


21 世纪法学系列教材 > 总主编 曾宪义 王利明

总主编
曾宪义
王利明

21世纪法学系列教材

主编 吴宏伟

消费者权益保护法

 中国人民大学出版社

总主编 曾宪义 王利明

21世纪法学系列教材

消费者权益 保护法

主编 吴宏伟

撰稿人 (以撰写章节先后为序)

吴宏伟 金善明 谭 袁
王辉霞 吴长军 董笃笃

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益保护法/吴宏伟主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2014. 3

21 世纪法学系列教材

ISBN 978-7-300-18843-0

I. ①消… II. ①吴… III. ①消费者权益保护法-教材-中国 IV. ①D923. 8

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 021877 号

21 世纪法学系列教材

总主编 曾宪义 王利明

消费者权益保护法

主编 吴宏伟

Xiaofeizhe Quanyi Baohufa

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511770 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京东方圣雅印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2014 年 5 月第 1 版

印 张 14.25 插页 1

印 次 2014 年 5 月第 1 次印刷

字 数 346 000

定 价 28.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

编审委员会

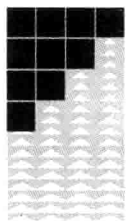
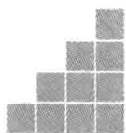
总主编 曾宪义 王利明

副总主编 韩大元（常务） 叶秋华 龙翼飞 郑定
林嘉 刘明祥 刘志

委员（按姓氏笔画排序）

马小红 王云霞 王作富 王欣新 王轶 王新清 尹立
冯军 史彤彪 史际春 叶林 田宏杰 刘文华 刘春田
吕世伦 孙国华 朱力宇 朱大旗 朱文奇 朱景文 江伟
汤维建 许崇德 何家弘 余劲松 吴宏伟 张小虎 张志铭
张新宝 李艳芳 杨大文 杨立新 杨建顺 邵沙平 陈卫东
陈桂明 周珂 范愉 姚辉 胡锦涛 赵中孚 赵秀文
赵晓耕 徐孟洲 莫于川 郭禾 郭寿康 高铭暄 黄京平
程天权 程荣斌 董安生 谢望原 韩玉胜 黎建飞 戴玉忠

编委会办公室 郝晓明 黄晓蓉 侯静



总 序

曾宪义

在人类文明与文化的发展中，中华民族曾作出过伟大的贡献，不仅最早开启了世界东方文明的大门，而且对人类法治、法学及法学教育的生成与发展进行了积极的探索与光辉的实践。

在我们祖先生存繁衍的土地上，自从摆脱动物生活、开始用双手去进行创造性的劳动、用人类特有的灵性去思考以后，我们人类在不断改造客观世界、创造辉煌的物质文明的同时，也在不断地探索人类的主观世界，逐渐形成了哲学思想、伦理道德、宗教信仰、风俗习惯等一系列维系道德人心、维持一定社会秩序的精神规范，更创造了博大精深、义理精微的法律制度。应该说，在人类所创造的诸种精神文化成果中，法律制度是一种极为奇特的社会现象。因为作为一项人类的精神成果，法律制度往往集中而突出地反映了人类在认识自身、调节社会、谋求发展的各个重要进程中的思想和行动。法律是现实社会的调节器，是人民权利的保障书，是通过国家的强制力来确认人的不同社会地位的有力杠杆，它来源于现实生活，而且真实地反映现实的要求。因而透过一个国家、一个民族、一个时代的法律制度，我们可以清楚地观察到当时人们关于人、社会、人与人的关系、社会组织以及哲学、宗教等诸多方面的思想与观点。同时，法律是一种具有国家强制力、约束力的社会规范，它以一种最明确的方式，对当时社会成员的言论或行动作出规范与要求，因而也清楚地反映了人类在各个历史发展阶段中对于不同的人所作出的种种具体要求和限制。因此，从法律制度的发展变迁中，同样可以看到人类自身不断发展、不断完善的历史轨迹。人类社会几千年的国家文明发展历史已经无可争辩地证明，法律制度乃是维系社会、调整各种社会关系、保持社会稳定的重要的工具。同时，法律制度的不断完善，也是人类社会文明进步的显著体现。



