

# 消费 维权

## 法律指引 实用全书

规则 案例 范本 标准 流程



法律出版社

# 消费 维权

## 法律指引 实用全书

法律出版社法规中心 编

法律出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

消费维权法律指引实用全书:规则、案例、范本、  
标准、流程 / 法律出版社法规中心编. —北京:  
法律出版社, 2015. 4

ISBN 978 - 7 - 5118 - 7642 - 3

I. ①消… II. ①法… III. ①消费者权益保护法—  
基本知识—中国 IV. ①D923. 8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 046492 号

©法律出版社·中国

责任编辑/周洋 陶玉霞

装帧设计/汪奇峰

出版/法律出版社

编辑统筹/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/固安华明印业有限公司

责任印制/吕亚莉

开本/720 毫米×960 毫米 1/16

印张/42.5 字数/1028 千

版本/2015 年 7 月第 1 版

印次/2015 年 7 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782

西安分公司/029-85388843

重庆公司/023-65382816/2908

上海公司/021-62071010/1636

北京分公司/010-62534456

深圳公司/0755-83072995

书号:ISBN 978 - 7 - 5118 - 7642 - 3

定价:88.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

# 出版说明



本书根据常见消费维权纠纷,全面编辑相关法律信息,内容涉及消费者权益保护法一般规定、常见买卖合同、质量与价格、常见商品及服务、电子商务、消费损害赔偿及争议解决方式等消费维权常见法律问题,并力求在以下方面为读者提供实用指引:

**规则** 本书按照消费维权常见纠纷类型,编辑整理现行有效的相关法律、行政法规、司法解释等规范性文件,并对重点法条予以精要解读,方便读者检索使用。

**案例** 本书根据消费维权法律领域的常见纠纷和实际需要,编写与条文有关的参考案例,帮助读者充分了解常见民事纠纷化解的重点、难点和要点。

**范本** 本书收集整理常用文书范本,供广大读者在处理相关法律问题过程中参考使用,帮助防范法律风险,解决法律纠纷。

**标准** 根据相关法律、行政法规、司法解释等规范性文件的具体内容,并结合法律实务的具体要求,收录、编辑和整理相关法律问题的认定和计算标准。

**流程** 为便于读者充分了解相关法律流程,依法维护自己的合法权益,本书收集整理常用流程图表,为读者依法维权提供程序方面的指引和参考。

本书旨在对条文、案例、范本、标准和流程等法律信息予以尽可能全面的汇编和整理,主要针对的读者是希望获得实际法律问题解决之道的当事人,希望在解释和适用特定法律条款方面得到快速指导的专业人士。

法律出版社法规中心  
2015年7月于北京

# 总目录



## 第一章 综 合

## 第二章 买卖合同

## 第三章 质量与价格

- ①产品质量监管 ..... (100)
- ②商品价格 ..... (128)

## 第四章 常见商品及服务

- ①机动车召回和维修 ..... (147)
- ②食品和保健品 ..... (178)
- ③生活用品维修退换 ..... (245)
- ④旅游、餐饮服务 ..... (286)
- ⑤电信服务 ..... (380)

- ⑥美容服务 ..... (395)

## 第五章 电子商务

- ①网络信息安全与服务 ..... (408)
- ②网络交易 ..... (414)
- ③网络支付与发票 ..... (442)
- ④物流配送 ..... (462)

## 第六章 消费损害赔偿

## 第七章 争议解决

- ①行政投诉和处理 ..... (528)
- ②民事调解 ..... (545)
- ③民事诉讼 ..... (553)

# 目 录



## 第一章 综 合

### 规 则

- 中华人民共和国消费者权益保护法  
(2013. 10. 25 修正) ..... ( 1 )
- 最高人民法院关于认真学习贯彻实施  
消费者权益保护法的通知(2013.  
12. 18) ..... ( 33 )
- 中华人民共和国发票管理办法(2010.  
12. 20 修订) ..... ( 35 )
- 中华人民共和国发票管理办法实施  
细则(2014. 12. 27 修正) ..... ( 39 )

### 案 例

- 01 保健服务合同中的“霸王条款”  
无效 ..... ( 41 )
- 02 消费者购物人格受侮辱的损害  
赔偿 ..... ( 42 )
- 03 取款时银联卡信息被复制致存  
款被取走的赔偿责任 ..... ( 42 )
- 04 借记卡未能及时挂失,持卡人、  
银行共同承担损失 ..... ( 43 )
- 05 经营者违约应当退还部分服务  
费 ..... ( 43 )
- 06 出国食物服务机构侵害消费者  
知情权 ..... ( 44 )
- 07 强迫预购自来水侵害消费者权  
益 ..... ( 45 )
- 08 洗染店洗坏衣物的损害赔偿 ..... ( 45 )
- 09 销售谷种质量缺陷影响收成的  
损害赔偿 ..... ( 46 )
- 10 经销商卖错农药致农户损失的

