

传播法律 · 关注民生

28

消费者权益保护 实用法律手册



常见纠纷法律手册【第四版】

谢 雯◎编著

· 紧扣需要 ·

用丰富案例和疑难解答，帮助读者轻松掌握纠纷解决法律知识。

· 文本标准 ·

所收录的文件皆为国家颁布的法律、行政法规等正式文本。

· 内容实用 ·

由专业人士精心编辑，通过图表、应用脚注等方式为纠纷解决提供全方位信息。

· 快捷有效 ·

实用附录和图书内容完美搭配，力图避免读者在解决纠纷过程中“走弯路”。

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

传播法律·关注民生

28

消费者权益保护 实用法律手册

谢 雯◎编著



常见纠纷法律手册【第四版】

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益保护实用法律手册/谢雯编著. —4 版. —北京:
中国法制出版社, 2015. 6

(金钥匙系列·常见纠纷法律手册; 28)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 6554 - 0

I. ①消… II. ①谢… III. ①消费者权益保护法 - 中国
- 手册 IV. ①D923. 8 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 148472 号

责任编辑: 星 涵

封面设计: 李 宁

消费者权益保护实用法律手册

XIAOFEIZHE QUANYI BAOHU SHIYONG FALÜ SHOUCÉ

编著/谢雯

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/880 毫米 × 1230 毫米 32

版次/2015 年 7 月第 4 版

印张/10.5 字数/403 千

2015 年 7 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 6554 - 0

定价: 29.00 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfs.com>

市场营销部电话: 66033393

值班电话: 66026508

传真: 66031119

编辑部电话: 66010493

邮购部电话: 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010 - 66032926)

编辑说明

“纠纷无时不有、无处不在”。而法律作为一种理性的、有秩序的纠纷解决途径，是一个社会进步、文明的标志。随着我国特色社会主义法律体系的建成，社会法制观念日渐深入人心，人们愈发认识到生活纠纷的解决需要诉诸法律。然而，现实中法律文件浩如烟海、专业性又使其略显晦涩难懂，以至读者无所适从。为了帮助广大读者更精准查找法律依据，更准确理解法律规定、更充分运用法律武器维护权益，我们组织有关实务部门法律专业人士编辑出版了这套《常见纠纷法律手册（第四版）》。

丛书专为常见纠纷之合法有效解决精心设计。除收录纠纷解决常用的有效法律依据外，丛书还精选了与纠纷解决相配套的典型案例、疑难问题与常用文书等实用信息，能帮助读者更多了解法律规定、更准确认识享有的权利、更有效寻找合理的解决办法。

丛书突出特点有：

第一，文本标准。丛书所收录的文件皆为国家颁布的法律、行政法规等正式文件。

第二，编排科学。各个分册按照纠纷可能遇到的情形编排目录分类，并在每类中按重要程度排列法律文件的先后顺序，读者朋友可以根据自己所处情形及需要，快速查找法律信息。

第三，收录全面。分册除了收录常用的法律法规司法解释部门规章外，还收录了部分对法律文件的解释性批复和复函，帮助读者更全面理解法律规定内在精神。

第四，内容实用。各个分册选取了与纠纷相配套的典型案例、疑难问题和常用文书、关联规定提示等内容，为读者提供更宽角度、更为实用的纠纷解决信息。

第五，脚注查询。分册根据纠纷所涉法律条款重要程度，把与条款紧密相关的条文适用解释、解释性批复及复函，以脚注的形式展现。方便读者阅读法条时更好地理解法律规定的字里行间。

另外，为了拓宽读者纠纷解决，各个分册后还附录相关数据速查、解决部门联系方式等其他实用信息。

总之，精心编辑后的本套丛书，是理解法律进而解决纠纷的得力助手。

目 录

一 综 合

中华人民共和国消费者权益保护法 …… 1
(2013 年 10 月 25 日)

侵害消费者权益行为处罚办法 …… 8
(2015 年 1 月 5 日)