由于发展路径的不同、文化背景的差异,东方社会与西方世界对于法律的意义、底蕴的理解、阐释存有很大的差异,但是,在各自的发展过程中,都曾比较注重法律的制定与完善。中国古代虽然被看成是“礼治”的社会、“人治”的世界,被认为是“只有刑,没有法”的时代,但从《法经》到《唐律疏议》、《大清律例》等数十部优秀成文法典的存在,充分说明了成文制定法在中国古代社会中的突出地位,唯这些成文法制所体现出的精神旨趣与现代法律文明有较大不同而已。时至20世纪初叶,随着西风东渐、东西文化交流加快,中国社会开始由古代的、传统的社会体制向近现代文明过渡,建立健全的、符合现代理性精神的法律文明体系方成为现代社会的共识。正因为如此,近代以来的数百年间,在西方、东方各主要国家里,伴随着社会变革的潮起潮落,法律改革运动也一直呈方兴未艾之势。

从历史上看,法律的文明、进步,取决于诸多的社会因素。东西方法律发展的历史均充分证明,推动法律文明进步的动力,是现实的社会生活,是政治、经济和社会文化的变迁;同时,法律内容、法律技术的发展,往往依赖于一大批法律专家以及更多的受过法律教育的社会成员的研究和推动。从这个角度看,法学教育、法学研究的发展,对于法律文明的发展进步,也有着异常重要的意义。正因为如此,法学教育和法学研究在现代国家的国民教育体系和科学研究体系中,开始占有越来越重要的位置。

中国近代意义上的法学教育和法学研究,肇始于19世纪末的晚清时代。清光绪二十一年(公元1895年)开办的天津中西学堂,首次开设法科并招收学生,虽然规模较小,但仍可以视为中国最早的近代法学教育机构(天津中西学堂后改名为北洋大学,又发展为天津大学)。三年后,中国近代著名的思想家、有“维新骄子”之称的梁启超先生即在湖南《湘报》上发表题为《论中国宜讲求法律之学》的文章,用他惯有的富有感染力的激情文字,呼唤国人重视法学,发明法学,讲求法学。梁先生是清代末年一位开风气之先的思想巨子,在他的辉煌的学术生涯中,法学并非其专攻,但他仍以敏锐的眼光,预见到了新世纪中国法学研究和法学教育的发展。数年以后,清廷在内外压力之下,被迫宣布实施“新政”,推动变法修律。以修订法律大臣沈家本为代表的一批有识之士,在近十年的变法修律过程中,在大量翻译西方法学著作,引进西方法律观念,有限度地改造中国传统的法律体制的同时,也开始推动中国早期的法学教育和法学研究。20世纪初,中国最早设立的三所大学——北洋大学、京师大学堂、山西大学堂均设有法科或法律学科目,以期“端正方向,培养通才”。1906年,应修订法律大臣沈家本、伍廷芳等人的奏请,清政府在京师正式设立中国第一所专门的法政教育机构——京师法律学堂。次年,另一所法政学堂——直属清政府学部的京师法政学堂也正式招生。这些大学法科及法律、法政学堂的设立,应该是中国历史上近代意义上的正规、专门法学教育的滥觞。

自清末以来,中国的法学教育作为法律事业的一个重要组成部分,随着中国社会的曲折发展,经历了极不平坦的发展历程。在20世纪的大部分时间里,中国社会一直充斥着各种矛盾和斗争。在外敌入侵、民族危亡的沉重压力之下,中国人民为寻找适合中国国情的发展道路而花费了无穷的心力,付出过沉重的代价。从客观上看,长期的社会骚动和频繁的政治变迁曾给中国的法治与法学带来过极大的消极影响。直至70年代末期,以“文化大革命”宣告结束为标志,中国社会从政治阵痛中清醒过来,开始用理性的目光重新审视中国的过去,规划国家和社会的未来,中国由此进入长期稳定、和平发展的大好时期,以这种大的社会环境为背景,中国的法学教育也获得了前所未有的发展机遇。

