

MINSHI SHENPAN GONGZUO FALU ZHENGCE WENJIAN XUANBIAN

民事审判工作法律政策

文件选编 (2014)

广东省高级人民法院民事审判第一庭 编



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

MINSHI SHENPAN GONGZUO FALU ZHENGCE WENJIAN XUANBIAN

民事审判工作法律政策

文件选编 (2014)

广东省高级人民法院民事审判第一庭 编



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

民事审判工作法律政策文件选编. 2014 / 广东省高级人民法院民事审判第一庭编. —广州: 暨南大学出版社, 2014. 4
ISBN 978-7-5668-0986-5

I. ①民… II. ①广… III. ①民法—汇编—中国②民事诉讼法—汇编—中国 IV. ①D923.09②D925.109

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 065507 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学
电 话: 总编室 (8620) 85221601
营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)
传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)
邮 编: 510630
网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 暨南大学出版社照排中心
印 刷: 暨南大学印刷厂

开 本: 850mm × 1168mm 1/32
印 张: 22.25
字 数: 772 千
版 次: 2014 年 4 月第 1 版
印 次: 2014 年 4 月第 1 次
印 数: 1—5500 册

定 价: 52.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)



MINSHI SHENPAN GONGZUO
FALU ZHENGCE
WENJIAN XUANBIAN

目 录

法律、行政法规、国务院及其部门规章和文件

中华人民共和国消费者权益保护法（2013 年修正）	（1）
中华人民共和国商标法（2013 年修正）	（12）
中华人民共和国海关法（2013 年修正）	（26）
中华人民共和国进出口商品检验法（2013 年修正）	（43）
中华人民共和国证券法（2013 年修正）	（48）
中华人民共和国种子法（2013 年修正）	（86）
中华人民共和国旅游法	（98）
中华人民共和国草原法（2013 年修正）	（115）
中华人民共和国煤炭法（2013 年修正）	（127）
中华人民共和国税收征收管理法（2013 年修正）	（135）
中华人民共和国著作权法实施条例（2013 年修订）	（150）
计算机软件保护条例（2013 年修订）	（155）
信息网络传播权保护条例（2013 年修订）	（161）
征信业管理条例	（168）
征信机构管理办法	（177）
中国银监会关于印发银行业消费者权益保护工作指引的通知	（185）
房地产估价机构管理办法（2013 年修正）	（191）
公路工程勘察设计招标投标管理办法（2013 年修正）	（203）
非煤矿山外包工程安全管理暂行办法	（213）
住房和城乡建设部关于印发《房屋建筑和市政基础设施工程竣工验收 规定》的通知	（222）
民政部关于印发《村民委员会选举规程》的通知	（225）
司法部关于进一步推进法律援助工作的意见	（242）

2 民事审判工作法律政策文件选编 (2014)

取得内地法律职业资格在香港特别行政区和澳门特别行政区居民在	
内地从事律师职业管理办法 (2013 年修正)	(246)
中国银监会、国家林业局关于林权抵押贷款的实施意见	(250)
国土资源部关于进一步加快农村地籍调查推进集体土地确权登记发证	
工作的通知	(255)
国土资源部办公厅关于下放部分建设项目用地预审权限的通知	(259)
国土资源部办公厅关于开展农村集体土地所有权确权登记发证国家级	
抽查工作的通知	(260)
财政部、国家税务总局关于房改房用地未办理土地使用权过户期间城	
镇土地使用税政策的通知	(265)

广东省地方法规、规章和文件

广东省城镇住房保障办法	(266)
广东省法治政府建设指标体系 (试行)	(277)
广东省快递市场管理办法	(288)
广东省农村集体经济组织管理规定 (2013 年修订)	(296)
广东省农业厅关于印发《广东省农业厅定点市场管理办法》的通知	
.....	(301)
广东省人民政府办公厅关于建立全省城乡低保最低标准制度的通知	
.....	(306)

最高人民法院司法解释、批复和文件

最高人民法院等部门关于发布《人体损伤程度鉴定标准》的公告 ...	(309)
最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定 ...	(340)
最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释(四) ...	(343)
最高人民法院关于适用《中华人民共和国保险法》若干问题的	
解释(二)	(346)
最高人民法院关于适用《中华人民共和国企业破产法》若干问题的	
规定(二)	(350)
最高人民法院关于审理出口信用保险合同纠纷案件适用法律问题	
的批复	(360)