工商行政管理部门处理消费者投诉
办法 …… 11
(2014 年 2 月 14 日)

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 …… 14
(2004 年 3 月 12 日)

邮政业消费者申诉处理办法 …… 15
(2014 年 8 月 27 日)

● 典型案例

1. 李某、龚某诉广东珠海经济特
区某饮食有限公司生命权纠纷
案 …… 19

2. 付某诉山东省沂南县某水泥有
限责任公司产品责任纠纷案 …… 21

● 疑难问题

1. 公交乘客是否属于消费者, 受
《消费者权益保护法》保护? …… 23

2. 使用消费积分换取手机, 是否
属于购买手机的消费者? …… 23

3. 销售者对保健用品作虚假说明,
消费者知假买假后是否有权向
销售者主张“退一赔一”? …… 24

4. 经营者可否以“消费者已挑选”
为由强制交易? …… 24

5. 储户存款被冒领, 银行应当负
责任吗? …… 24

6. “七日”期间如何计算? …… 24

7. 消费者协会的公益性职责包括
哪些? …… 24

二 产品质量与价格监管

中华人民共和国产品质量法 …… 26
(2009 年 8 月 27 日)

产品质量申诉处理办法 …… 33
(1998 年 3 月 12 日)

中华人民共和国价格法 …… 35
(1997 年 12 月 29 日)

价格违法行为行政处罚规定 …… 40
(2010 年 12 月 4 日)

禁止价格欺诈行为的规定 …… 44
(2001 年 11 月 7 日)

价格行政处罚程序规定 …… 46
(2013 年 3 月 6 日)

● 相关复函

1. 最高人民法院关于对人民法院
审理产品质量监督行政案件如

何适用法律问题的答复 / 26

2. 国家工商行政管理局关于对商品价格和市场信息进行虚假宣传定性处理问题的答复 / 37
3. 国家发展改革委办公厅对《关于商品和服务实行明码标价的规定》第十四条解释的通知 / 42
4. 国家发展改革委关于《禁止价格欺诈行为规定》有关条款解释意见的通知 / 44
5. 国家发展改革委办公厅关于对价格欺诈行为定性有关问题的复函 / 45

● 典型案例

1. 李某诉楚雄某农机制造有限公司等产品责任纠纷案 52
2. 陈某等诉北京金某种子有限公司等产品责任纠纷案 54

● 疑难问题

1. 赠品有质量问题可以索赔吗? ... 55
2. 促销、打折的商品出现质量问题就可以不予退货吗? 55
3. 常见的价格欺诈行为有哪些? ... 56
4. 哪些产品不在《产品质量法》调整范围内? 56
5. 如何界定处理品和劣质品? 57
6. 消费者可以向生产者、销售者查询哪些质量问题? 57
7. 消费者购买的产品内在质量与外在说明不符的,已经构成产品瑕疵应该怎么办? 57
8. 如何使用产品质量认证标志?它与商标有何不同? 57
9. 如何区分强制性标准和推荐性标准? 57

10. 消费者在展销会上购买商品或接受服务,其合法权益受到损害时,应向谁索赔? 57
11. 消费者购买的产品内在质量与外在说明不符的,已经构成产品瑕疵应该怎么办? 58
12. 伪造、冒用他人厂名、厂址的应负何种法律责任? 58
13. 因产品存在缺陷造成受害人身伤害,侵害人承担相应的赔偿责任时,如受害人提出的赔偿计算标准与现行的赔偿计算标准不同时,应如何计算? 58
14. 仲裁机构或人民法院可以委托对争议涉及的产品质量进行检验的机构,应具备哪些条件? 58

三 食品买卖与安全

- 中华人民共和国食品安全法 59
(2015年4月24日)
- 国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定 84
(2007年7月26日)
- 中华人民共和国农产品质量安全法 ... 88
(2006年4月29日)
- 食品召回管理规定 94
(2007年8月27日)
- 食品添加剂生产监督管理规定 98
(2010年4月4日)
- 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 ... 103
(2013年12月23日)

