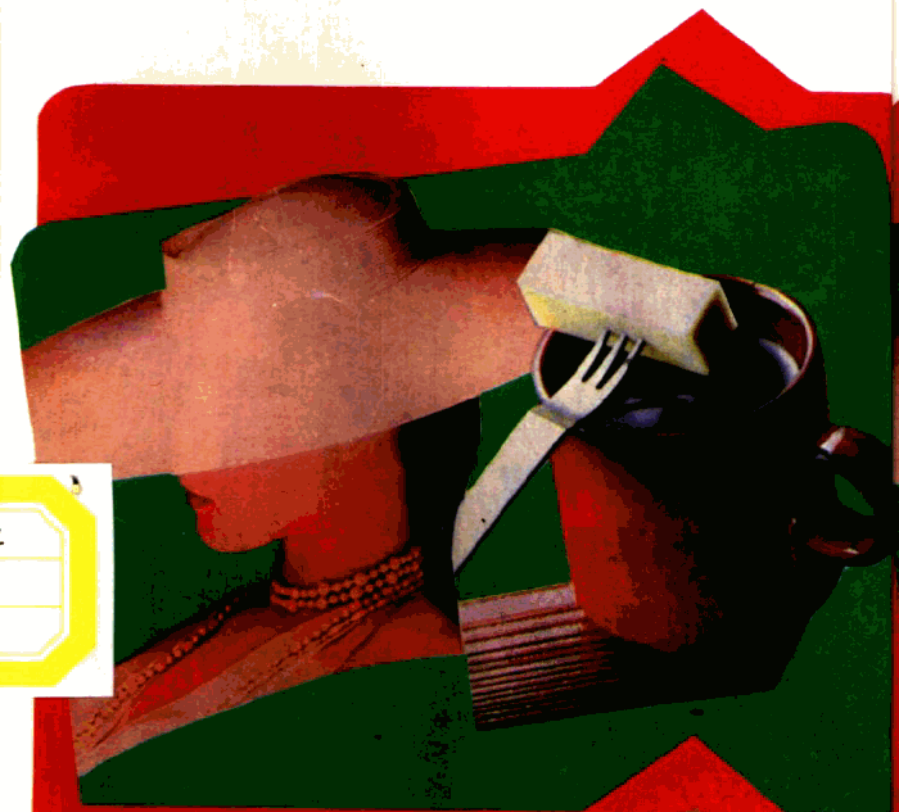


《消费者权益保护法实用问答》编写组

# 消费者权益保护法 实用问答



重庆出版社

**《消费者权益保护法实用问答》编写组成员：**

(按分章顺序为序)

刘彬     于静     李春丽     周敏     徐丽  
张辉     李海渊     郑淑娜  
全书由郑淑娜统稿

## 内 容 提 要

《消费者权益保护法》自1994年1月1日起施行。它是一部全面保护消费者权利的重要法律，不仅直接关系人民群众的切身利益，而且对维护社会主义市场经济秩序具有十分重要的意义。

本书由全国人大常委会法制工作委员会研究室的几位同志撰写，共八章，以问答形式介绍了《消费者权益保护法》的主要内容，如消费者有哪些权利，经营者应履行哪些义务，消费者与经营者发生争议时应当如何解决，经营者在经营活动中哪些行为是违法的，违法的行为给消费者造成损失的如何进行赔偿，等等。

本书深入浅出，通俗易懂，实用性强，为广大消费者运用法律武器维护自己的合法权益提供了有益的帮助。可供广大消费者、经营者、法律工作者阅读。

# 目 录

<b>第一章 制定消费者权益保护法的目的和作用</b> .....	( 1 )
1. 为什么要制定消费者权益保护法?.....	( 1 )
2. 消费者权益保护法有哪些重要作用?.....	( 2 )
<b>第二章 消费者权益保护法的保护范围及保护原则</b> .....	( 6 )
1. 什么是消费者?.....	( 6 )
2. 什么是消费者的消费行为?.....	( 7 )
3. 什么是经营者?.....	( 8 )
4. 经营者经营活动的范围包括哪些?.....	( 8 )
5. 经营者与消费者进行交易应当遵循哪些原则? .....	( 9 )
<b>第三章 消费者的权利</b> .....	(13)
1. 什么是消费者的权利?.....	(13)
2. 国际上公认的消费者的权利有哪些?.....	(13)
3. 中国消费者协会提出的消费者的权利有哪几 项?.....	(14)
4. 我国曾制定和颁布的与保护消费者权益有关 的法律、法规主要有哪些?.....	(15)
5. 什么是人身财产安全不受损害的权利?.....	(16)
6. 侵害消费者人身财产安全权的现象主要有哪	

