



XIAOFEIZHE QUANYI BAOHUF  
ZONGLUN

# 消费者权益保护法 总论

乔新生 著

中国检察出版社



XIAOFEIZHE QUANYI BAOHUF  
ZONGLUN

# 消费者权益保护法 总论

乔新生 著

中国检察出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益保护法总论 / 乔新生著. —北京: 中国检察出版社, 2018. 9

ISBN 978 - 7 - 5102 - 2171 - 2

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 210856 号

消费者权益保护法总论

乔新生 著

出版发行: 中国检察出版社

社 址: 北京市石景山区香山南路 109 号 (100144)

网 址: 中国检察出版社 (www. zgjccbs. com)

编辑电话: (010)86423753

发行电话: (010)86423726 86423727 86423728

(010)86423730 68650016

经 销: 新华书店

印 刷: 北京宝昌彩色印刷有限公司

开 本: 710 mm × 960 mm 16 开

印 张: 15.5 插页 4

字 数: 288 千字

版 次: 2018 年 9 月第一版 2018 年 9 月第一次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5102 - 2171 - 2

定 价: 48.00 元



检察版图书, 版权所有, 侵权必究  
如遇图书印装质量问题本社负责调换

# 消费者权益保护是社会主义新时期永恒的主题

——中国法学会消费者权益保护法学研究会会长 河山

## 序 言

算起来与乔教授共事已有三十多年了。同事们总是经常从新闻媒体上得知他参与国家立法和听证活动的情况，从新闻采访中了解他对一些社会问题的看法。但每当同事问起有关事情的时候，他总是呵呵一笑，轻描淡写。

记得乔教授最早从事商法的教学和研究工作，他在《历史的商法与现实的商法》的文章中提出了“商法现代化”概念。无论是法国商事敕令还是后来的法国商法典，都是资本主义早期阶段的产物。进入 20 世纪之后，各国商法发生了实质性的变化。除了法典单行化之外，商法私法公法化、国内法国际化的现象日益明显，各国公司法以及其他商事制度中增加了许多强制性的条款，这些法律规范和传统商法完全不同，它反映国家与市场的关系，形成“经济法”这样一个新型的法律门类。

他发现进入资本主义社会之后，发达市场经济国家分别制定民法典和商法典。这究竟是一种历史的偶然，还是立法的必然，系统思考之后他认为民法体现互助精神，而商法体现营利精神，相似的法律规范，体现不同的法治精神。中国在立法过程中应当高度重视市场经济的本质特征，深入研究民法和商法的职能分工，构建独具中国特色的现代法律制度体系。这说明乔教授是一个善于透过现象看本质的学者，是一个独立思考的法学专家。

他对经济法发展过程进行系统考察，提出“经济法国家主体说”，认为经济法是调整国家作为当事人一方经济关系法律规范的集合。分析经济法是不是独立法律部门并不重要，因为法律部门这个来自于苏联的概念本身就值得研究。

在经济法教学和研究的过程中，他提出应当高度重视中国宏观

调控法和产业法研究。在对我国宏观调控法进行研究的过程中，他发现信息的不对称是政府宏观调控难以发挥作用的重要原因，因此，建议应当加强对“统计、会计、审计、价格”等市场经济重要信息的管理，分别制定完善的统计法、会计法、审计法和价格法。这或许能够解释，为什么国家发展和改革委员会等有关部门举行国内移动电话漫游听证会时特别邀请乔教授参加，因为乔教授对这些领域进行过系统的研究。为了研究信息传播中的法律问题，他专门组建法学会传播法研究会并且长期担任会长。

在研究商法国内法国际化的过程中，他发现各国的贸易政策、产业政策、财政政策、税收政策、金融政策、货币政策对一个国家市场经济产生着至关重要的作用。美国对中国乃至世界发动的贸易战争可以从一个侧面说明，如果研究经济法而不了解国际形势，不了解各国的贸易制度和产业政策，要想把握经济法发展规律非常困难。正因为如此，他应有关部门邀请研究国际关系问题，就世界贸易组织和国际货币基金组织法律地位问题以及发展前景发表自己的见解。

乔教授致力于商法的现代化研究，特别关注商法现代化与经济法的关系，关注社会变迁中人的价值实现。他的文章中体现出一个学者浓浓的家国情怀。这是一个充满人文关怀、精神纯粹的学者，他把自己的思想融入课堂、文章和采访之中，在看似广博的领域构建自己的理论体系。他特别强调学术的融通，认为这是专家与大家的分水岭。事实上，早在20世纪的90年代，学校为了将不同学科学者组织在一起进行跨学科研究，组建了“中青年研究中心”，乔教授作为中心的负责人忙前忙后，举办各种学术讲座，把各个学科学者集中在一起开展学术交流。每当学校表彰的时候，他总是退居幕后。正是这种淡泊名利、孜孜以求的思想境界，使他能一直遨游学海，笔耕不辍，并总能提出与众不同的见解。

