

21

21世纪法律教育法规丛书

· 关联法规精选 ·

消费者权益保护法

关联法规精选

法律出版社法规中心 / 编



法律出版社
LAW PRESS CHINA

21

21世纪法律教育法规丛书

法律出版社法规中心/编

中国出版集团(CIP)数据

消费者权益保护法、法律出版社法规中心编、北京、法律出版社、2004.2
(关联法规精选(法律系列))
ISBN 7-203-04750-2

中国、D923.9、王前、法律、消费者权益保护法、法律出版社、北京、中国出版集团(CIP)数据、2004.2

消费者权益保护法

关联法规精选



法律出版社
LAW PRESS CHINA

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益保护法/法律出版社法规中心编. —北京:
法律出版社, 2004.5

(关联法规精选经济法B系列)

ISBN 7-5036-4720-5

I.消… II.法… III.消费者权益保护法—汇编
—中国 IV.D923.89

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第031260号

法律出版社·中国

责任编辑/柯恒

装帧设计/李瞻

出版/法律出版社

编辑/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/张宇东

开本/850×1168毫米 1/32

印张/5.75 字数/151千

版本/2004年5月第1版

印次/2004年5月第1次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

电话/010-63939796

网址/www.lawpress.com.cn

传真/010-63939622

法规出版分社/北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(100073)

电子邮件/law@lawpress.com.cn

rpc8841@sina.com

读者热线/010-63939631

传真/010-63939650

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里法律出版社综合业务楼(100073)

传真/010-63939777

中法图第一法律书店/010-63939781/9782

客服热线/010-63939792

中法图北京分公司/010-62534456

网址/www.chinalawbook.com

中法图上海公司/021-62071010/1636

电子邮件/service@chinalawbook.com

中法图苏州公司/0512-65293270

中法图深圳公司/0755-83072995

书号:ISBN 7-5036-4720-5/D·4438

定价:8.00元

丛书编辑说明

法律出版社法规中心,立足于法律体系之实际关联,精诚推出此“关联法规精选”系列丛书。与同类出版物相比,“关联法规精选”具有两大特点:

专家编法规——法律出版社,立足独有的深厚学术资源,邀请各法律部门的专家学者,主持“关联法规精选”的编写工作。各位编者均深谙法律体系之内在关联,专业引导,自是与众不同。

特色在关联——全书以关联为核心分成三个部分:

导读部分立足编选的实际过程,以主体法为核心,重在阐明收录法规之间的内在关联;

全文收录的法规,分成主体法和关联法规两个层次,立体呈现法规全貌,主体法还加注了条旨,以概括法条大意;

正文的最后,有选择地列出其他重要法律法规(包括司法解释和其他规范性文件)的目录,以方便读者的进一步检索和查阅。

此番架构,力图在全面与精简之间求得平衡,以确保丛书的权威性与实用性。

法律出版社法规中心

导 读

作为市场经济中的重要主体,在现代社会中,消费者已成为需要法律特别保护的弱者。与生产经营者相比较,消费者不仅经济实力弱小,而且在信息上也处于劣势地位。随着经济和科技的发展,新商品和服务不断涌现,其中技术含量也越来越高,消费者与经营者之间的信息不对称愈加严重。仅仅通过以平等自愿为首要原则的合同法,已经无法为现代工业社会下的消费者提供足够的保护,加强对经济生活的干预成为立法的必要,消费者权益保护法就这样应运而生,而带有一定的强制性色彩。我国于1993年制定了《中华人民共和国消费者权益保护法》,其中消费者是指为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的人。该法不仅规定了消费者的权利与经营者的义务,也规定了消费者组织及国家对消费者合法权益的保护,还明确了争议的解决机制及经营者的法律责任。除了这部专门对消费者进行保护的律法以外,从广义来讲,我国市场经济法律体系中的法律法规和规章都是对消费者权益的直接或间接保护,消费者权益的法律保护形式包罗万象。由于篇幅所限,本书只能有选择地收录部分重要的规范性文件,以使大家对消费者权益保护法有一概观。

◇产品质量保障

商品和服务的质量是对消费者进行保护的基础和核心内容。为保障消费者的人身权及财产权,我国对产品质量有大量强制性的要求。《产品质量法》全面规定了国家对产品质量的监督机制、生产者及销售者的责任义务以及关于产品质量的损害赔偿问题。《进出口商品检验法》则针对进出口产品质量确立了检验制度。此外,我国还制定了众多针对具体产品和行业的专项法律,它们都包括大量关于产品质量的规定,本书以《食品卫生法》和《药品管理法》作为示例。

在对产品质量进行监督的措施中,制定并执行产品质量的法定标准是一项最基本的制度,《标准化法》、《标准化法实施条例》及国家标准化管理委员会的《关于加强强制性标准管理的若干规定》对我国产品的强制性标准做出了规定;而《产品质量认证管理条例》和国家质量监督检验检疫总局的《强制性产品认证管理规定》,则明确了符合标准的产品的认证制度。此外,国家质量监督检验检疫总局制定的《工业产品生产许可证管理办法》还对重要工业产品的生产资格规定了许可制度,这也是保障产品质量的一种重要措施。