● 相关复函

1. 国家质检总局关于食品用塑料包装、容器、工具等制品生产许可有关事项请示的答复 / 59
2. 国家食品药品监管总局办公厅关于集团公司及其分公司申办食品生产许可有关问题的复函 / 65
3. 农业部办公厅关于答复信访咨询无公害食品认证及部分无公害食品标准废止后采标问题的函 / 91

● 典型案例

1. 张某诉赵某产品销售者责任纠纷案 105
2. 李某诉华润万家有限公司产品销售者责任纠纷案 106

● 疑难问题

1. 消费者购买预包装食品应关注哪些内容? 107
2. 目前必须标注 QS 标志的食品有哪些? 107
3. 消费者所购买的保健品, 到底是药品还是食品? 108
4. 经营者是否可以对外出售没有任何中文标识的进口食品? ... 108
5. 消费者所购买的食物如果出现安全问题, 谁是食品安全第一责任人? 108
6. 对外出售无检验证明的肉类熟食, 是否合法? 108
7. 什么是食品添加剂? 应当符合什么标准才是安全的? 108
8. 病死的牲畜能作为食品原料吗? 109

9. 为了提高食品的保健作用, 能在食品中添加药物成分吗? ... 109

四 生活用品买卖维修

移动电话机商品修理更换退货责任

- 规定 110
(2001 年 9 月 17 日)

固定电话机商品修理更换退货责任

- 规定 116
(2001 年 9 月 17 日)

微型计算机商品修理更换退货责任

- 规定 122
(2002 年 7 月 23 日)

家用视听商品修理更换退货责任

- 规定 130
(2002 年 7 月 23 日)

家用电器维修服务明码标价规定 137 (2005 年 11 月 14 日)

● 相关复函

1. 关于对移动电话机“三包”有关问题的答复 / 113
2. 国家工商行政管理总局关于移动电话机经营者不履行“三包”责任进行处罚适用法律问题的答复 / 114

● 典型案例

1. 王卫文诉孙云才买卖合同纠纷案 138
2. 赵晓红与北京泛美卓越家具有限公司买卖合同纠纷案 ... 139

● 疑难问题

1. 销售者负责修理、更换、退货、赔偿损失后, 可否向产品生产者或者其他相关销售者追偿? ... 139

2. 低价出售的商品是否也可享受“三包”? 139
3. “三包”有效期自何时起算? ... 140
4. 对于不符合质量的商品进行退货、更换、修理所产生的费用由谁来承担? 140
5. 我国有商品召回制度吗? 140
6. 我国的食物中是否有“免检”这回事? 140

五 机动车买卖维修

- 缺陷汽车产品召回管理条例..... 141
(2012年10月22日)
- 二手车流通管理办法..... 144
(2005年8月29日)
- 机动车维修管理规定..... 148
(2005年6月24日)
- 汽车维修质量纠纷调解办法..... 156
(1998年6月12日)
- 家用汽车产品修理、更换、退货责任规定..... 158
(2012年12月29日)

● 相关复函

国家税务总局关于消费者丢失机动车销售发票处理问题的批复 / 160

● 典型案例

陈某、林某诉日本某汽车工业株式会社产品责任纠纷案..... 164

● 疑难问题

1. 想买车,在试乘过程中,发生交通事故,责任应由谁来承担? 166

2. 套牌车辆发生交通事故后,该如何承担责任? 166
3. 机动车驾驶人与登记车主不是一个人的时候,发生交通事故后,责任该怎么承担? 166
4. 挂靠车辆发生交通事故责任该怎么承担? 166
5. 私下转让车辆没有办理过户手续的,责任该如何承担? 167
6. 套牌车辆发生交通事故后,该如何承担责任? 167
7. 拼装车、报废车辆进行私下转让的,发生交通事故后,该如何承担责任? 167
8. 机动车存在缺陷导致交通事故发生的,应由谁承担赔偿责任? ... 167