从宏观上看,实行改革开放以来,经过二十多年的努力,中国的法学教育事业所取得的成就是辉煌的。首先,经过“解放思想,实事求是”思想解放运动的洗礼,在中国法学界迅速清除了极左思潮及苏联法学模式的一些消极影响,根据本国国情建设社会主义法治国家已经成为国家民族的共识,这为中国法学教育和法学研究的发展奠定了稳固的思想基础。其次,随着法学禁区的不断被打破、法学研究的逐步深入,一个较为完善的法学学科体系已经建立起来。理论法学、部门法学各学科基本形成了比较系统和成熟的理论体系和学术框架,一些随着法学研究逐渐深入而出现的法学子学科、法学边缘学科也渐次成型。1997年,国家教育主管部门和教育部高校法学学科教学指导委员会对原有专业目录进行了又一次大幅度调整,决定自1999年起法学类本科只设一个单一的法学专业,按照一个专业招生,从而使法学学科的布局更加科学和合理。同时,在充分论证的基础上,确定了法学专业本科教学的14门核心课程,加上其他必修、选修课程的配合,由此形成了一个传统与更新并重、能够适应国家和社会发展需要的教学体系。法学硕士和博士研究生及法律硕士专业学位研究生的专业设置、课程教学和培养体系也日臻完善。再次,法学教育的规模迅速扩大,层次日趋齐全,结构日臻合理。目前中国有六百余所普通高等院校设置了法律院系或法律本科专业,在校本科学生和研究生已达二十余万人。除本科生外,在一些全国知名的法律院校,法学硕士研究生、法律硕士专业学位研究生、法学博士研究生已经逐步成为培养的重点。

众所周知,法律的进步、法治的完善,是一项综合性的社会工程。一方面,现实社会关系的发展,国家政治、经济和社会生活的变化,为法律的进步、变迁提供动力,提供社会的土壤。另一方面,法学教育、法学研究的发展,直接推动法律进步的进程。同时,全民法律意识、法律素质的提高,则是实现法治国理想的关键的、决定性的因素。在社会发展、法学教育、法学研究等几个攸关法律进步的重要环节中,法学教育无疑处于核心的、基础的地位。中国法学教育过去二十多年所走过的历程令人激动,所取得的成就也足资我们自豪。随着国家的发展、社会的进步,在21世纪,我们面临着更严峻的挑战和更灿烂的前景。“建设世界一流法学教育”,任重道远。

首先,法律是建立在经济基础之上的上层建筑,以法治为研究对象的法学也就成为一门实践性很强的学科。社会生活的发展变化,势必要对法学教育、法学研究不断提出新的要求。经过二十多年的奋斗,中国改革开放的前期目标已顺利实现。但随着改革开放的逐步深入,国家和社会的一些深层次问题,比如说社会主义市场经济秩序的真正建立、国有企业制度的改革、政治体制的完善、全民道德价值的重建、环境保护和自然资源的合理利用等等,也已经开始浮现出来。这些复杂问题的解决,无疑最终都会归结到法律制度的完善上来。建立一套完善、合理的法律制度,构建理想的和谐社会,乃一项持久而庞大的社会工程,需要全民族的智慧和努力。其中的基础性工作,如理论的论证、框架的设计、具体规范的拟订、法律实施中的纠偏等等,则有赖于法学研究的不断深入,以及高素质人才特别是法律人才的养成,而培养法律人才的任务,则是法学教育的直接责任。

其次,21世纪是一个多元化的世纪。20世纪中叶发生的信息技术革命,正在极大地改变着我们的世界。现代科学技术,特别是计算机网络信息技术的发展,使传统的生活方式、思想观念发生了根本的改变,并由此引发许多人类从未面对过的问题。就法学教育而言,在21世纪所要面临的,不仅是教学内容、研究对象的多元化问题,而且还有培养对象、培养目标的多元化、教学方式的多元化等一系列问题,这些问题都需要法学界去思



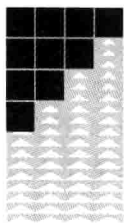
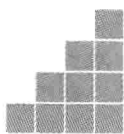
考、去探索。