- 赔偿 ..... ( 46 )
- 11 销售不合格饲料致养鱼减产的  
损害赔偿 ..... ( 47 )
- 12 门诊部售卖假疫苗致养殖户损  
失的损害赔偿 ..... ( 47 )

## 第二章 买卖合同

### 规 则

- 中华人民共和国合同法(节录)(1999.  
3. 15) ..... ( 48 )
- 最高人民法院关于适用《中华人民共  
和国合同法》若干问题的解释(一)  
(1999. 12. 19) ..... ( 61 )
- 最高人民法院关于适用《中华人民共  
和国合同法》若干问题的解释(二)  
(2009. 4. 24) ..... ( 63 )
- 最高人民法院关于审理买卖合同纠纷  
案件适用法律问题的解释(2012. 5.  
10) ..... ( 66 )
- 商品房销售管理办法(2001. 4. 4) ..... ( 71 )
- 城市商品房预售管理办法(2004. 7.  
20 修正) ..... ( 75 )
- 合同违法行为监督处理办法(2010.  
10. 13) ..... ( 77 )

### 案 例

- 01 汽车销售商未经同意加装配件  
属于强迫交易行为 ..... ( 78 )
- 02 开发商所售房屋配套电梯噪声  
超标构成侵权 ..... ( 79 )
- 03 开发商强迫业主接受服务构成  
违约 ..... ( 79 )



- 04 经营者提供商品或服务违反诚实信用原则构成欺诈 ..... (79)
- 05 开发商卖抵押房欺诈消费者案 ..... (80)
- 06 商品房面积“缩水”,消委调解获赔 ..... (80)
- 07 卖家未作虚假宣传,买家无权请求赔偿 ..... (81)
- 08 装潢公司未按约完工,消费者可要求担责 ..... (81)
- 09 开发商收定金不签约,购房人可主张双倍定金 ..... (81)
- 10 房子装修后出现问题,不宜贸然二次施工 ..... (82)

### 范 本

- 买卖合同 ..... (82)
- 商品房买卖合同 ..... (86)
- 汽车买卖合同 ..... (93)
- 家具买卖合同 ..... (94)
- 定金合同 ..... (96)

### 标 准

- 商品房销售面积计算及公用建筑面积分摊规则(试行)(1995.9.8) ..... (98)

## 第三章 质量与价格

### 规 则

- ①产品质量监管 ..... (100)
- 中华人民共和国产品质量法(2009.8.27修正) ..... (100)
- 国家质量监督检验检疫总局关于实施《中华人民共和国产品质量法》若干问题的意见(2011.2.22) ..... (107)
- 工业产品质量责任条例(1986.4.5) ..... (111)
- 产品质量申诉处理办法(1998.3.12) ..... (114)
- 中华人民共和国认证认可条例(2003.9.3) ..... (115)
- 强制性产品认证管理规定(2009.7.2) ..... (122)

- ②商品价格 ..... (128)
- 中华人民共和国价格法(1997.12.29) ..... (128)
- 价格违法行为行政处罚规定(2010.12.4修订) ..... (132)
- 禁止价格欺诈行为的规定(2001.11.7) ..... (135)
- 国家发展改革委关于《禁止价格欺诈行为的规定》有关条款解释意见的通知(2006.4.13) ..... (136)
- 价格违法行为行政处罚实施办法(2004.7.29) ..... (137)
- 价格行政处罚程序规定(2013.3.6) ..... (138)
- 国家发展计划委员会关于商品和服务实行明码标价的规定(2000.10.31) ..... (144)
- 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(2011.4.22) ..... (145)

## 第四章 常见商品及服务

- ①机动车召回和维修 ..... (147)

### 规 则

- 缺陷汽车产品召回管理条例(2012.10.22) ..... (147)
- 家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(2012.12.29) ..... (150)
- 机动车维修管理规定(2005.6.24) ..... (155)
- 最高人民法院指导案例17号:张莉诉北京合力华通汽车服务有限公司买卖合同纠纷案(2013.11.8) ..... (162)

### 案 例

- 01 新车瑕疵双倍赔偿案 ..... (163)
- 02 汽车安全气囊未弹出赔偿案 ..... (164)
- 03 新车多次修理终判退车案 ..... (164)
- 04 汽车拆解报价费返还案 ..... (165)
- 05 油品问题致使汽车受损的损害赔偿 ..... (165)
- 06 丰田汽车自燃,专业鉴定促调 ..... (166)
- 07 隐瞒商品真实信息,双倍求偿获

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| 支持 .....                    | (166) |
| 08 问题手机不退换,消委维权化纠纷 .....    | (167) |
| 09 保险公司拖延理赔,消委调解获得赔付 .....  | (167) |
| 10 维修商车不修钱不退,消费者投诉得利息 ..... | (168) |
| 11 新车行驶不变速,消委调解得更换 .....    | (168) |

