

实用核心法规系列

8

消费者权益保护

实用核心法规

(第二版)

中国方正出版社

实用核心法规系列

消费者权益保护 实用核心法规

(第二版)

中国方正出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益保护实用核心法规/《实用核心法规系列》编写组编. - 2 版.
- 北京:中国方正出版社, 2004. 5

(实用核心法规系列)

ISBN 7-80107-834-9

I. 消… II. 实… III. 消费者权益保护法-法规-汇编-中国
IV. D923.89

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 045055 号

实用核心法规系列

消费者权益保护实用核心法规 (第二版)

《实用核心法规系列》编写组 编

责任编辑: 汪 艳

美术编辑: 郑 宇

出版发行: 中国方正出版社

(北京市西城区平安里西大街 41 号 邮编: 100813)

发行部: (010) 66124758 门市部: (010) 63094573

编辑部: (010) 66158711 出版部: (010) 66510958

网址: www.FZPress.com

责编 E-mail: bell-6450@163.net

经 销: 新华书店

印 刷: 北京金华印刷有限公司

开 本: 850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张: 3.75

字 数: 96 千字

版 次: 2004 年 5 月第 2 版 2004 年 5 月北京第 1 次印刷

(版权所有 侵权必究)

ISBN 7-80107-834-9

定价: 8.00 元

(本书如有印装质量问题, 请与本社出版部联系退换)

编

辑

说

明

目前，图书市场已出版的法律法规汇编品种繁多，诸如各种大全、全书、法典和法宝等等。这些图书的编辑出版，以其全面性、系统性，一度成为业内人士案头的必备工具书。但是，也由于它们的大而全，价格昂贵，加上不分专业、领域地捆绑销售使得更多的读者望而却步。实际上，对多数人而言，他们不需要购置和查阅所有的法律法规及司法解释，即便是法律专业人员，由于现在分工越来越细，他们对法律法规的了解与适用也是有专业选择性的。基于此，我社组织专业人员在対法律法规图书市场进行广泛深入地调查研究的基础上，经过长时间的策划编辑，倾心推出这套“实用核心法规系列”，以适应读者对现行法律法规信息多层面的需求。

法律汇编并非简单地把法律法规打包堆砌，它应融入汇编者的某种理念和智力劳动。目前已出版的一些法律法规单行本基本上是简单地按部门法来分类编辑，没有考虑和照顾到与之相关配套的全部法规信息的收录和主次之分。针对这种情况，我们确立了自己的编辑思想：一切服务于读者，了解读者之最需；一切方便于读者，让读者简便、直接地查到自己所需要的内容；一切忠实于读者，确保新收录法律法规的准确、现行有效和权威性；一切施惠于读者，让读者以最小的开支获取所选择领域中最大的法律法规信息量。

基于以上的编辑思想，根据市场调查，我们将现行纷繁复杂的法律法规及司法解释按照其调整的社会关系领域，特别是

主要调整哪些人群的行为进行分类，编辑成册，基本涵盖了政治、经济、文化、科技、教育、社会生活等各个领域，便于读者自由选择，满足不同读者对象对特定领域的法律法规信息的不同需要。如以调整领域分，有《刑法实用核心法规》、《证据实用核心法规》、《新闻出版实用核心法规》、《法律援助实用核心法规》、《劳动者权益保护实用核心法规》等；以主要调整的人群行为分，有《人大代表实用核心法规》、《公务员实用核心法规》等。

此外，为了便于读者经济、快捷、方便地查阅每一个法律法规，我们在编辑上以主干法为红线，囊括了与该法律法规相关的所有信息。即每册分三部分：主干法；实施细则、部门规章和司法解释；最后附录与该领域所相关其他所有的法律信息目录索引。就一部法律法规而言，具有小百科的功效，令读者一书在手，所需信息一应俱全。

中国方正出版社出版的法规汇编并不多，但出版一种，市场就认可一种、畅销一种，“方正版”法规汇编家族中骄子辈出：

《中华人民共和国现行法律法规及司法解释大全》自1997年推出第一版后，至今已连续修订11版次，总发行量逾12万套之巨，在同等规模的工具书中一枝独秀。

《最新常用经济法律法规》自1994年出版以来，已修订17版次，发行量逾20万册。

《最新中华人民共和国常用法律法规全书》系国内首部利用计算机对数以万计各种案件和各种社会活动进行不完全归纳，首先筛选出实践中高频适用的法律法规，然后按查寻适用方便的内在逻辑编辑而成的法规汇编。问世两年来已发行3万余册。