中国人民大学法学院成立于1950年,是新中国诞生后创办的第一所正规高等法学教育机构。在半个多世纪的岁月中,中国人民大学法学院以其雄厚的学术力量、严谨求实的学风、高水平的教学质量以及丰硕的学术研究成果,在全国法学教育领域处于领先地位,并开始跻身于世界著名法学院之林。据初步统计,中国人民大学法学院已经为国家培养法学专业本科生、硕士生、博士生一万余人,培养各类成人法科学生三十余万人。经过多年的努力,中国人民大学法学院形成了较为明显的学术优势,在现职教师中,既有一批资深望重、在国内外享有盛誉的法学前辈,更有一大批在改革开放后成长起来的优秀中青年法学家。这些老中青法学专家多年来在勤奋研究法学理论的同时,也积极投身于国家的立法、司法实践,对国家法制建设贡献良多。

有鉴于此,中国人民大学法学院与中国人民大学出版社经过研究协商,决定结合中国人民大学法学院的学术优势和中国人民大学出版社的出版力量,出版一套“21世纪法学系列教材”。自1998年开始编写出版本科教材,包括按照国家教育部所确定的法学专业核心课程和其所颁布印发的《全国高等学校法学专业核心课程基本要求》而编写的14门核心课程教材,也包括法学各领域、各新兴学科教材及教学参考书和案例分析在内,到2000年12月3日在人民大会堂大礼堂召开举世瞩目的“21世纪世界百所著名大学法学院院长论坛暨中国人民大学法学院成立五十周年庆祝大会”之时,业已出版了50本作为50周年院庆献礼,到现在总共出版了80本。为了进一步适应高等法学教育发展的形势和教学改革的需要,最近中国人民大学法学院与中国人民大学出版社决定将这套教材扩大为四个系列,即:“本科生用书”、“法学研究生用书”、“法律硕士研究生用书”以及“司法考试用书”,总数将达二百多本。我们设想,本套教材的编写,将更加注意“高水准”与“适用性”的合理结合。首先,本套教材将由中国人民大学法学院具有全国影响的各学科的学术带头人领衔,约请全国高校优秀学者参加,形成学术实力强大的编写阵容。同时,在编写教材时,将注意吸收中国法学研究的最新的学术成果,注意国际学术发展的最新动向,力求使教材内容能够站在21世纪的学术前沿,反映各学科成熟的理论,体现中国法学的水平。其次,本套教材在编写时,将针对新时期学生特点,将思想性、学术性、新颖性、可读性有机结合起来,注意运用典型生动的案例、简明流畅的语言去阐释法律理论与法律制度。

我们期望并且相信,经过组织者、编写者、出版者的共同努力,这套法学教材将以其质量效应、规模效应,力求成为奉献给新世纪的精品教材,我们诚挚地祈望得到方家和广大读者的教正。

2006年7月1日



序 言

法学教育是高等教育的重要组成部分，是建设社会主义法治国家、构建社会主义和谐社会的重要基础，并居于先导性的战略地位。在我国社会转型的新世纪、新阶段，法学教育不仅要为建设高素质的法律职业共同体服务，而且要面向全社会培养大批治理国家、管理社会、发展经济的高层次法律人才。近年来，法学教育取得了长足的进步，法科数量增长很快，教育质量稳步提高，培养层次日渐完善，目前已经形成了涵盖本科生、第二学士学位生、法学硕士研究生、法律硕士研究生、法学博士研究生的完整的法学人才培养体系，接受法科教育已经成为莘莘学子的优先选择之一。随着中国法治事业的迅速发展，我们有理由相信，中国法学教育的事业大有可为，中国法学教育的前途充满光明。

教育的基本功能在于育人，在于塑造德才兼备的高素质人才。法学教育的宗旨并非培养只会机械适用法律的“工匠”，而承载着培养追求正义、知法懂法、忠于法律、廉洁自律的法律人的任务。要完成法学教育的使命，首先必须认真抓好教材建设。我始终认为，教材是实现教育功能的重要工具和媒介，法学教材不仅仅是法学知识传承的载体，而且是规范教学内容、提高教学质量的关键，对法学教育的发展有着不可估量的作用。