### 范 本

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 办理机动车业务委托授权书 .....        | (169) |
| 机动车注册、转移、注销登记/转入申请表 ..... | (170) |
| 机动车检验登记表 .....            | (172) |
| 机动车检验记录单 .....            | (173) |
| 机动车变更登记/备案申请表 .....       | (174) |
| 机动车申请延缓报废审批表 .....        | (176) |
| ②食品 and 保健品 .....         | (178) |

### 规 则

|                                                         |       |
|---------------------------------------------------------|-------|
| 中华人民共和国食品安全法(2015.4.24 修订) .....                        | (178) |
| 中华人民共和国食品安全法实施条例(2009.7.20) .....                       | (201) |
| 乳品质量安全管理条例(节录)(2008.10.9) .....                         | (208) |
| 食品召回管理规定(2007.8.27) .....                               | (210) |
| 流通环节食品安全监督管理办法(节录)(2009.7.30) .....                     | (214) |
| 食品标识管理规定(2009.10.22 修订) .....                           | (217) |
| 食品添加剂生产监督管理规定(节录)(2010.4.4) .....                       | (220) |
| 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(2013.12.23) .....         | (222) |
| 最高人民法院指导案例23号:孙银山诉南京欧尚超市有限公司江宁店买卖合同纠纷案(2014.1.26) ..... | (224) |

### 案 例

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| 01 违规使用添加剂保健品的赔偿责任 .....    | (225) |
| 02 保健品虚假说明及消费者知假买假的处理 ..... | (226) |
| 03 以虚假宣传方式售药的损害赔偿 .....     | (226) |
| 04 食品包装上质量等级虚假的赔偿责任 .....   | (226) |
| 05 遮盖保质期标签双倍赔偿案 .....       | (227) |
| 06 食品杂质造成消费者伤害的损害赔偿 .....   | (227) |
| 07 销售茶叶无标识,顾客索赔有依据 .....    | (228) |
| 08 误饮过期啤酒,依法求偿获赔 .....      | (228) |
| 09 保健品虚假宣传误导消费者案 .....      | (229) |
| 10 酒瓶突爆致伤残,调解获赔35万 .....    | (230) |
| 11 保健品宣称有疗效,消委会维权退货款 .....  | (230) |

### 范 本

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 食品生产许可证申请书 .....   | (231) |
| 食品原料验收单 .....      | (237) |
| 食品添加剂生产许可申请书 ..... | (238) |
| 食品出厂检验委托协议书 .....  | (242) |
| 立案申请表 .....        | (244) |
| ⑤生活用品维修退换 .....    | (245) |

### 规 则

|                                    |       |
|------------------------------------|-------|
| 部分商品修理更换退货责任规定(1995.8.25) .....    | (245) |
| 燃气燃烧器具安装维修管理规定(2000.1.21) .....    | (249) |
| 移动电话机商品修理更换退货责任规定(2001.9.17) ..... | (251) |
| 固定电话机商品修理更换退货责任规定(2001.9.17) ..... | (256) |
| 微型计算机商品修理更换退货责任规定(2002.7.23) ..... | (261) |
| 家用视听商品修理更换退货责任规定(2002.7.23) .....  | (268) |



|                                        |       |
|----------------------------------------|-------|
| 家用电器维修服务明码标价规定<br>(2005. 11. 14) ..... | (275) |
| 家电维修服务业管理办法(2012. 6.<br>15) .....      | (276) |

### 案 例

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| 01 板木结合充当实木构成商业欺<br>诈 .....     | (277) |
| 02 “假一赔十”构成合同行为 .....           | (278) |
| 03 假冒“中国名牌”双倍赔偿案 .....          | (278) |
| 04 洁身器着火赔偿案 .....               | (278) |
| 05 购电动车赠送电脑,质量劣按标<br>价退赔 .....  | (279) |
| 06 保修卡丢失但能提供在证明<br>的,应予保修 ..... | (280) |
| 07 销售黄金克数不足,商家诚信有<br>待提高 .....  | (280) |
| 08 管道屡修屡坏,引发损失应赔偿<br>.....      | (281) |
| 09 某品牌净水器出故障无保修案<br>件 .....     | (281) |
| 10 暖脚鞋虚假宣传无法退货 .....            | (281) |
| 11 某品牌电脑三包期内更换旧零<br>件案件 .....   | (282) |
| 12 玻璃门自爆伤人,消委调解得赔<br>偿 .....    | (282) |
| 13 新购手机为旧机,商家欺诈退双<br>倍 .....    | (283) |
| 14 电热水袋爆炸伤人,消委调解获<br>得赔偿 .....  | (283) |

### 范 本

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 修缮修理合同 .....    | (284) |
| ❶ 旅游、餐饮服务 ..... | (286) |