- 些?.....(17)
7. 什么是知悉商品或者服务的真实情况的权利?  
.....(20)
8. 侵害消费者知情权的现象主要有哪些?.....(22)
9. 什么是自主选择商品或者服务的权利?.....(24)
10. 不尊重消费者自主选择权的现象主要表现在  
哪些方面?.....(26)
11. 什么是公平交易的权利? .....(27)
12. 侵害消费者公平交易权的现象主要有哪些?  
.....(29)
13. 什么是依法获得赔偿的权利? .....(30)

6. 经营者可不可以不明码标价?.....(48)
7. 面对消费者的询问, 经营者应当怎么办?.....(49)
8. 经营者对商品或者服务是不是想怎么宣传就怎么宣传?.....(49)
9. 经营者如何出具购货凭证或者服务单据?.....(50)
10. 怎样才能认为经营者保证了其商品和服务的质量?.....(51)
11. 什么是“三包”? 经营者根据什么承担“三包”责任或者其他责任?.....(55)
12. 经营者能不能以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式单方限制消费者的权利?.....(57)
13. 经营者能不能以某种方式侮辱、诽谤消费者?.....(59)
14. 经营者能不能搜查消费者或者限制消费者的  
人身自由?.....(59)
- 第五章 国家对消费者合法权益的保护措施**.....(61)
  1. 为什么说国家对消费者负有保护的责任?.....(61)
  2. 国家对消费者的保护表现在哪些方面?.....(61)
- 第六章 消费者组织**.....(69)
  1. 消费者组织是如何发展起来的? 现状如何?  
.....(69)
  2. 消费者协会是一个什么样的组织?.....(71)
  3. 消费者协会的任务有哪些?.....(72)
  4. 消费者协会的组织机构和经费来源是如何确定的?.....(73)
  5. 消费者协会有哪些职能?.....(74)

6. 消费者协会应当履行哪些义务? .....	(77)
<b>第七章 消费者与经营者发生争议的解决途径</b> .....	(78)
1. 消费者与经营者发生争议可以通过哪些途径 解决? .....	(78)
2. 消费者与经营者怎样协商解决争议? .....	(78)
3. 消费者如何请求消费者协会调解? .....	(79)
4. 消费者可以向哪些行政部门申诉? .....	(82)
5. 消费者与经营者发生纠纷如何提请仲裁? .....	(85)
6. 消费者如何向人民法院提起诉讼? .....	(86)
7. 消费者权益受到损害时可以向哪些人提出赔 偿请求? .....	(89)
8. 经营者变更后向谁提出赔偿请求? .....	(90)
9. 使用他人营业执照的由谁承担责任? .....	(91)
10. 通过展销会、租赁柜台提供商品的由谁承担 责任? .....	(91)
11. 利用虚假广告的由谁承担责任? .....	(91)
<b>第八章 违反消费者权益保护法的法律责任</b> .....	(93)
1. 什么叫法律责任? .....	(93)
2. 法律责任的种类有哪些? .....	(93)
3. 侵害消费者合法权益的违法行为有哪些? .....	(94)
4. 经营者承担民事责任应当具备什么条件? .....	(98)
5. 造成人身伤害的如何赔偿? .....	(100)
6. 造成受害人死亡的如何进行赔偿? .....	(101)
7. 侵害消费者的人格权和人身自由权如何进行 赔偿? .....	(102)
8. 造成财产损害的如何进行赔偿? .....	(102)

9. 经营者销售商品实行“三包”的如何承担责任?	(103)
10. 以邮购方式提供商品的如何承担责任?	(103)
11. 以收取预付款方式提供商品或者服务的如何 承担责任?	(104)
12. 出售不合格的商品的如何承担责任?	(104)
13. 以欺诈方式提供商品或者服务的如何承担责 任?	(105)
14. 对违反消费者权益保护法的行为如何进行处 罚?	(106)
15. 违法者对行政处罚不服如何进行申诉?	(109)
16. 违反消费者权益保护法的刑事法律责任有哪 些?	(109)
附: 消费者权益保护法及其相关法律	
中华人民共和国消费者权益保护法	(111)
中华人民共和国民法通则	(123)
中华人民共和国商标法(修正)	(152)
全国人民代表大会常务委员会关于惩治假冒注 册商标犯罪的补充规定	(163)
中华人民共和国产品质量法	(165)
全国人民代表大会常务委员会关于惩治生产、 销售伪劣商品犯罪的决定	(176)
中华人民共和国反不正当竞争法	(180)
后记	(188)



