的权利一般就是经营者应当承担的义务。《消费者权益保护法》从保护消费者合法权益的需要出发,针对消费者的权利相应地规定了经营者的十六项义务。

(四)关于国家对消费者合法权益的保护。在保护消费者合

法权益的问题上,国家负有重要责任。国家通过立法、行政和司法机关,采取各种措施,创造必要条件,保障消费者权利的实现。借鉴国外立法经验,《消费者权益保护法》设立专章规定了国家对消费者合法权益的保护,体现了立法向处于弱者地位的消费者的倾斜。

(五)关于消费者协会。开展保护消费者合法权益的工作,离不开消费者社会组织。为了发挥消费者协会的作用,《消费者权益保护法》在支持依法成立的各种形式的消费者社会组织的前提下,设立专章对消费者协会的性质、设立原则、任务、活动范围作了规定。

(六)关于争议的解决。当消费者同经营者发生争议时,《消费者权益保护法》规定了五种解决途径,即:当事人协商解决;通过消费者协会调解解决;当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成的,根据当事人达成的仲裁协议,可以向仲裁机构申请仲裁;当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成,又没有达成仲裁协议的,可以向人民法院起诉;向有关行政部门申诉。

(七)关于法律责任。侵害消费者合法权益的行为,应当承担怎样的法律责任,这是本法的重要内容之一。本法规定,提供商品的经营者违反本法和其他有关法律、法规规定,损害消费者合法权益的,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定承担民事责任。本法还区别不同情况规定了民事责任的归责原则,并根据实际需要规定了民事责任承担方式,并规定了经营者给消费者造成精神损害的,应当支付慰抚金,经营者按照修理、重作、更换、退货或者其他质量担保责任方式承担民事责任的,应当负担所需费用。对于欺诈消费者的行为,本法特别规定了惩罚性赔偿规则。

本书归纳了消费者权益保护法每一条文的条旨,列举了相关的法律、法规和司法解释的规定,如《产品质量法》、《食品卫生法》等,并对一些重要条文的内容作了注解。本书对学生和法律工作者学习、理解和运用《消费者权益保护法》具有指导作用。

目 录

《中华人民共和国消费者权益保护法》适用提要	1
-----------------------------	---

中华人民共和国消费者权益保护法

第一章 总则	1
第一条 立法目的	1
第二条 调整范围 *	1
第三条 对经营者的调整 *	2
第四条 交易原则	2
第五条 国家对消费者的保护	2
第六条 社会对消费者的保护	2
第二章 消费者的权利	3
第七条 安全保障权 *	3
第八条 消费者的知悉权 *	4
第九条 自主选择权	4
第十条 公平交易权 *	5
第十一条 获取赔偿权 *	5
第十二条 结社权 *	6
第十三条 消费知识了解权 *	6
第十四条 受尊重权	6
第十五条 监督、控告、检举和批评、建议权	7
第三章 经营者的义务	7
第十六条 守法义务	7
第十七条 接受监督义务	7

第十八条	保证消费者安全义务 *	7
第十九条	真实信息告知义务 *	8
第二十条	真实标识义务 *	9
第二十一条	出具单据义务 *	9
第二十二条	质量保证义务 *	10
第二十三条	售后服务义务	11
第二十四条	禁止经营者以告示等方式免责 *	11
第二十五条	禁止侵犯消费者人身权	11
第四章	国家对消费者合法权益的保护	12
第二十六条	立法体现消费者意愿	12
第二十七条	政府监管	12
第二十八条	执法主管部门保护消费者权益的义务	12
第二十九条	违法惩处	12
第三十条	诉讼保护	13
第五章	消费者组织	13
第三十一条	消费者协会	13
第三十二条	消费者协会的职能	13
第三十三条	消费者组织的非营利性性质 *	14
第六章	争议的解决	14
第三十四条	争议解决途径	14
第三十五条	赔偿请求权的行使 *	15
第三十六条	企业合并、分立的赔偿负责人的确定 *	16
第三十七条	使用他人执照的赔偿负责人的确定 *	16
第三十八条	展销、租赁柜台经营的损害赔偿负责人的确定 *	17
第三十九条	虚假广告损害赔偿负责人的确定 *	17
第七章	法律责任	18
第四十条	承担民事责任的情形	18

第四十一条	人身伤害的民事与刑事责任	19
第四十二条	致人死亡的民事、刑事责任	19
第四十三条	侮辱、诽谤消费者的民事责任	20
第四十四条	财产损害的民事责任	20
第四十五条	“三包”责任 *	20
第四十六条	邮购销售的责任 *	21
第四十七条	预付款方式销售的责任 *	21
第四十八条	商品不合格的责任 *	22
第四十九条	欺诈经营的双倍赔偿责任 *	22
第五十条	对经营者行政处罚的情形	23
第五十一条	对行政处罚的复议或起诉 *	24
第五十二条	阻碍执行职务的责任	24
第五十三条	执法者玩忽职守或包庇的责任	25
第八章 附则		25
第五十四条	农资消费参照本法	25
第五十五条	生效日期	25