乔教授把消费者权益保护作为商法和经济法研究的切入点。是我国最早从事消费者权益保护法教学与研究的学者之一。他认为消费者权益保护法从整体而言应该属于商法体系，但是，消费者权益保护法研究应当高度重视国家的产业政策、财税政策、金融货币政



策对消费者权益保护的影响。

博览群书让乔教授触类旁通，而敏锐的观察力使得乔教授总能发现值得研究的学术问题。三十多年来，乔教授一直遵循着每开一门课先写一本书的诺言，新闻传播法是如此，经济法是如此，消费者权益保护法又是如此。这是一种对学生、学术认真负责的精神，是一种对职业、社会认真负责的精神，本人深受感动。在他的新讲义即将付梓之际，我特地写了以上文字。是为序。

中南财经政法大学校长 杨灿明教授

2018年8月14日

## 前 言

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审议通过《中华人民共和国消费者权益保护法》。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通过《关于修改部分法律的决定》对其进行第一次修正。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审议通过《关于修改中华人民共和国消费者权益保护法的决定》，对消费者权益保护法全面修正。修改后的《中华人民共和国消费者权益保护法》自2014年3月15日起施行。本书稿前身为课堂讲义，因而添加脚注很少。这是我的第三本消费者权益保护法讲义，也是消费者权益保护法全面修改之后我重新撰写的第一本有关消费者权益保护法的书稿。全书共分十六章。

第一章契约自由与消费者权益保护。揭示了消费者权益保护法产生发展的内在逻辑规律，以历史辩证法分析没有罗斯福总统的国家工业振兴法，也就没有肯尼迪总统的关于保护消费者权益特别国情咨文。阐述消费者权益保护法产生的历史必然性和工业化时代的重要性。

第二章消费者的内涵和外延。分析中国消费者权益保护法关于消费者的内涵和外延，澄清社会组织是否属于消费者权益保护法调整范畴问题。探讨消费者权益保护法关于生活消费的法律概念，分析惩罚性赔偿制度的适用条件。

第三章消费者运动和消费者组织。分析消费合作社对消费者组织产生的启蒙作用。探寻各国消费者组织的发展轨迹。分析我国消费者组织的功能以及消费者组织的管理制度。分析各国消费者组织发展的规律。



第四章消费者权益保护法的地位。分析民商合一立法体系之下，消费者权益保护法的法律属性，分析民法典诞生之后消费者权益保护法的表现形式。阐述消费者权益保护法的商法属性。

第五章消费法律责任类型分析。重点阐释消费者权益保护法规定的违约责任、侵权责任、缔约过失责任、医疗损害赔偿责任、产品包装责任，比较分析了产品缺陷责任与严格责任的异同。

第六章消费者争议解决途径。介绍协商和解、组织调解、部门投诉、机构仲裁、法院诉讼等解决消费争议处理方式的优缺点，探讨消费者协商和解的基本策略和召回制度的应用。

第七章消费者安全权利。分析消费合同中的安全权利、消费侵权中的安全问题、缔约过程中消费者安全权利以及互联网络消费安全权利等。

第八章消费者知情权利。系统分析消费者知情权与消费合同法律效力之间的关系。介绍笔者参加国家发展和改革委员会召开“降低移动电话国内漫游通话费上限标准”听证会的情况。管中窥豹，分析我国价格形成机制以及消费者参与价格决策的过程。

第九章消费者自主选择的权利。分析损害消费者自主选择权利主体的类型和表现形式，阐述滥用市场支配地位的法律后果以及格式合同在消费法律关系中的应用。

第十章消费者的公平交易权利。分析消费者自主选择权利与公平交易权利之间的逻辑关系。介绍商品标准化中消费者公平交易权利实现所面临的问题，辨析产品缺陷与产品合格之间的法律关系，分析进出口商品检验的法律属性，为消费时代更好维护消费者的利益提供法律依据。

第十一章消费者获得赔偿的权利。分析最高人民法院发布的指导案例关于电信服务和民用航空运输消费者侵权的规定，分析高度危险责任与产品责任的构成要件。

第十二章消费者成立社会组织的权利。分析我国保护消费者合法权益社会组织的基本分类和构成，介绍我国业主委员会在消费者不动产保护领域的重要作用，探讨业主委员会与其他社会自治组织的功能。