2002年底我社又倾心打造出版全国人大常委会法制工作委员会审定的《中华人民共和国法律法规全书》，以低价位、大容量等特色挑战国内目前同类同规模出版物。

由此可见，我社在法律法规的编纂上积累了丰富的经验，现推出的这套“实用核心法规系列”，同样经过了广泛的调查论证，聘请知名法律专家为顾问，组织庞大的编写阵容，经过长时间的准备而完成，相信她的面世将会带给读者一份惊喜。同时，我们也真诚地希望，广大读者在使用该套丛书的过程中多提宝贵建议，帮助我们不断改进，使之成为法律界的品牌工具书，为法律的适用尽绵薄之力，以答谢读者之厚爱。

编 者

2004 年 5 月



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) (1)

※ ※ ※ ※

国家工商行政管理局关于实施《消费者权益保护法》的 若干意见

(1995 年 2 月 25 日 工商公字〔1995〕第 27 号) (11)

中华人民共和国产品质量法

(1993 年 2 月 22 日第七届全国人民代表大会常务委员
会第三十次会议通过 根据 2000 年 7 月 8 日第九届
全国人民代表大会常务委员会第十六次会议《关于
修改〈中华人民共和国产品质量法〉的决定》修正)
..... (13)

中华人民共和国价格法

(1997 年 12 月 29 日第八届全国人民代表大会常务委
员会第二十九次会议通过 1997 年 12 月 29 日中华
人民共和国主席令第 92 号公布 自 1998 年 5 月 1 日
起施行) (25)

中华人民共和国食品卫生法

(1995 年 10 月 30 日第八届全国人民代表大会常务委
员会第十六次会议通过 1995 年 10 月 30 日中华人
民共和国主席令第 59 号公布 自公布之日起施行) … (33)

中国消费者协会受理消费者投诉规定

(1995 年 12 月 1 日) …… (44)

旅行社管理条例

(1996 年 10 月 15 日国务院令第 205 号发布 根据
2001 年 12 月 11 日《国务院关于修改〈旅行社管理
条例〉的决定》修订 自 1996 年 10 月 15 日起施
行) …… (49)

导游人员管理条例

(1999 年 5 月 14 日国务院令第 263 号发布 自 1999 年
10 月 1 日起施行) …… (58)

欺诈消费者行为处罚办法

(1996 年 3 月 15 日国家工商行政管理局令第 50 号发
布 自发布之日起施行) …… (62)

工商行政管理所处理消费者申诉实施办法

(1997 年 3 月 15 日国家工商行政管理局令第 75 号公
布实施) …… (64)

产品质量申诉处理办法

(1998 年 3 月 12 日国家技术监督局令第 51 号) …… (66)

价格违法行为行政处罚规定

(1999 年 7 月 10 日国务院批准 1999 年 8 月 1 日国家
发展计划委员会发布 自 1999 年 8 月 1 日起施行) … (70)

商品房销售管理办法

(2001 年 4 月 4 日建设部令第 88 号发布 自 2001 年 6
月 1 日起施行) …… (74)

中国消费者协会受理农机产品质量投诉规则

(2001 年 11 月 30 日) …… (83)

移动电话机商品修理更换退货责任规定

- (2001 年 8 月 10 日国家质量监督检验检疫总局、国家
工商行政管理总局、信息产业部令第 4 号公布 自
2001 年 11 月 15 日起施行) (86)

禁止价格欺诈行为的规定

- (2001 年 11 月 7 日国家发展计划委员会令第 15 号发
布 自 2002 年 1 月 1 日起施行) (92)

电信用户申诉处理暂行办法

- (2001 年 1 月 5 日中华人民共和国信息产业部第 5 次
部务会议通过 2001 年 1 月 11 日中华人民共和国信
息产业部令第 7 号发布 自发布之日起施行) (95)

部分商品修理更换退货责任规定

- (1995 年 8 月 25 日国家经济贸易委员会等) (100)

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) ... (104)

国家工商行政管理局 国家质量技术监督局 国家出入境
检验检疫局 国家国内贸易局 国家轻工业局关于印发
《有关消费争议的商品送检规定》的通知

- (2000 年 3 月 10 日 工商消字〔2000〕第 43 号) (105)

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 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。

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 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团体的权利。

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。

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《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 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。

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。

第十九条 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。

第二十条 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。

第二十一条 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。

第二十二条 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。

第二十三条 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 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。

第二十五条 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。

第四章 国家对消费者合法权益的保护

第二十六条 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 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 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

第三十一条 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团体。

第三十二条 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。

第三十三条 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 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 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 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 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 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得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 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。

第四十一条 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,还应当支付残疾者生活自助具费、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。

第四十二条 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。

第四十三条 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。

第四十四条 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。

第四十五条 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。