第一，法学教材是传授法学基本知识的工具。初学法律，既要有好的老师，又要有好的教材。正如冯友兰先生所言：“学哲学的目的，是使人作为人能够成为人，而不是成为某种人。其他的学习（不是学哲学）是使人能够成为某种人，即有一定职业的人。”一套好的教材，能够高屋建瓴地展示法律的体系，能够准确简明地阐释法律的逻辑，能够深入浅出地叙述法律的精要，能够生动贴切地表达深奥的法理。所以，法学教材是学生学习的向导，是学生步入法律殿堂的阶梯。如果在入门之初教材就有偏颇之处，就可能误人子弟，学生日后还要花费大量时间与精力来修正已经形成的错误观念。



第二, 法学教材是传播法律价值理念的载体。好的法学教材不仅要传授法学知识, 更要传播法律的精神和法治的理念, 例如对公平、正义的追求, 尊重权利的观念。本科、研究生阶段的青年学子, 正处在人生观、价值观形成的阶段, 一套优秀的法学教材, 对于他们价值观的塑造和健全人格的培养具有重要意义。

第三, 法学教材是形成职业共同体的主要条件。建设社会主义法治国家, 有赖于法律职业共同体的生成。一套好的法学教材, 向法律研习者传授共同的知识, 这对于培养一个接受共同的价值理念、共同的法律思维、共同的话语体系的法律共同体, 具有重要的作用。

第四, 法学教材是所有法律研习者的良师益友。没有好的教材, 一个好的教师或可弥补教材的欠缺和不足, 但对那些没有老师指导的自学者而言, 教材就是老师, 其重要作用是显而易见的。

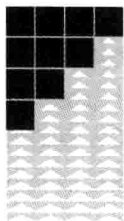
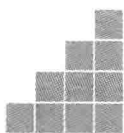
长期以来, 在我们的评价体系中, 教材并没有获得应有的注重, 对学术成果的形式优先考虑的往往是专著而非教材。在不少人的观念中, 教材与创新、与学术精品甚至与学术无缘。其实, 要真正写出一部好的教材, 其难度之大、工作之艰辛、影响之深远, 绝不低于一部优秀的专著, 它甚至可以成为在几百年甚至更长的时间内发挥作用的传世之作。以查士丁尼的《法学阶梯》为例, 所谓法学阶梯, 即法学入门之义, 就是一部教材。但它概括了罗马法的精髓, 千百年来, 一直是人们研习罗马法最基本的著述。日本著名学者我妻荣说过, 大学教授有两大任务: 一是写出自己熟悉的专业及学术领域的讲义乃至教科书; 二是选择自己最有兴趣、最看重的题目, 集中精力进行终生的研究。实际上, 这两者是相辅相成的。写出一部好教材, 必须要对相关领域形成一个完整的知识体系, 还要能以深入浅出的语言将问题讲清楚、讲明白。没有编写教材的基本功, 实际上也很难写出优秀的专著。当然, 也只有对每一个专题都有一定研究, 才能形成对这个学术领域的完整把握。

虽然近几年我国法学教育发展迅速, 成绩显著, 但是法学教育也面临许多挑战。各个学校的师资队伍和教学质量参差不齐, 这就更需要推出更多的结构严谨、内容全面、角度各有侧重、能够适应不同需求的法学教材, 为提高法学教学和人才培养质量、保障法学教育健康发展提供前提条件。

长期以来, 中国人民大学法学院始终高度重视教材建设。作为新中国成立后建立的第一所正规的法学教育机构, 中国人民大学法律系最早开设了社会主义法学教学课堂, 编写了第一套社会主义法学讲义, 培养了新中国第一批法学本科生和各学科的硕士生、博士生, 产生了新中国最早的一批法学家和法律工作者。中国人民大学法律系因此被誉为“新中国法学教育的工作母机”。半个多世纪以来, 中国人民大学法学院为社会主义法制建设培养了大批优秀的法律人才, 并为法学事业的振兴和繁荣作出了卓越贡献, 也因此成为引领中国法学教育的重镇、凝聚国内法律人才的平台和沟通中外法学交流的窗口, 并在世界知名法学院行列中崭露头角。为了对中国法学教育事业作出更大的贡献, 我们有义务也有责任出版一套体现我们最新研究成果的法学教材。