第十三章消费者获得消费知识的权利。分析消费者获得消费知识的义务主体，厘清消费者的知情权与消费者求知权之间的关系。解剖市场封闭监管给消费者带来的危害，建议形成开放的市场监管体制，全面保护消费者的求知权利。

第十四章消费者人格尊严权利。分析消费者人格尊严权的一般人格权利属性，探讨消费者人格尊严、民族风俗习惯和个人信息依法保护存在的问题，分析电子商务法消费者信息保护规范的重大现实意义。

第十五章消费者监督权利。分析消费者监督权利的内涵和外延，探讨消费者索赔与敲诈勒索犯罪行为的区别，解释消费者公开经营者产品质量的问题是否构成名誉侵权，辨析消费者设立专门机构购买有问题的商品要求经营者承担惩罚赔偿责任是否构成非法经营犯罪，分析消费者暗中拍摄经营者违法活动是否构成侵犯公民个人信息犯罪。

第十六章消费者权益保护国际立法。介绍联合国保护消费者准则关于消费者权益保护目标的设定，探讨多边贸易体制下消费者权益保护所面临的困境以及解决方案。

撰写过程中，紧扣社会热点问题，试图给出解决方案或者立法建议。不当之处，敬请批评。

乔新生

2018年7月29日

# 目 录

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 序 言                                  | 1  |
| 前 言                                  | 1  |
| 第一章 契约自由与消费者权益保护                     | 1  |
| 第一节 契约自由的渊源与消费契约                     | 1  |
| 第二节 美国《国家工业振兴法》和《关于保护消费者利益的总统特别国情咨文》 | 4  |
| 第三节 消费者权益保护法研究                       | 8  |
| 第二章 消费者的内涵和外延                        | 12 |
| 第一节 消费者的经济学解释                        | 20 |
| 第二节 消费者的词义解释                         | 22 |
| 第三节 消费者的司法解释                         | 24 |
| 第四节 消费者的年龄                           | 26 |
| 第五节 消费者剩余                            | 27 |
| 第三章 消费者运动和消费者组织                      | 30 |
| 第一节 消费者运动与消费者组织                      | 30 |
| 第二节 中国的消费者组织                         | 33 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 第四章 消费者权益保护法的地位 .....       | 41  |
| 第一节 民商合一与民商分立之争 .....       | 41  |
| 第二节 中国法律在解决民间借贷纠纷中的立场 ..... | 46  |
| 第三节 消费者权益保护法的地位 .....       | 48  |
| 第五章 消费法律责任的类型分析 .....       | 52  |
| 第一节 消费法律责任中的民事责任 .....      | 52  |
| 第二节 消费法律责任中的行政责任 .....      | 59  |
| 第三节 消费法律责任中的刑事责任 .....      | 60  |
| 第四节 消费者权益保护法关于法律责任的表述 ..... | 61  |
| 第六章 消费者争议解决途径 .....         | 63  |
| 第一节 消费者与经营者协商解决消费争议 .....   | 63  |
| 第二节 请求消费者协会调解 .....         | 67  |
| 第三节 向相关行政部门投诉 .....         | 69  |
| 第四节 提交仲裁机构仲裁 .....          | 72  |
| 第五节 诉讼途径 .....              | 73  |
| 第七章 消费者安全权利 .....           | 75  |
| 第一节 消费合同签订过失责任 .....        | 76  |
| 第二节 产品责任与严格责任 .....         | 81  |
| 第三节 互联网络安全 .....            | 87  |
| 第四节 美国网络中立的含义 .....         | 99  |
| 第五节 欧洲联盟通用数据条例的价值 .....     | 103 |