最高人民法院关于国内水路货物运输纠纷案件法律问题的指导意见	(361)
最高人民法院关于人民法院办理自赔案件程序的规定	(364)
最高人民法院关于网络查询、冻结被执行人存款的规定	(368)
全国法院民事再审审查工作座谈会纪要	(370)
最高人民法院办公厅印发《关于国家赔偿法实施中若干问题的会议纪要》的通知	(374)
最高人民法院关于人民法院在互联网公布裁判文书的规定	(378)
最高人民法院印发《关于推进司法公开三大平台建设的若干意见》的通知	(381)
最高人民法院关于废止 1980 年 1 月 1 日至 1997 年 6 月 30 日期间发布的部分司法解释和司法解释性质文件（第九批）的决定	(386)

最高人民法院指导性案例

最高人民法院关于做好案例指导工作的通知	(436)
最高人民法院关于发布第一批指导性案例的通知	(443)
最高人民法院关于发布第二批指导性案例的通知	(449)
最高人民法院关于发布第三批指导性案例的通知	(461)
最高人民法院关于发布第四批指导性案例的通知	(467)
最高人民法院关于发布第五批指导性案例的通知	(475)
最高人民法院关于发布第六批指导性案例的通知	(492)

广东省司法机关批复和文件

广东省高级人民法院关于印发《广东省高级人民法院关于推进庭审公开的实施办法》等八个配套实施办法的通知	(503)
广东省高级人民法院关于印发《广东省高级人民法院关于审理执行分配方案异议之诉案件若干问题的指引》的通知	(524)
广东省高级人民法院关于印发《广东省 2013 年度人身损害赔偿计算标准》的通知	(526)
广东省高级人民法院关于印发《关于推行民事裁判文书改革促进办案标准化和庭审规范化的实施意见》的通知	(532)

4 民事审判工作法律政策文件选编 (2014)

广东省高级人民法院关于印发《广东省高级人民法院关于民事再审审查工作的指引》和《广东省高级人民法院关于民事申请再审案件的审查规程》的通知	(572)
广东省高级人民法院关于印发《广东省高级人民法院关于审理侵害影视和音乐作品著作权纠纷案件若干问题的办案指引》的通知	(582)
广东省高级人民法院关于印发《广东省高级人民法院关于知识产权案件诉讼调解的指导意见(试行)》的通知	(588)
广东省高级人民法院关于涉港商事司法文书送达几个具体问题的通知	(591)
广东省高级人民法院、广东省人民政府金融工作办公室印发《关于融资性担保公司为诉讼当事人申请保全提供担保的意见》的通知	(593)
广东省高级人民法院关于已被追究刑事责任的犯罪人应承担精神损害赔偿民事责任的批复	(595)
关于环保公益诉讼原告主体资格问题的批复	(596)
广东法院诉讼指引(2013版)	(597)
广东省高级人民法院关于印发新版《广东省高级人民法院司法文件样式》的通知	(662)
关于国土部门追收土地使用权出让金案件如何适用诉讼时效问题的批复	(701)
关于对赵玉洁与广州万达广场投资有限公司商品房销售合同纠纷一案有关问题的批复	(702)
关于对莫宝珍与惠州市金润隆房地产开发有限公司商品房预售合同纠纷一案有关问题的批复	(703)
关于梁有文与恩平市恩城街道办事处小岛社区居民委员会合资合作经营合同纠纷一案拟适用情事变更原则判决解除合同的批复	(704)
关于上诉人高州市深镇镇芦蓬村民委员会塘头村村民小组与被上诉人谭广平一案请示的批复	(705)
关于按日累计的逾期交房违约金应如何计算诉讼时效的批复	(706)

中华人民共和国消费者权益保护法

(2013 年修正)

(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 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 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)

第一章 总则

第一条 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 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 保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。

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 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 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、主要成分、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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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寿命等问题提出的询问，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 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 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 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 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 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）消费者定做的；
- （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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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称、地址和有效联系方式的，应当承担赔偿责任。

广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

社会团体或者其他组织、个人在关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告或者其他虚假宣传中向消费者推荐商品或者服务，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

第四十六条 消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者。

第四十七条 对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。

第七章 法律责任

第四十八条 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，应当依照其他有关法律、法规的规定，承担民事责任：

- （一）商品或者服务存在缺陷的；
- （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。

经营者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，应当承担侵权责任。

第四十九条 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，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。

第五十条 经营者侵害消费者的人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。

第五十一条 经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害消费者或者其他受害人人身权益的行为，造成严重精神损害的，受害人可以要求精神损害赔偿。

第五十二条 经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、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民事责任。

第五十三条 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。

第五十四条 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。

第五十五条 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