### 规 则

|                                      |       |
|--------------------------------------|-------|
| 中华人民共和国旅游法(节录)(2013.<br>4. 25) ..... | (286) |
| 旅行社条例(节录)(2009. 2. 27) .....         | (292) |
| 旅行社条例实施细则(节录)(2009.<br>4. 3) .....   | (294) |
| 旅游投诉处理办法(2010. 5. 5) .....           | (296) |
| 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(2010.<br>10. 26) .....   | (298) |
| 餐饮服务食品安全监督管理办法<br>(2010. 3. 4) ..... | (301) |

### 案 例

|                                       |       |
|---------------------------------------|-------|
| 01 旅行社不尽责,购保险游客旅游<br>出车祸引纠纷 .....     | (306) |
| 02 强收消毒餐具费,成了被告方改<br>正 .....          | (307) |
| 03 欧洲自驾游因改行程泡汤,保留<br>行程表助拿回已交费用 ..... | (308) |
| 04 旅游风险需防范,诉求过高难如<br>愿 .....          | (308) |
| 05 酒店停车场物品丢失的赔偿责<br>任 .....           | (310) |
| 06 出境旅游起纠纷,消委出面来调<br>停 .....          | (310) |
| 07 旅行社未尽安全保护义务的责<br>任承担 .....         | (311) |
| 08 商家履行婚宴服务合同存在重<br>大瑕疵 .....         | (312) |

### 范 本

|                                     |       |
|-------------------------------------|-------|
| 国内旅游“一日游”合同(示范文本)<br>.....          | (313) |
| 团队境内旅游合同(示范文本) .....                | (316) |
| 团队境内旅游合同(示范文本)(简化<br>版本) .....      | (327) |
| 团队出境旅游合同(示范文本) .....                | (332) |
| 团队出境旅游合同(示范文本)(简化<br>版本) .....      | (343) |
| 团队出境旅游合同示范文本(代理招<br>徕专用) .....      | (348) |
| 大陆居民赴台湾地区旅游合同(示范<br>文本) .....       | (358) |
| 大陆居民赴台湾地区旅游合同(示范<br>文本)(简化版本) ..... | (369) |
| 境内旅游组团社与地接社合同(示范<br>文本) .....       | (373) |
| 游客安全信息卡参考式样 .....                   | (378) |
| 旅游优惠协议 .....                        | (379) |

**⑤电信服务** ..... (380)**规 则**

中华人民共和国电信条例(节录)  
(2014.7.29 修正) ..... (380)

电信用户申诉处理暂行办法(2001.  
1.11) ..... (383)

电信服务质量监督管理暂行办法  
(2014.9.23 修正) ..... (385)

电信服务明码标价规定(2002.7.25)  
..... (387)

工业和信息化部关于进一步加强电  
信服务用户消费提醒工作的通知  
(2012.1.20) ..... (388)

**案 例**

01 消费者知情权受法律保护 ..... (389)

**范 本**

电信服务协议 ..... (390)

**标 准**

电信服务规范(2005.3.13) ..... (393)

**⑥美容服务** ..... (395)**规 则**

卫生部办公厅关于印发《医疗美容项  
目分级管理目录》的通知(2009.  
12.11) ..... (395)

商务部关于促进美容美发业规范发  
展的指导意见(2010.11.29) ..... (398)

卫生部办公厅关于加强医疗美容服  
务监管的通知(2010.12.23) ..... (400)

卫生部办公厅关于开展医疗美容专  
项整治工作的通知(2011.1.14) ..... (401)

卫生部办公厅关于进一步加强医疗美  
容管理工作的通知(2012.8.2) ..... (403)

**案 例**

01 整容变毁容赔偿案 ..... (404)

02 美容不成反受伤,消委调解获赔  
偿 ..... (404)

03 商家承诺难兑现,预付式消费埋  
隐患 ..... (405)

04 某美容院违反协定,拒绝退卡案

..... (406)

05 未取得执业许可不得提供医疗  
美容服务 ..... (407)

**第五章 电子商务****①网络信息安全与服务** ..... (408)**规 则**

全国人民代表大会常务委员会关于  
加强网络信息保护的決定(2012.  
12.28) ..... (408)

互联网信息服务管理办法(2011.1.8  
修订) ..... (409)

**范 本**

信息产品维修维护协议 ..... (412)

汽车维修合同 ..... (413)

**②网络交易** ..... (414)**规 则**

网络交易管理办法(2014.1.26) ..... (414)

网络交易平台经营者履行社会责任  
指引(2014.5.28) ..... (420)

网络交易平台合同格式条款规范指  
引(2014.7.30) ..... (423)

第三方电子商务交易平台服务规范  
(2011.4.12) ..... (425)

商务部关于网上交易的指导意见(暂  
行)(2007.3.6) ..... (430)