六 商品房买卖

- 中华人民共和国城市房地产管理法
(节录) 168
(2009年8月27日)
- 商品房销售管理办法..... 171
(2001年4月4日)
- 城市商品房预售管理办法..... 177
(2004年7月20日)
- 最高人民法院关于审理商品房买卖合同案件适用法律若干问题的解释..... 179
(2003年4月28日)

● 相关复函

1. 建设部关于明确城市商品房预售管理主管部门问题的复函 / 170
2. 国家土地管理局关于对房地产开发公司建商品房出售行为的定性及法律适用问题的请示的答复 / 172

● 典型案例

1. 刘某诉朴某房屋买卖合同案 ... 182
2. 张某诉北京某房地产开发有限公司商品房预售合同案 ... 184

● 疑难问题

1. 怎样避免遇到“一房二卖”的情况? ... 186
2. “售后返租”因商铺租赁违约的责任主体如何认定? ... 186
3. 物业是否可以收车辆管理费? ... 187
4. 在父母以为未成年子女购买房屋的方式规避房屋限购令情形下合同相对方、合同效力应如何认定? ... 187
5. 商品房预约合同中定金罚责应如何的适用? ... 187

七 网络商品交易

- 网络交易管理办法 ... 189
(2014年1月26日)
- 商务部关于规范网络购物促销行为的通知 ... 195
(2011年1月5日)
- 国家工商行政管理总局关于加强网络团购经营活动管理的意见 ... 196
(2012年3月12日)

● 典型案例

- 何某诉上海某信息技术有限公司产品责任纠纷案 ... 200

● 疑难问题

1. 消费者网购的可否无条件退货? ... 201

2. 网购七天无理由退货的运费由谁承担? ... 201
3. 网购遭遇侵权的, 消费者可向谁索赔? ... 201
4. 网络交易平台提供者在什么情况下将和销售者或者服务者一起对权益受损的消费者承担连带赔偿责任? ... 201
5. 电视购物的经营者, 对其出售的商品, 应当负有什么义务? ... 201
6. 消费者网络购物买到假货, 网站无法提供经营者真实信息的, 该承担何种责任? ... 201
7. 购物网站先行赔付后, 是否可以向实际经营者进行追偿? ... 202
8. 团购券的使用附不合理条件能否要求退掉? ... 202
9. 未通过网上支付平台交易而造成损失的应怎么处理? ... 202
10. 网上购物后一直没有收到货, 该怎么办? ... 203
11. 被“山寨网站”骗取资金怎么办? ... 203

八 餐饮服务管理

- 食物中毒事故处理办法 ... 204
(1999年12月24日)
- 超市食品安全操作规范(试行) ... 206
(2006年12月8日)
- 餐饮服务许可管理办法 ... 223
(2010年3月4日)
- 餐饮服务食品安全监督管理办法 ... 228
(2010年3月4日)

● 相关复函

国家卫生计生委食品司关于餐饮环节生肉类食材微生物检测有关问题的复函 / 233

● 典型案例

1. 汪毓兰诉武汉福超市有限公司光谷分公司名誉权纠纷案 ... 235
2. 郑某诉成都某超市有限公司产品销售者责任纠纷案 236

● 疑难问题

1. 为餐馆提供餐具清洗服务的企业，是否也应达到《食品安全法》的标准？ 237
2. 饭店能够使用洗衣粉刷洗餐具吗？ 237
3. 乙肝患者能够从事餐饮服务行业吗？ 237
4. 经营者是否有义务对消费者进行安全警示？ 237
5. 火锅里捞出蟑螂，应如何解决？ 238
6. 被饭店服务员烫伤，应由谁赔偿？ 238
7. 吃完饭是否有权索要发票？ ... 238
8. 顾客在吃饭时丢失财物，店主是否要承担责任？ 239
9. 定金罚则是否适用于取消预订酒席的情形？ 239

九 旅游服务管理

- 中华人民共和国旅游法 240
(2013年4月25日)
- 游览参观点门票价格管理办法 251
(2000年12月11日)

旅行社条例 253
(2009年2月20日)

