

中华人民共和国

消费者权益保护法

● 问题解答

● 案例精选

● 名词解释

企业管理出版社



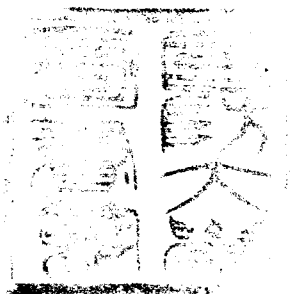
国防大学 2 060 2650 2

60663/09

中华人民共和国 消费者权益保护法

问题解答 案例精选 名词解释

王敏等 主编



企业管理出版社

(京)新登字 052 号

中华人民共和国消费者权益保护法
问题解答 案例精选 名词解释

王敏 等编

企业管理出版社出版发行

(社址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号)

*

北京顺义康华印刷厂印刷

*

787×1092 毫米 32 开 7 印张 150 千字

1994 年 2 月第 1 版 1994 年 2 月第 1 次印刷

印数:5000 册

定价:6.80 元

ISBN7-80001-386-3/F·386

中华人民共和国经济法律丛书

顾问：孙琬钟

八届全国人大法律委员会委员

前国务院法制局局长

江 平

政法大学教授

七届全国人大法律委员会副主任委员

张玲元

中国法学会研究部主任

主 编：杜西川

副 主 编：王文祥 郜风涛 段正坤 傅英敏

常务编委：徐印州 张世军 贾常先 张朝民

杜景敏 姚廷琰 罗新建 李天选

柴志伟 宋 岩

编 委：陈友纪 刘文展 苑立强 王根耀

马丽莉 郑学林 孙晓宁 谢升宏

尚智军 刘英杰 张静滨 程宝山

李智民 胡京秋 宁乃茹 吕尚敏

王培元 樊先庆

本书主编：王敏等

目 录

一、中华人民共和国消费者权益保护法 二、问题解答

总 则

- 为什么要制定《消费者权益保护法》? (14)
- 《消费者权益保护法》是一部什么样的法律? (18)
- 如何理解《消费者权益保护法》的调整范围? (22)
- 为什么国家要保护消费者的合法权益? (28)
- 《消费者权益保护法》所指的消费者及其合法权益
应怎样理解? (32)
- 怎样理解“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?” (37)
- 如何运用社会监督手段保护消费者的合法权益? (42)
- 大众传播媒介应当怎样为维护消费者合法权益
服务? (45)

消费者的权利

- 什么是消费者的权利? (51)
- “消费者的权利”概念是由谁最先提出的? 含义是什么?
有什么影响? (53)
- 一些市场经济较发达国家是如何规定消费者

的权利？	(53)
有关国际组织对消费者的权利是如何规定的？	(55)
我国对消费者的权利的认识始于何时？目前，我国	
地方性法规规定了哪些消费者的权利？	(56)
什么是消费者的人身、财产安全不受损害的权利？	
为什么要规定这一权利？	(58)
我国消费者的人身、财产安全受损害的突出表现有	
哪些？	(59)
什么是消费者的知情权？为什么要规定消费者享有	
知情权？	(62)
什么是消费者自主选择的权利？主要内容	
是什么？	(63)
赋予消费者自主选择权有何特殊意义？	(65)
什么是消费者的公平交易权？这一权利的主要内容	
是什么？	(66)
规定消费者享有公平交易权有何意义？	(67)
什么是消费者依法获得赔偿的权利？这一权利如何	
实现？	(68)
什么是消费者依法成立维护自身合法权益的社会	
团体的权利？这一权利如何实现？	(70)
什么是消费者获得有关消费和消费者权益保护方面	
的知识的权利？	(72)
什么是消费者人格尊严得到尊重的权利？规定这一	
权利有何重大意义？如何实现这一权利？	(73)
什么是消费者对商品和服务进行监督的权利？为什	
么要规定这一权利？	(76)

什么是消费者对保护消费者权益工作进行监督的权利？

消费者如何行使这一权利？ (77)

经营者的义务

什么是经营者的义务？本法的规定有什么特点？ (79)

经营者为什么要接受消费者的监督？怎样接受消费

者的监督？ (80)

经营者保证商品和服务安全的义务包括哪些方面

内容？ (82)

为保证食品卫生，食品经营者应承担哪些义务？ (84)

为保障用药安全，药品经营者应承担哪些义务？ (86)

经营者应当怎样向消费者提供有关商品和服务的

信息？ (88)

提供商品为什么要明码标价？ (89)

经营者为什么要标明真实名称和标记？ (90)

经营者提供商品和服务为什么应出具购货凭证

或者服务单据？ (91)

如何理解经营者保证商品和服务质量的义务？ (92)

国家对产品质量义务是如何规定的？ (94)

什么是虚假广告？ (95)