承蒙中国人民大学出版社的大力支持, 我们组织编写了本套教材, 其中包括本科生用书、法律硕士研究生用书、法学研究生用书和司法考试用书四大系列, 分别面向不同层次法科教育需求。编写人员以中国人民大学法学院教师为主, 反映了中国人民大学法学院整体的研究实力和学术视野。相信本套教材的出版, 一定能够为新时期法学教育的繁荣发展发挥应有的作用。

是为序。



前 言

消费者作为市场经济中的重要主体，一方面构成了社会再生产的重要环节，是推进生产的决定性力量；另一方面也代表了社会中每个人，没有任何人能够脱离消费而生存。市场经济发展的重要使命就在于满足人们日益增长的物质、文化需要，但市场本身固有的缺陷与这一使命存在重大冲突。经营者的逐利本性在提升经济效率的同时会忽视对消费者利益的尊重、对竞争规则的遵守、对环境的保护以及对资源的节约，这毫无疑问会对消费者的合法权益造成根本性的损害。消费者权益保护法作为保护消费者合法权益的专门法律，是保护消费者法律机制的核心内容。

我国于1992年确立了社会主义市场经济体制建设目标，并于次年出台《消费者权益保护法》。应该说，消费者保护与市场经济建设在我国是同步的，我国在市场经济建设伊始就重视依法解决消费者问题、保护消费者合法权益，这是值得称赞的。这说明，在市场经济条件下消费决定生产、消费拉动经济，而消费者是消费活动的核心要素，消费者的权益能否得到合理、有效的保护关乎能否促进消费。因此，凡实施市场经济模式的国家，皆以保护消费者为法治构建的出发点和归宿，强调对消费者权益保护的重要性，而诞生于现代消费者运动之中的消费者权益保护法即是实现这一使命的基础性工具。

缘于消费者问题、肇始于消费者运动的消费者权益保护法，将保护消费者作为自身的天然职责，这是现代市场经济国家孜孜以求的经济法治之梦。现代经济发展的原动力在于消费者与经营者之间的利益博弈和相互转化，消费者的需求恰是经营者生产经营的指针，因为经营者能否在市场竞争中获胜，关键在于其产品或服务能否赢得消费者的货币投票。从理论上说，经营者受制于消费者，消费者能够决定经营者的成败。然而，在具体经济生活中，消费者因其特有属性而难以避免其固有缺陷，从宏观理论概念上来说消费者重要，但落实到消费实践中消费者却是微不足道的个体，难以与体系化、规模化的经营者形成有效抗衡，更难以在传统私法制度下获得有效保障或救济。这在客观上便形成

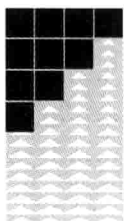
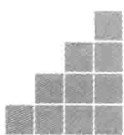


了以超越传统私法之手救济和保护消费者的主张，这种主张在现代社会化经济、人权等运动中得以升华、落实。

消费者权益保护法是现代经济发展到高级阶段的特定产物，突破了既有私法思维与方式，强调对消费者的特别保护。具体来说，在权义设置方面，消费者权益保护法突出对消费者权利、经营者义务的规定，这是对消费者权益保护立法宗旨的有效回应与制度落实。消费者权益保护立法宗旨的实现，不仅需要有效地保护消费者的合法权益，更需要以消费者的积极消费促进经济运行与增长，因而需对处于弱势地位的消费者从制度设计角度予以人文关怀。随着经济社会的发展变化，对消费者的特别保护不仅体现在实体权义方面的制度构建上，更突出体现在程序机制方面的型构方面，如仲裁机制的引进、公益诉讼的导入等，无不彰显国家对消费者的倾斜保护与人文关怀。