|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 第八章 消费者的知情权利·····                | 106 |
| 第一节 知情权的法律含义及其具体内容·····          | 106 |
| 第二节 我国的价格机制与电信服务价格调整·····        | 109 |
| 第三节 听证会制度与知情权的维护·····            | 115 |
| 第九章 消费者自主选择的权利·····              | 123 |
| 第一节 消费者自主选择权的内涵·····             | 123 |
| 第二节 “自带酒水”问题·····                | 128 |
| 第三节 自助餐厅的罚款问题·····               | 136 |
| 第十章 消费者公平交易权利·····               | 138 |
| 第一节 消费者享有公平交易权利的必要性·····         | 138 |
| 第二节 公平交易权利的法律判定标准·····           | 139 |
| 第三节 公平交易权利的市场标准·····             | 147 |
| 第十一章 消费者获得赔偿的权利·····             | 149 |
| 第一节 消费者获得赔偿权利的应然与实然·····         | 149 |
| 第二节 过错责任、合同责任在消费者获得赔偿权利中的体现····· | 150 |
| 第三节 诉讼中消费者获得赔偿权利的维护·····         | 159 |
| 第十二章 消费者成立社会组织的权利·····           | 161 |
| 第一节 业主委员会的职责·····                | 161 |
| 第二节 业务委员会的性质·····                | 169 |
| 第十三章 消费者获得消费知识的权利·····           | 173 |
| 第一节 消费者获得消费知识的权利的性质·····         | 173 |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 第二节 消费者获得消费知识的权利的保障·····      | 176 |
| 第十四章 消费者的人格尊严权利·····          | 185 |
| 第一节 消费者人格尊严权利的内涵·····         | 185 |
| 第二节 消费者民族风俗习惯得到尊重的权利·····     | 189 |
| 第三节 消费者个人信息受保护的權利·····        | 192 |
| 第十五章 消费者的监督权利·····            | 196 |
| 第一节 消费者对商品和服务进行监督的权利·····     | 196 |
| 第二节 消费者对保护消费者权益工作进行监督的权利····· | 206 |
| 第十六章 消费者权益保护国际立法·····         | 208 |
| 第一节 中美贸易战损害消费者利益·····         | 216 |
| 第二节 美国对华贸易战长期化严重损害消费者利益·····  | 223 |
| 第三节 美国正在寻求改变国际贸易秩序·····       | 230 |
| 后 记·····                      | 235 |

# 第一章 契约自由与消费者权益保护

## 第一节 契约自由的渊源与消费契约

当我们使用契约自由这个概念的时候，就像呼吸空气一样不需要付出任何代价。可是，在人类文明发展的历史长河中，契约自由并非自始至终存在，它是人类发展到一定阶段之后出现的一个概念。即使在古罗马早期，也没有契约自由这个概念。罗马的《十二表法》中契约（Nexum）是非常复杂的行为，因为人们签订契约的时候，必须具备法定的形式，包括有衡量工具和见证人，这就使得契约变得非常神圣而又繁琐。

随着交易范围扩大、交易量增加，人们越来越感觉到这种古老而又神圣的交易方式不适应社会发展的要求，因此，罗马达万民法开始尝试简化交易的形式、内容，强调交易时双方当事人意思表示一致的重要性。这种古罗马时期自我意识的觉醒，使得人们迫切希望改变传统交易形式和繁琐的程序。契约自由应运而生。

按照《法学阶梯》作者查士丁尼的说法，几乎所有契约，包括买卖、租赁、合伙、寄存和所有以实物偿还借贷行为都来自于万民法。因此，万民法中提出契约自由的概念并不令人感到奇怪。如果不了解古罗马时期交易规则，就无法理解契约自由的可贵。1804年的《法国民法典》和1900年的《德国商法典》从罗马法中获得启示，系统地提出了契约自由的规范，从而使契约自由这个被普遍使用概念具有了确切的法律定义。

法学的发展就是这样，总是先有法律问题，然后才有解决问题的具体方案。立法机关把建议变成现实的法律规范，而法律规范的颁布，明确了法律概念的内涵和外延。

分析契约自由的概念，不是重温那段不堪回首的历史，而是要了解法律制度产生和发展的曲折过程。如果认为契约自由是与生俱来的概念，或者是一个“天赋人权”，那么，就会对这个概念产生无限崇拜，对契约自由原则实施可能产生的后果缺乏心理预期。契约自由早已成为近代民法三大原则（除了契

约自由之外，其他两个是所有权神圣不可侵犯、过失责任原则）之一，研究消费行为必须首先了解契约自由的来龙去脉。

契约自由内涵和外延处于不断发展变化的状态。如果脱离一个国家法律制度体系，抽象地讨论契约自由的基本原则，那么，有可能会把契约自由变成一个哲学问题或者社会契约问题。契约自由不仅仅包括签订契约的自由，也包括不签订契约的自由。这也就不难理解，为什么各国的消费者权益保护法，把消费者的自主选择权利作为一项基本的权利，因为当消费者别无选择的时候，所谓契约自由也就变成了毫无意义的空气振动。消费者权益保护法所规定的契约更多是以消费契约的形式表现出来，然而，消费契约可能是因合同而产生，但也可能是因为侵权而产生。基于经营者侵权行为而产生的损害赔偿法律关系，是消费契约的组成部分。消费者权益保护法的价值就在于，明确消费者的损害赔偿权利，从而使经营者侵权行为产生的法律后果一目了然，经营者因自己行为产生的可以预期法律后果而不敢损害消费者的利益、不想损害消费者的利益。