国家对“三包”是如何规定的？ (97)

经营者在制定格式合同、告示等时应注意什么？ (99)

怎样理解经营者应尊重消费者人格权的规定？ (100)

国家对消费者合法权益的保护

各有关行政部门在各自职责范围内应采取哪些措施

保护消费者的合法权益?	(103)
人民法院应当采取哪些措施加强对消费者合法权益的保护?	(110)

消费者组织

我国为什么要建立消费者组织?	(115)
我国消费者组织的性质是什么?	(116)
我国消费者协会应履行哪些职能?	(118)
我国消费者组织的发展概况如何?	(120)
我国消费者组织自成立以来, 为广大消费者服务和保护消费者利益方面做了哪些工作?	(121)
中国消费者协会的性质、任务是什么? 它的组织机构是如何设置的?	(126)
中国消费者协会自成立以来, 在积极开展国际交流与合作、增进相互了解和友谊方面做了哪些工作?	(127)
美国消费者联盟的组织概况和主要职能是什么?	(128)
英国的消费者组织主要有哪几个? 其主要职能是什么?	(129)
日本的主要消费者组织有哪几个? 其主要职能是什么?	(130)
香港的消费者委员会为保护消费者利益主要开展哪些活动?	(132)
国际消费者联盟组织的组织概况及主要活动是什么?	(134)

争议的解决

- 解决消费者权益争议有哪些途径? (137)
- 如何进行消费者权益争议的和解解决? (139)
- 消费者协会如何调解解决消费者权益争议? (141)
- 消费者如何向行政部门申诉解决消费者权益
争议? (142)
- 如何通过仲裁机构仲裁解决消费者权益争议 (144)
- 如何通过向人民法院提起诉讼解决消费者权益争
议? (148)
- 消费者合法权益受到损害向谁索赔? (154)

法律责任

- 保护消费者权益的法律手段主要有哪几种? 它们之
间有什么区别? (157)
- 《消费者权益保护法》为什么要规定经营者的民事责
任? 对消费者权益的民事法律保护有什么特
征? (159)
- 什么是产品责任? 产品责任与消费者权益的保护有什
么关系? (162)
- 《消费者权益保护法》是如何保护消费者的人身权利
的? (164)
- 《消费者权益保护法》对侵犯消费者财产权利规定了哪
些具体的民事法律责任? 对消费者财产权利的保护
与对消费者人身权利的保护有什么不同? (165)

什么是商品瑕疵？商品瑕疵会引起什么样的法律后果？	(167)
行政法律手段的主要特征是什么？行政法律手段在保护消费者权益方面能起到什么作用？	(169)
经营者在什么情况下要承担行政法律责任？	(171)
什么是行政处罚？行政处罚与行政处分有什么不同？	(174)
《消费者权益保护法》中规定了哪些行政处罚方式？	
如何理解这些处罚方式？	(175)
工商行政管理机关对经营者作出行政处罚决定以后，经营者不服的该怎么办？	(177)
刑事法律手段的主要特征是什么？刑事法律手段在保护消费者权益方面能起到什么作用？	(179)
《消费者权益保护法》中关于刑事责任的规定主要涉及哪几种犯罪？追究刑事责任包括哪些刑罚手段？	(181)

三、案例精选

商品质量不合格，消费者依法退货	(185)
以旧充新坑害消费者，经营者受到严肃处理	(186)
该修不修，经营者败诉	(187)
当换则换，法院自有公断	(188)
消费者购买劣质电冰箱后商店变更，消费者依法要求变更后的企业承担“三包”责任	(189)
“三包”徒有虚名，仲裁促其落实	(191)

销售劣质电冰箱，经营者承担责任·····	(193)
预售电冰箱不按时供货，消费者依法索回货款·····	(194)
三轮车出故障伤人，生产厂家赔偿损失·····	(195)
面包里藏异物牙齿被硌，消协调解，消费者获 赔偿·····	(196)

四、名词解释

消费者·····	(198)
经营者·····	(198)
生活消费·····	(199)
服务·····	(199)
自愿、平等、公平、诚实信用原则·····	(199)
《中华人民共和国产品质量法》·····	(200)
产品质量·····	(201)
明码标价·····	(201)
租赁·····	(202)
广告·····	(202)
“三包”·····	(203)
工商行政管理部门·····	(204)
社会团体·····	(205)
消费者权益争议·····	(206)
协调和解·····	(206)
调解·····	(207)
申诉·····	(207)
仲裁·····	(208)

诉讼..... (208)

法律责任..... (208)

中华人民共和国主席令

第十一号

《中华人民共和国消费者权益保护法》已由中华人民共和国第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议于1993年10月31日通过，现予公布，自1994年1月1日起施行。

中华人民共和国主席 江泽民
1993年10月31日

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)

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方法等问题提出的询问,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。