消费者权益保护法在消费领域践行着“以人为本”的理念，以消费者为本位构建并日渐完善了各项规范制度与保护机制。它在从微观层面保护消费者个体利益的同时，还在宏观层面理顺了社会再生产的进程，两个层面相互配合、相互促进，从根本上实现了对消费者的全面保护。因此，学习和研究消费权益保护法，以法治思维和法治手段解决消费者问题、保护消费者合法权益，不论是对消费者个人还是对整个市场经济体制，都具有十分重要的意义。

编者



目 录

第一章

消费者权益保护法原理 1

- 第一节 消费者权益保护法的理论范畴 1
- 第二节 消费者权益保护法的制度体系 9
- 第三节 消费者权益保护法的基本原则 13
- 第四节 消费者权益保护法的地位 15

第二章

消费者权利 19

- 第一节 消费者权利概述 19
- 第二节 消费者权利的具体内容 22

第三章

经营者义务 30

- 第一节 经营者义务概述 30
- 第二节 经营者义务的具体内容 32

第四章

消费者权益保护机构 45

- 第一节 消费者权益保护机构概述 45
- 第二节 我国消费者权益保护机构 48
- 第三节 消费者组织 53



第五章

格式条款	64
第一节 格式条款概述	64
第二节 格式条款的订立	68
第三节 格式条款的解释	71
第四节 格式条款的效力	74

第六章

冷静期制度	79
第一节 冷静期制度概述	79
第二节 冷静期制度适用情形	83
第三节 境外冷静期制度	86
第四节 我国冷静期制度	94

第七章

产品召回制度	100
第一节 产品召回制度概述	100
第二节 国外产品召回制度	104
第三节 我国产品召回制度	107

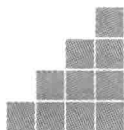
第八章

消费争议解决机制	119
第一节 消费争议解决机制概述	119
第二节 消费争议和解	125
第三节 消费争议调解	126
第四节 消费争议投诉	129
第五节 消费争议仲裁	132
第六节 消费争议诉讼	135

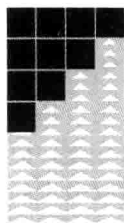
第九章

消费者权益保护法律责任	141
第一节 法律责任概述	141
第二节 民事责任	142

第三节	行政责任	150
第四节	刑事责任	153
第十章		
	金融消费者保护制度	159
第一节	金融消费者保护概述	159
第二节	金融消费者的权利	165
第三节	金融业务经营者的义务	168
第四节	法律责任	171
第十一章		
	电子商务消费者保护制度	174
第一节	电子商务消费者保护概述	174
第二节	电子商务消费者的权利	178
第三节	电子商务经营者的义务	179
第四节	法律责任	188
第十二章		
	旅游者保护制度	192
第一节	旅游者保护概述	192
第二节	旅游者的权利和义务	195
第三节	旅游经营者的义务	201
第四节	法律责任	208
后 记		213



第一章



消费者权益保护法原理

内容摘要

消费者权益保护法的天然使命在于保护消费者，但并非与消费者同日而生，其源自于现代经济生活中消解消费者问题的诉求，成长于消费者运动，而成就于现代法治成熟与发展。我国消费者权益保护法是伴随着我国经济体制改革的推进而逐渐走向历史舞台的，内含着保护消费者合法权益、维护社会经济秩序和促进我国市场经济健康发展之要旨，因而明确消费者的内涵与外延、确立合理的消费者权益保护原则是实现上述目标的理论基础和关键环节。本章从历史的角度梳理并分析了消费者权益保护法生成的逻辑基础，并从规范角度构筑消费者权益保护法的制度框架与基本原则，继而将其置于市场经济法律体系之中考量其地位，以科学、合理地构筑消费者保护体系，维护市场经济健康发展。

第一节 消费者权益保护法的理论范畴

一、消费者权益保护的社会诉求

消费者权益保护法的天然使命在于保护消费者，但并非与消费者同日而生，其源自于对消费者保护的诉求，而成就于现代法治的成熟与发展。消费者权益保护法是国家消解消费者问题、维护消费者权益的现实回应与具体体现，在消费者运动中不断健全和完善。