商务部关于促进网络购物健康发展  
的指导意见(2010.6.24) ..... (433)

商务部关于规范网络购物促销行为  
的通知(2011.1.5) ..... (435)

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(2012.3.  
12) ..... (436)

**案 例**

01 欺诈性网络有奖销售的法律责  
任 ..... (439)

**范 本**

电子商务货物销售合同 ..... (440)

**③网络支付与发票** ..... (442)**规 则**

- 中华人民共和国电子签名法(2015.  
4.24修正) ..... (442)
- 电子认证服务管理办法(节录)(2009.  
2.28) ..... (446)
- 电子支付指引(第一号)(2005.10.  
26) ..... (448)
- 非金融机构支付服务管理办法(节  
录)(2010.6.14) ..... (452)
- 非金融机构支付服务管理办法实施  
细则(2010.12.1) ..... (455)
- 证券投资基金销售机构通过第三方  
电子商务平台开展业务管理暂行  
规定(2013.3.15) ..... (459)
- 网络发票管理办法(2013.2.25) ..... (461)
- ④物流配送** ..... (462)

**规 则**

- 快递市场管理办法(2013.1.11) ..... (462)
- 快递业务操作指导规范(2011.8.11)  
..... (466)
- 邮政业消费者申诉处理办法(2014.  
8.27修订) ..... (471)
- 国家邮政局、商务部关于促进快递服  
务与网络零售协同发展的指导意  
见(2012.2.27) ..... (474)

**案 例**

- 01 包裹一去不复还,消委调解得赔  
偿 ..... (476)

**第六章 消费损害赔偿****规 则**

- 中华人民共和国侵权责任法(节录)  
(2009.12.26) ..... (478)
- 最高人民法院关于适用《中华人民共  
和国侵权责任法》若干问题的解释  
(2010.6.30) ..... (482)
- 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

(2003.12.26) ..... (483)

- 最高人民法院关于确定民事侵权精  
神损害赔偿赔偿责任若干问题的解释  
(2001.3.8) ..... (487)
- 全国人民代表大会常务委员会关于  
司法鉴定管理问题的决定(2005.  
2.28) ..... (489)
- 人民法院对外委托司法鉴定管理规  
定(2002.3.27) ..... (490)

**案 例**

- 01 某大厦未尽安全保障义务的损  
害赔偿 ..... (492)
- 02 停驶轿车自燃获赔二十二万 ..... (492)
- 03 超市购物被电伤获赔十二万 ..... (492)
- 04 热水器掉下砸坏卫浴设备 ..... (493)
- 05 商场装修,顾客摔落电梯底部 ..... (493)
- 06 鳌子脱焊,掉下砸伤脚面 ..... (493)
- 07 导游改行程,游客下海溺水身亡  
..... (494)
- 08 的哥撞了无名氏,保险公司也得  
赔 ..... (494)
- 09 卫生院私改病历赔四万 ..... (494)

**标 准**

- 人体损伤程度鉴定标准(2013.8.30)  
..... (495)
- 残疾人残疾分类和分级(GB/T 26341 -  
2010) ..... (515)
- 人身损害受伤人员误工损失日评定  
准则(GA/T 521 - 2004) ..... (520)

**第七章 争议解决****①行政投诉和处理** ..... (528)**规 则**

- 关于处理侵害消费者权益行为的若  
干规定(2004.3.12) ..... (528)
- 消费者协会受理消费者投诉工作导  
则(2006.3.15) ..... (529)
- 工商行政管理部门处理消费者投诉  
办法(2014.2.14) ..... (533)
- 侵害消费者权益行为处罚办法(2015.