导游人员管理条例 260
(1999年5月14日)

旅游投诉处理办法 263
(2010年5月5日)

旅游行政处罚办法 266
(2013年5月12日)

最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定 277
(2010年10月26日)

● 相关复函

1. 国务院办公厅关于对旅行社实行质量保证金制度的复函 / 243
2. 国家旅游局办公室关于旅行社设立服务网点区域范围的复函 / 254
3. 国家工商行政管理局关于旅行社或导游人员接受商场支付的“人头费”、“停车费”等费用定性处理问题的答复 / 262

● 典型案例

吴某诉厦门某集团国际旅行社有限公司旅游合同纠纷 280

● 疑难问题

1. 旅行社应当承担什么安保义务？ 282
2. 航空公司对因机场名称标识不明的机票导致旅客迟延旅行的，承担什么责任？ 282
3. 旅行在景点“被宰”应该怎么办？ 282
4. 在旅游购物点买到假货怎么办？ 282

5. 纯玩团近乎于购物游, 旅游者应如何解决? 283
6. 导游擅自更改行程怎么办? ... 283
7. 网购特价机票受骗怎么办? ... 284
8. 旅行社“包吃包住”的标准应如何认定? 284
9. 游客在旅途中猝死, 旅行社应否赔偿? 285

十 电信服务

- 中华人民共和国电信条例 (节录) ... 286
(2014 年 7 月 29 日)
- 电信用户申诉处理暂行办法 289
(2001 年 1 月 11 日)
- 电信服务质量监督管理暂行办法 292
(2014 年 9 月 23 日)
- 电信和互联网用户个人信息保护规定 294
(2013 年 7 月 16 日)

● 相关复函

1. 国家计委办公厅、信息产业部办公厅关于电信资费有关问题的复函 / 286
2. 国家工商行政管理局关于电信局对不从该局购买手机入网者多收入网费的行为是否构成不正当竞争行为问题的答复 / 288
3. 国家工商行政管理局关于对电信部门强行向用户收取话费预付款、话费抵押金行为定性处罚问题的答复 / 289

● 典型案例

1. 张某诉中国某通信集团北京有限公司电信服务合同案 297

2. 李某诉中国某通信集团上海有限公司电信服务合同案 298

● 疑难问题

1. 电信乱扣费常见情况有哪些? ... 299
2. 合约机坏了可以换机吗? 299
3. 因轻信手机“套餐”中的优惠上网业务而受骗, 因此遭受的损失由谁负责? 299

十一 消费损害鉴定与赔偿

- 中华人民共和国侵权责任法 (节录) 301
(2009 年 12 月 26 日)
- 最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释 304
(2003 年 12 月 26 日)
- 最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿若干问题的解释 309
(2001 年 3 月 8 日)

● 典型案例

1. 阮某诉杨某产品销售者责任纠纷案 311
2. 李某君、李某茹、邱某、张某诉汪某、马鞍山市某燃气有限公司、江苏某热水器有限公司产品责任纠纷案 312

● 疑难问题

1. 侵害消费者个人信息的, 承担什么法律责任? 314
2. 不明身份第三人闯入酒店对消费者伤害的责任承担问题? ... 314

3. 柜台承租方的经营行为损害
消费者合法权益的, 消费者
如何维护合法权益? 314
4. 作为求偿主体的消费者范围
是什么? 314
5. 精神损害赔偿是否在赔偿范
围之列? 315
6. 商品出现问题的经营者被合
并后, 消费者该如何维权? ... 315
7. 经营者承担精神损害赔偿的
条件有哪些? 315
8. 在哪些情况下应由经营者对

- 商品的瑕疵承担举证责任? ... 315
9. 商家出借自己的营业执照,
后违法经营者造成消费者权
益损害的, 出借的商家是否
担责? 316

附录

1. 中国消费者协会受理消费者
投诉规定 317
2. 各地消费者协会通讯录 321
3. 中国消费者协会投诉卡 323

一 综 合

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
- 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) 消费者定作的;

(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。