1. 消费者问题

消费者问题即消费者的利益受到损害的问题，是指消费者自身以外的组织或个人出售商品或提供服务时，通过自身优势对消费者的财产或人身健康造成损害，侵犯消费者的合法权益的问题。消费者购买和使用商品或服务的生活消费活动的直接目的在于维持自身生存与发展，但正是消费者的生活消费活动推动了整个社会经济活动的有序运行，在市场经济的运行与发展中发挥着重要作用，因而消费者的生活消费活动不仅关系到消费者个人的



生存发展问题,更攸关社会生产目标、方向与市场经济正常运行、发展。但在现实的市场经济运行中,诸多经营者仅看到消费者个体购买、使用商品或服务的具体消费活动,而未能看到消费者整体的地位和作用,因而时常基于自身利益最大化目标的驱动采取减少消费者利益甚至侵害消费者利益的方式开展经营活动,从而在社会经济生活中诱发和产生各种各样的消费者问题。

市场经济条件下,随时随地都可能会出现消费者问题。它是市场经济发展到一定程度,生产与消费高度分化,消费者相对于经营者处于弱势地位的条件下产生的,是市场经济的必然产物。市场运行中,经营者与消费者是不同的经济利益实体,二者紧密相连,但又利益相对且相互制约:经营者经营的动机、目的和价值目标是以最小的成本获取最大的利润,因而会想方设法采取各种手段和方式推销自身的商品或服务,以从消费者手中赚取尽可能多的利润,甚至不惜侵害消费者的利益;而消费者则期望以最低的价格获得优质的商品或服务。可见,两者之间的利益存在你消我长、你多我少的紧张关系,因而两者在具体交易中难免发生冲突。作为分散、孤立的个体,消费者时常处于弱势地位,其人身或财产容易受到侵害或威胁。当然,各种消费者问题的直接受害人是消费者,但消费者问题最终将影响到市场经济的正常运行与发展,一旦出现这样的后果,各类市场主体的经济利益都将受到损失。基于此,便产生消费者问题和对消费者保护的问题。

我国市场经济建设和运行中同样面临着消费者问题。我国市场经济体制系由原苏联模式的计划经济体制转型而来,但因当时不存在自由交易和市场因素,加之消费水平不高,故消费者问题并不突出。我国实行市场经济后,由于利益主体日趋多元化、分散化,以及商品或服务日趋多样化、复杂化,消费者在得到日益丰富供给的同时,越来越多地受到诸如产品质量低劣、商品假冒、掺杂掺假、以次充好、缺斤少两、价格欺诈、虚假宣传以及侵犯消费者人格尊严等人身权利和自由等消费者问题的困扰。但现代社会中,消费者问题已不仅仅是消费者个人的问题,而是日益成为严重的社会问题,具体表现为:(1)消费者的人身、健康得不到安全保障;(2)造成消费者的财产和利益的损失;(3)危害其他经营者的经营活动和利益;(4)影响社会经济秩序和社会安全;(5)影响国家声誉。^①

与此同时,消费者由于势单力薄,缺少维权的专业知识和能力,通常难以靠自身力量寻找实施侵权行为的经营;且由于诉讼耗时费力、费用高昂,消费者通常望而却步。在此情形下,便引发了消费者运动的出现和高涨,呼唤国家通过法律对消费者予以切实的保护。

2. 消费者运动

消费者运动是在消费者问题出现过程中,消费者为了维护自身的权益,争取社会公正,而同损害消费者利益的行为进行斗争的抗议和维权运动。就世界范围来看,消费者保护经由消费者个人自发地自我保护,到由一定组织自觉地保护,再到由国家进行更有组织和更有力的多手段、全方位的保护,即经历了由自发到自觉、由分散的个人保护到有组织的保护的发展过程。这实际也是现代国家职能在消费领域内转化和完善的体现:现代国家应保障其全体国民能够有尊严地生活。就消费领域来说,国家须一方面有效地预防或救济此类消费者损害;另一方面,则须充分利用高度发展的物质生产力来实现提高社会整体福

^① 参见刘文华主编:《经济法》,4版,193页,北京,中国人民大学出版社,2012。