消费契约是在消费阶段产生的权利义务关系。消费契约不等于买卖合同，消费契约可以视为买卖合同的组成部分，但是，消费契约和买卖合同的内涵和外延有所不同。比如，他人到超市购买食品，回过头来与你分享，从广义的角度来说，你是消费者，属于消费契约的当事人，但不是买卖合同的当事人。可是，如果发生了消费纠纷，比如，消费食品出现人身伤害，那么，作为受害者的消费者，可以直接到超市要求经营者承担消费契约责任。如果受害人只能追究食品赠与人的法律责任，或者认为消费者与超市没有消费契约关系，那么，就是缺乏现代消费法律知识的表现。

如果超市没有出售商品，但是，出租柜台，超市是否应当承担消费责任呢？如果只是从买卖合同的角度来看，由于超市只是出租柜台，而没有形成买卖关系，不需要承担买卖合同的责任。但是，我国消费者权益保护法以及其他国家消费者权益保护法都对超市出租柜台行为作出特别规定，出租柜台的超市与消费者形成特殊的消费契约关系。这种消费契约关系不是建立在买卖基础之上，而是建立在连带责任基础之上的。各国消费者权益保护法功能就在于，以法定方式要求超市出租柜台必须承担连带责任。这就使得超市虽然不是买卖合同的当事人，但是，却自然而然地成为消费契约的当事人。超市出租柜台产生了特殊的消费契约，消费者可以把超市视为经营者，二者之间存在特殊的合同关系，超市必须对自己出租柜台的行为承担连带责任。当然，如果不了解消费者权益保护法的基本内涵，把超市出租柜台承担的责任看作是侵权责任，那么，就会从一个误区到另一个误区。



把消费契约简单地等同于买卖合同，是不了解现代消费者权益保护法的价值所致。现代消费者权益保护法在买卖合同履行过程中，采用“刺破主体”的方式，赋予了消费者直接向超市请求的权利。这种权利究竟来自于“侵权行为”，还是来自于“法律行为”，还是来自于“法律规定”并不重要。学术界对于这一类行为法律性质虽然有不同的见解，但是，大家都不否认为了保护消费者的合法权益，有必要让超市承担连带责任。这就是现代消费者权益保护法的魅力所在，也是契约自由这个古老的概念在工业化社会和后工业化社会衍生出的新问题。

再譬如，消费者到超市购买商品，被超市柜台绊倒，超市是否应当承担赔偿责任呢？按照传统的契约自由观念，由于消费者还没有购买商品，没有与超市形成买卖关系，因此，不需要承担法律责任。可是，各国消费者权益保护法无一例外要求商场承担赔偿责任。这究竟是为什么呢？按照一些学者的说法，超市有责任确保消费者的安全，即使消费者没有购买商品，二者之间也存在权利义务关系。这种权利义务关系表现在传统民法理论中，就是所谓的“缔约过失理论”。换句话说，由于超市没有提供良好的购物环境，从而使消费者的利益受到损害，消费者当然可以要求超级市场作出赔偿，因为只有这样，才能督促超级市场提供良好的营业环境，以确保消费者利益不受损害。

消费者权益保护法的出现，不仅丰富了古罗马以来形成的契约自由内涵，而且更重要的是，对契约自由原则作出了一系列具体的规定，从而使契约自由不再仅仅是当事人的意思表示。消费者权益保护法通过强化消费者的权利，从而使契约自由变得有些“不太自由”。

分析消费者权益保护法与民法总则、合同法之间的关系是非常庞大的工程。但是，如果不了解合同的基本原则，不了解契约自由的内涵和外延，那么，要想了解消费者权益保护的基本理论恐怕会面临非常大的困难。

契约自由包括签订契约的自由，表现为《合同法》的第4条。当事人依法享有订立合同的权利，任何单位和个人不得非法干预。如果把这项规定和古罗马时期的繁文缛节联系起来，人们就会惊讶地发现，古罗马时期法学家为了真正贯彻落实契约自由原则付出了多么大的努力。

契约自由包括选择当事人的自由。《合同法》第3条规定，合同当事人法律地位平等，一方不得将自己意志强加给另一方。这项规定体现了契约自由的核心价值。如果说契约自由最早是针对封建统治者制定的各项繁琐程序和形式而言，那么，这项规定在现代社会体现了市场经济的真谛。如果当事人可以自由地选择交易伙伴，那么，契约自由自然也就可以贯彻落实。

根据我国《合同法》的规定，效力待定合同包括限制民事行为能力人签