|                                                        |       |                                     |       |
|--------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------|-------|
| 1.5) .....                                             | (536) | 用诉讼时效制度若干问题的规定<br>(2008.8.21) ..... | (634) |
| <b>范 本</b>                                             |       | <b>范 本</b>                          |       |
| 消费者投诉登记表 .....                                         | (539) | 最高人民法院案件审限管理规定<br>(2001.11.5) ..... | (636) |
| 消费者投诉转办通知书 .....                                       | (540) | <b>范 本</b>                          |       |
| 消费者投诉分送情况告知书 .....                                     | (540) | 法定代表人身份证明书 .....                    | (638) |
| 受理消费者投诉告知书 .....                                       | (541) | 代表人身份证明书(共同诉讼当事人<br>推选代表人用) .....   | (638) |
| 不予受理(终止受理)消费者投诉告<br>知书 .....                           | (541) | 第三人参加诉讼申请书 .....                    | (639) |
| 消费者权益争议调解通知书 .....                                     | (542) | 授权委托书(公民个人用) .....                  | (640) |
| 终止消费者权益争议调解告知书 .....                                   | (543) | 授权委托书(法人用) .....                    | (641) |
| 消费者权益争议调解书 .....                                       | (543) | 调查取证申请书 .....                       | (642) |
| 处理消费者投诉情况报告书 .....                                     | (544) | 证据保全申请书 .....                       | (643) |
| ❷民事调解 .....                                            | (545) | 财产保全申请书 .....                       | (644) |
| <b>规 则</b>                                             |       | 先予执行申请书 .....                       | (645) |
| 中华人民共和国人民调解法(2010.<br>8.28) .....                      | (545) | 先予执行担保书 .....                       | (646) |
| 最高人民法院关于审理涉及人民调<br>解协议的民事案件的若干规定(2002.<br>9.16) .....  | (548) | 民事起诉状 .....                         | (647) |
| 最高人民法院关于人民法院民事调<br>解工作若干问题的规定(2008.12.<br>16修正) .....  | (549) | 民事答辩状 .....                         | (648) |
| <b>范 本</b>                                             |       | 管辖权异议书 .....                        | (649) |
| 调解申请书 .....                                            | (551) | 不公开审理申请书 .....                      | (650) |
| ❸民事诉讼 .....                                            | (553) | 增加诉讼请求申请书 .....                     | (651) |
| <b>规 则</b>                                             |       | 民事反诉状 .....                         | (652) |
| 中华人民共和国民事诉讼法(2012.<br>8.31修正) .....                    | (553) | 代理词(民事一审用) .....                    | (653) |
| 最高人民法院关于适用《中华人民共<br>和国民事诉讼法》的解释(2015.1.<br>30) .....   | (579) | 撤诉申请书 .....                         | (654) |
| 最高人民法院关于人民法院立案工<br>作的暂行规定(1997.4.21) .....             | (624) | 民事上诉状 .....                         | (655) |
| 最高人民法院关于民事诉讼证据的<br>若干规定(2008.12.16修正) .....            | (626) | 上诉答辩书 .....                         | (656) |
| 最高人民法院关于审理民事案件适<br>用诉讼时效制度若干问题的规定<br>(2008.8.21) ..... | (634) | 撤诉状(撤回上诉用) .....                    | (657) |
| 最高人民法院关于案件审限管理<br>规定(2001.11.5) .....                  | (636) | 执行异议申请书 .....                       | (658) |
| <b>范 本</b>                                             |       | 执行担保书 .....                         | (659) |
| 法定代表人身份证明书 .....                                       | (638) | 执行申请书 .....                         | (660) |
| 代表人身份证明书(共同诉讼当事人<br>推选代表人用) .....                      | (638) | <b>标 准</b>                          |       |
| 第三人参加诉讼申请书 .....                                       | (639) | 诉讼费用交纳办法(2006.12.19) .....          | (661) |
| 授权委托书(公民个人用) .....                                     | (640) | <b>流 程</b>                          |       |
| 授权委托书(法人用) .....                                       | (641) | 民事诉讼流程图(一审) .....                   | (667) |
| 调查取证申请书 .....                                          | (642) | 民事诉讼流程图(二审) .....                   | (668) |
| 证据保全申请书 .....                                          | (643) |                                     |       |
| 财产保全申请书 .....                                          | (644) |                                     |       |
| 先予执行申请书 .....                                          | (645) |                                     |       |
| 先予执行担保书 .....                                          | (646) |                                     |       |
| 民事起诉状 .....                                            | (647) |                                     |       |
| 民事答辩状 .....                                            | (648) |                                     |       |
| 管辖权异议书 .....                                           | (649) |                                     |       |
| 不公开审理申请书 .....                                         | (650) |                                     |       |
| 增加诉讼请求申请书 .....                                        | (651) |                                     |       |
| 民事反诉状 .....                                            | (652) |                                     |       |
| 代理词(民事一审用) .....                                       | (653) |                                     |       |
| 撤诉申请书 .....                                            | (654) |                                     |       |
| 民事上诉状 .....                                            | (655) |                                     |       |
| 上诉答辩书 .....                                            | (656) |                                     |       |
| 撤诉状(撤回上诉用) .....                                       | (657) |                                     |       |
| 执行异议申请书 .....                                          | (658) |                                     |       |
| 执行担保书 .....                                            | (659) |                                     |       |
| 执行申请书 .....                                            | (660) |                                     |       |

# 第一章 综 合

## 规 则

### 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 【立法目的】**<sup>①</sup>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。

#### >> 配套索引

《产品质量法》第1条  
《反不正当竞争法》第1条  
《反垄断法》第1条

**第二条 【调整范围】**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。

#### >> 条文注解

本条是关于消费者权益保护法调整范围的规定。

以下两个问题需要特别注意:

#### 1. 金融服务是否应受本法调整

从实践情况看,金融领域中存在消费者在交易中处于弱势地位的情形,有的问题还比较严重,例如金融理财产品销售过程中的格式条款、虚假陈述等,有必要对这些领域的消费者加强保护。同时,金融机构提供金融服务实际上是一种市场交易活动,作为个人接受金融服务也主要是为了个人或者家庭财产的价值增值需要,属于金融消费的范畴。因此,金融服务原则上应受消费者权益保护法调整,不宜排除。同时,消费者权益保护法适用于该领域,并不妨碍商业银行法、银行业监督管理法等相关法律对该领域的其他具体问题作出规定。

#### 2. 医疗、教育服务是否适用本法

医疗、教育服务的情况则比较复杂,医疗领域中的强制治疗、紧急救治等情形属于医院的法定义务,不属于交易关系;教育领域中的义务教育具有公益性、义务性、不可交易性等特点,也不属于交易关系;医疗美容服务、培训

<sup>①</sup> 条文主旨为编者所加,下同。

教育等情形则完全按市场化运作。因此,一概规定这些领域适用或者不适用消费者权益保护法都不很妥当。基于这点考虑,这次修改并没有明确规定医疗、教育服务是否适用消费者权益保护法。但并不是说这些领域的所有活动都不适用消费者权益保护法,这些领域的某一活动是否适用本法,宜在实践中根据具体情况,判断是否属于消费者权益保护法规定的“为生活消费需要”的交易行为,符合这个要件的,原则上就应当纳入消费者保护法的调整范围。

**第三条 【对经营者的调整】**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。

#### >> 条文注解

本条是关于经营者的规定。

根据本条规定,经营者具有以下几个特征:

(1)内涵上讲,经营者是从事生产、销售商品或者提供服务等经营活动的民事主体。根据我国现行法律规定,经营者通常是为从事一定的商业经营活动而存在的,例如公司作为经营者,其营业执照上通常会列明经营范围,其存在的目的就是从事经营范围内的活动。具体表现为制造某些商品,销售包括批发、零售某些商品,或直接提供某种服务,从事其中任何一种经营行为就可视为经营者,例如商业银行提供金融服务。此外,经营者从事生产、销售商品或者提供服务应具持续性,偶尔零星地售出商品或者提供服务的,不宜认定为经营者。

(2)经营者从事的行为是有偿的。从事的行为是否具有有偿性是判断某一主体是否为经营者的主要标准。也正是因为经营者从事的行为具有有偿性,决定了其应当对消费者负有较高的注意义务,承担较重的法律责任。从事无偿行为的,通常不应视为本法所指的经营

者,但是,某一商场若为了商品促销的需要,在

向消费者出售商品的同时,附赠赠品的,其实质仍是有偿的经营行为,仍应视为本法

的经营者。(3)从外延上看,本法规定的经营者不以公司等企业法人

#### >> 配套索引

《反不正当竞争法》第2条

《反垄断法》第5、12条

《产品质量法》第4条

《合同法》第123、124、130-175条

**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。

#### >> 条文注解

本条是关于经营者与消费者交易应遵循的原则的规定。根据本条规定,经营者与消费者进行交易应当遵循以下原则:

##### 1. 自愿原则

自愿原则体现了民事活动的基本特征,是民事法律关系区别行政法律关系、刑事法律关系的特有原则。自愿原则意味着经营者在交易活动中应当充分尊重消费者自主选择商品或者服务的权利。消费者在交易活动中有权自主自愿地进行交易活动,根据自己的知识、认识和判断,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。

##### 2. 平等原则

平等原则是指经营者与消费者在交易过程中是平等主体,没有高低贵贱之分,也不具有支配和被支配、隶属和被隶属的关系,无论是消费关系的产生、变更和消灭,经营者都必须与消费者平等协商,不得将自己的意志强加给消费者,更不得以强迫、命令、胁迫等手段要求消费者进行交易活动。强调平等原则在当



前的消费环境中显得尤为必要。

### 3. 公平原则

公平原则要求经营者与消费者之间的权利义务要公平合理,要大体平衡。根据公平原则,经营者在与消费者订立合同时要根据公平原则确定双方的权利义务,不得滥用权利,不得欺诈,不得假借订立合同恶意进行磋商;要根据公平原则确定风险的合理分配;要根据公平原则确定违约责任。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。需要强调的是,与合同法注重形式平等、形式公平相比,消费者权益保护法更注重实质平等、实质公平,强调对消费者的倾斜保护,这主要是考虑到与经营者相比,消费者作为个体,在经济条件、技术实力和信息占有等方面都处于明显的劣势,如果不考虑实质平等、实质公平,消费者合法权益就很容易受到损害。这就是为什么要对消费者权益保护进行专门立法的主要原因。