附 录

中华人民共和国产品质量法	26
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	38
中华人民共和国民事诉讼法通则(节录)	44
最高人民法院关于贯彻执行《中华人民共和国民事诉讼法 通则》若干问题的意见(试行)(节录)	48
中华人民共和国反不正当竞争法(节录)	49
中华人民共和国合同法(节录)	51
欺诈消费者行为处罚办法	52
工商行政管理所处理消费者申诉实施办法	54

工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法	56
部分商品修理更换退货责任规定	60
固定电话机商品修理更换退货责任规定	64
移动电话机商品修理更换退货责任规定	72
家用视听商品修理更换退货责任规定	80
国家工商行政管理总局关于处理侵害消费者权益行为 的若干规定	90
各地消协通讯录	92
中国消费者协会投诉卡	96
民事诉讼流程图(一审)	97
民事诉讼流程图(二审)	98

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)

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 【调整范围】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。

条文注释

本法所说消费者是指为个人生活消费需要而购买、使用商品或接受服务的自然人,不包括法人和其他组织在内。同时,自然人以从事生产、经营为目的而购买、使用商品或接受服务的,也不属于本法保护的消费者,但这里有一种例外情况:根据本法第五十四条规定,农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。这主要是因为农民在购买农业生产资料时,相对于经营者而言处于弱势地位,需要加以特殊保护。

第三条 【对经营者的调整】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。

条文注释

本法的宗旨是保护作为经营者对立面的特殊群体——消费者的合法权益,在处理经营者和消费者的关系时,着重强调经营者的义务。经营者应当遵守本法的规定,本法未作规定的,应遵守其他相关法律、法规的规定。

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。

关联法规

《民法通则》第4条

《合同法》第3-6条

《反不正当竞争法》第2条

关联案例

上海自由大酒店诉吴康舜/张琦等二人餐饮服务纠纷案:沪2000/221

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。

关联法规

《反不正当竞争法》第3、4条

《产品质量法》第10条

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。

条文注释

安全保障权是消费者享有的最基本、最重要的权利,这一权利包括两项内容:一是消费者的人身安全权,具体又包括生命安全权和健康安全权;二是消费者的财产安全权,即消费者的财产不受侵害的权利。这就要求:首先,经营者提供的商品或服务必须具有合理的安全性,不能给消费者的人身、财产造成损害;同时,经营者提供商品或服务的营业场所应该具有必要的安全保障,使消费者在安全的环境中选购商品或接受服务。

关联法规

《产品质量法》第13、26-28条

《农产品质量安全法》

《娱乐场所管理条例》第16-22条

《中国公民出国旅游管理办法》第14、18条

关联案例

1. 邓俊德诉成都聚水缘实业有限公司消费服务赔偿纠纷案:川2003.1/199

2. 安维文与甘肃省建筑职工医院招待所赔偿纠纷案:甘2000.1/167

3. 陈美莲等诉何谦彪人身损害赔偿纠纷案:粤2000.1/357

4. 胡彬诉北京市融源朝鲜冷面馆人身损害赔偿案:京 2000/394

第八条 【消费者的知悉权】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。

条文注释

本条是对消费者知悉真情权的规定。消费者购买、使用商品或接受服务是为了满足自身的某种需要,而他只有在对某种商品进行适度了解的基础上,才能正确判断该种商品或服务是否符合自己的消费要求,以及如何充分发挥商品、服务的效能。知悉真情权的内涵包括两方面:(1)消费者有权了解商品或服务的真实情况,即经营者不得向消费者提供虚假情况;(2)消费者有权充分了解商品和服务的具体情况,即对商品或服务的价格、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、费用等有关情况进行充分了解的权利。

关联法规

《产品质量法》第 22 条

《中国公民出国旅游管理办法》第 12 条

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。

关联案例

1. 曲连吉诉广州市白云天鲜阁酒楼饮食服务合同纠纷案: 粤2001.2/161

2. 徐高诉北京燕莎中心有限公司侵犯人格权案: 京2001.1/245

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。

条文注释

本条是对消费者公平交易权的规定。公平交易通常指交易各方在交易过程中所获得的利益相当。《消费者权益保护法》中的公平交易通常包含下列内容:(1)经营者出售的商品或服务具有通常认为其应有的功能,即适销性;(2)商品或服务定价合理;(3)商品计量正确,不缺斤短两;(4)交易发生在自愿基础上。

关联案例

曲连吉诉广州市白云天鲜阁酒楼饮食服务合同纠纷案: 粤2001.2/161

第十一条 【获取赔偿权】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。

条文注释

本条是对消费者获取赔偿权的规定。享有求偿权的主体通常为商品的购买者、使用者和服务的接受者,另外,第三人,即消费者之外的因某种原因在事故现场受到损害的人,也享有求偿权。

关联法规

《民法通则》第122条

《产品质量法》第40-44条

《娱乐场所管理条例》第45条

《中国公民出国旅游管理办法》第24条