◇消费者的其他权利及经营者的其他义务

除有权获得符合质量要求的产品外,消费者还具有真情知悉权、自主选择权、公平交易权、结社权、维护人格尊严权等等权利,相关规定体现于《宪法》、《广告法》、《价格法》、《反不正当竞争法》、《民法通则》、《合同法》等多部法律中,它们共同构建了消费者权益保护的完整体系。与此同时,国家技术监督局的《产品标识标注规定》、国家发展计划委员会的《关于商品和服务实行明码标价的规定》、国家工商行政管理总局的《关于处理侵害消费者权益行为的若干规定》以及其他部委的大量规章,也是消费者权益保护法不可或缺的法律渊源。

◇法律责任

消费者的权益和经营者的义务最终都要以法律责任作为保障,民事、行政、刑事责任的综合运用,形成了对消费者予以保护的完善责任体系。《民法通则》、《合同法》、《民事诉讼法》等法律及相应的一系列司法解释和行政规章,构成了为受到侵害的消费者直接提供救济和赔偿的民事责任机制。此外,各种法律法规普遍规定了对违法经营者予以行政处罚等形式的行政责任,本书收录了相对较为重要的《欺诈消费者行为处罚办法》、《工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法》。关于严重侵害消费者权益行为的刑事责任,则见于《刑法》和最高人民法院、最高人民检察院《关于办理生产、销售伪劣商品刑事案件具体应用法律若干问题的解释》等规范性文件。

目 录

导 读 曹丽丽 (1)

主体法

◇ **中华人民共和国消费者权益保护法**
(1993年10月31日) (1)

关联法规

产品质量保障

◇ **中华人民共和国药品管理法**
(2001年2月28日修订) (11)

◇ **中华人民共和国标准化法**(1988年12月29日) (30)

◇ **中华人民共和国进出口商品检验法**
(1989年2月21日) (35)

◇ **中华人民共和国食品卫生法**(1995年10月30日) (40)

◇ **中华人民共和国产品质量法**
(2000年7月8日修正) (52)

◇ **中华人民共和国标准化法实施条例**
(1990年4月6日) (66)

◇ **中华人民共和国产品质量认证管理条例**(1991年5月
(1991) 7日) (75)

◇ **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**(2001年3月15日) (80)

- ◇强制性产品认证管理规定(2001年12月3日) …… (88)
- ◇关于加强强制性标准管理的若干规定
(2002年2月24日) …… (95)
- ◇工业产品生产许可证管理办法(2002年4月19日) …… (99)

消费者的其他权利及经营者的其他义务

- ◇中华人民共和国宪法(节录)(1982年12月4日) …… (107)
- ◇中华人民共和国民法通则(节录)
(1986年4月12日) …… (108)
- ◇中华人民共和国反不正当竞争法(节录)(1993年9月
2日) …… (110)
- ◇中华人民共和国广告法(节录)
(1994年10月27日) …… (112)
- ◇中华人民共和国价格法(节录)
(1997年12月29日) …… (117)
- ◇中华人民共和国合同法(节录)(1999年3月15日) …… (121)
- ◇产品标识标注规定(1997年11月7日) …… (123)
- ◇关于商品和服务实行明码标价的规定(2000年10月
31日) …… (127)
- ◇关于处理侵害消费者权益行为的若干规定(2004年3
月12日) …… (130)

法律责任

- ◇中华人民共和国民法通则(节录)
(1986年4月12日) …… (132)
- ◇中华人民共和国民事诉讼法(节录)
(1991年4月9日) …… (135)
- ◇中华人民共和国刑法(节录)(1997年3月14日) …… (137)
- ◇中华人民共和国合同法(节录)(1999年3月15日) …… (141)
- ◇部分商品修理更换退货责任规定

| | |
|--|-------|
| (1995年8月25日) | (144) |
| ◇ 欺诈消费者行为处罚办法(1996年3月15日) | (148) |
| ◇ 工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法(1998年 12月3日修订) | (150) |
| ◇ 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)(1988年4月2日) | (154) |
| ◇ 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(2001年3月8日)..... | (156) |
| ◇ 最高人民法院、最高人民检察院关于办理生产、销售伪 劣商品刑事案件具体应用法律若干问题的解释 (2001年4月9日)..... | (159) |
| ◇ 最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定(节录) (2001年12月21日)..... | (163) |
| ◇ 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) | (164) |
| ◇ 最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用 法律若干问题的解释(2003年4月28日) | (165) |
| 其他重要法律法规目录 | (171) |

主体法

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)

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 【消费者的范围】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。

第三条 【经营者的范围】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 【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。

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 【人身、财产安全的权利】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 【商品服务知悉权】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。

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。

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。

第十一条 【损害赔偿权】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。

第十二条 【结社权】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 【知识了解权】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 【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。

第十五条 【监督权】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 【守法义务】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 【接受监督义务】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 【保证消费者安全义务】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

- (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。

第三十三条 【禁止消费者组织营利】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。

第三十五条 【赔偿请求权的行使】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。

第三十六条 【企业合并、分立的赔偿】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 【使用他人执照的赔偿】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、租赁柜台经营的损害赔偿】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 【虚假广告损害赔偿】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。广告的经营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。广告的经营发布者不能提供经营者的真实名称、地址的,应当承担赔偿责任。

第七章 法律 责任

第四十条 【承担民事责任的情形】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;