### 4. 诚实信用原则

诚实信用原则要求经营者与消费者进行交易时都要诚实,讲信用,相互协作。其具体表现包括:第一,在订立合同时,双方不得有欺诈或者其他违背诚实信用原则的行为;第二,在履行义务过程中,经营者应当遵循诚实信用原则,根据交易的性质、目的和交易习惯履行及时通知、信息告知、协助、提供必要的条件、采取召回防止损失扩大、对消费者个人信息保密等义务;第三,在交易终止后,经营者也应当遵循该原则,根据法律法规规定和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。

## 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。

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。

## >> 条文注解

本条是关于国家保护消费者责任的规定。

与修改前的条文相比,这次修改增加了第三款,即“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”。该规定是为了充分发挥立法的引领和推动作用,引导整个社会形成良好的消费方式和消费习惯。这次修改贯彻落实十八大报告精神,注意发挥消费者权益保护法的引领和推动作用,引导经营者诚实守信,自觉履行法定义务和社会责任,生产或者销售绿色环保的商品和服务,倡导消费者进行文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式。

## 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。

## >> 条文注解

本条是关于全社会共同保护消费者合法权益原则的规定。

从实践情况看,大众传播媒体在消费者保护方面的工作主要有:(1)宣传保护消费者权益的法律、法规,使消费者了解其权利以及权利的行使和维护。(2)宣传有关商品和服务,使消费者了解商品和服务的正确使用方法,防止危害的发生,对消费者的消费行为进行适当的引导与建议。(3)反映消费者的意见、建议和投诉。(4)对经营者损害消费者合法权益行为进行曝光,公布不合格的商品与服务,避免更多的消费者上当受骗、蒙受损失。(5)监督政府的工作,呼吁政府重视对损害消费者利益行为的处理。总的来说,大众传播媒介既可以是正面报道,也可以是反面揭露,其形式可以根据媒介的特点和实际需要来定。

**>> 配套索引**

《反不正当竞争法》第3、4条

《产品质量法》第10条

**第二章 消费者的权利**

**第七条 【安全保障权】**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。

**>> 条文注解**

本条是关于消费者人身财产安全权的规定。

消费者人身财产安全权,是消费者在购买、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。人身财产安全权是消费者最基本的人身权利,本法赋予消费者的第一项权利就是人身财产安全权。消费者人身财产安全权,主要包括生命健康安全权和财产安全权。消费者的生命健康安全权,是消费者的生命健康不受损害的权利,是要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全要求的权利。财产安全权,是消费者在购买、使用商品和接受服务时享有财产安全不受损害的权利,是要求经营者提供的商品和服务,符合保障财产安全要求的权利。

本法对经营者在保障消费者人身财产安全权的义务和责任方面作了相应规定,以惩治违法经营行为,并遏制这种行为再度发生:

(1)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。

(2)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。

(3)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。

**>> 配套索引**

《合同法》第61、62、153-155条

《产品质量法》第13、26-28条

《农产品质量安全法》

《娱乐场所管理条例》第16-22条

《中国公民出国旅游管理办法》第14、18条

**第八条 【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。

**>> 条文注解**

本条是关于消费者购买使用商品或者接受服务知情权的规定。

(1)消费者购买、使用商品或者接受服务的知情权,是消费者在购买、使用商品或者接受服务时享有知悉商品或者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,要求经营者提供以下商品或者服务的情况和信息:

一是商品或者服务的基本情况,包括商品的价格、产地、生产者、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、费用等。

二是商品的性质状况等基本情况,包括商品用途、性能、规格、等级、主要成分或者服务

的规格等。

(2)在商品或者服务信息的了解和掌握方面,消费者与经营者相比处于弱势地位,往往依赖于经营者的提供与说明。为了保护消费者购买使用商品或者接受服务知情权,本法对经营者向消费者提供真实、全面的情况和信息的义务以及虚假宣传的法律责任作了规定。

一是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方法等问题提出的询问,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。

二是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。

三是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。

四是采用网络、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。

五是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。

## >> 配套索引

《产品质量法》第22条

《反不正当竞争法》第5、9条

《消费者权益保护法》第19、20条

《产品质量法》第27-31、36-38条

《药品管理法》第36-38、41条

《中国公民出国旅游管理办法》第12条

## 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。

## >> 条文注解

本条是关于消费者自主选择商品和服务的权利的规定。按照本条规定,消费者自主选择商品和服务的权利主要有以下四个方面:

(1)自主选择提供商品或者服务的经营者。对于消费者选择哪个经营者发生消费法律关系,任何人不得强迫。一些法律明令禁止侵害消费者自主选择经营者的权利,比如旅游法第三十五条规定,旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所。

(2)自主选择商品品种和服务方式。消费的目的是满足消费者的生活需要,该需要能否得到满足,取决于消费者对于商品品种和服务方式能否进行选择。只有让消费者在种类繁多、性能各异的商品和服务中做出充分的选择,消费需求才能得到真正满足。当然,尊重消费者对于商品品种和服务方式的选择权,并不意味着经营者不能在众多商品和服务中推