# 第一章 制定消费者权益保护法的 目的和作用

## 1. 为什么要制定消费者权益保护法？

消费者权益保护法第一条开宗明义地指出：“为保护消费者的合法权益，维护社会主义经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展，制定本法。”

党的十四大确定了我国经济体制改革的目标是建立社会主义市场经济体制。为达到这一目标，就需要培育和发展市场体系，运用法律手段，规范市场行为，反对不正当竞争，形成统一、开放、竞争、有序的大市场。维护市场秩序，需要制定一整套法律，如反不正当竞争法、票据法、证券法、合同法、消费者权益保护法等等。其中消费者权益保护法在维护市场秩序方面占有很重要的地位。从理论上讲，消费者权益问题实际上是市场经济中不同经济主体利益关系的表现。现阶段保护消费者权益主要是要调整 and 平衡生产者与消费者之间的关系。过去仅仅强调经营者与消费者的一致性，在市场经济条件下，消费者与经营者之间由于各自利益驱使往往会出现各种各样的矛盾，生产经营者损害消费者权益的情况会大量出现，为此，必须加强对消费者权益的保护。

我国历来十分重视对消费者权益的保护。目前有许多法律涉及到保护消费者权益的内容，如民法通则、药品管理法、食品卫生法、商标法、计量法、标准化法等。尤其是1993年2月全国人大常委会通过的产品质量法，其中很重要的内容就是明确规定了生产者、销售者因产品质量问题对公民造成人体健康和人身、财产安全损害或者损失时，应当承担的民事责任。但是，由于上述的法律、法规都有各自的调整范围，不是专门规定保护消费者权益的，因此，单独制定一部全面保护消费者合法权益的法律是十分必要的。

## 2. 消费者权益保护法有哪些重要作用？

(1) 保护消费者权益对于维护市场经济秩序发挥着直接的作用

在传统计划经济体制下，企业生产什么、生产多少、怎样进行生产，都由政府说了算。对消费者来说，企业生产什么，就只能消费什么，没有多少选择的权利，处于极被动的地位。这种供给型的消费模式，使消费者多样化的需要得不到满足，消费者的利益和主权得不到实现。而在市场经济条件下，竞争取代了命令，选择取代了配额。随着生产力发展水平的提高，商品生产的规模扩大了，商品的花色、品种大幅度增加，而且不断地更新换代，商品的构造和使用原材料构成也日趋复杂。消费者很难直接地了解商品的性能，这就使得社会再生产经营者与消费者之间的矛盾日益尖锐起来。在一个社会里，人人都是消费者，天天都在进行着消费。消费，既是商品运行的终端，又是引导和推动商品进一步发展的起点。消费者是市场的主体，是经营者的“上帝”。只有在

充分的市场经济条件下，消费者主权才有可能得到确立和实现，而通过消费者主权的实现，市场才能有效地配置社会资源，提高社会经济效益。从这个意义上说，市场经济也可以说是“消费者主权”经济，或者叫做“消费者至上”经济。而随着市场经济的建立和发展，市场竞争的开展，又不可避免会自发地产生损害消费者权益的行为，造成对市场经济的危害。这是市场经济内在矛盾的客观反映。因此，为了发展市场经济，国家必须把保护消费者作为自己的重要职责，用法律规范市场行为，调整经营者与消费者之间的关系，保护消费者的合法权益。它是国家维护市场机制和纠正市场经济缺点的总体经济政策中的一个重要部分，同时起到维护消费者权益和指导市场经济健康发展的作用。

此外，消费者与非法经营者的利害关系是根本对立的。消费者对假冒伪劣商品深恶痛绝，在监督和抵制假冒伪劣商品上最坚决、最彻底。消费者还掌握着最后的否决权。消费者对消费品的基本要求是质量可靠、价格公道。假冒伪劣商品违背了消费者的基本要求，因而，只要消费者起来抵制，就可以使制造和经营假冒伪劣商品欺骗消费者非法谋利之人不仅无利可图，甚至可能倾家荡产，人财两空。所以要从根本上治理，必须建立和完善市场经济内在的监督制约机制，这就要发动广大消费者起来和假冒伪劣商品作斗争，充分发挥消费者作为市场主体的作用。没有消费者，就没有市场，保护消费者，就是保护市场。

(2) 消费者权益保护法是消费者维护自己权益的保护神  
消费者权益保护法是动员广大消费者和假冒伪劣商品作斗争，实行自我保护的强大武器。要从根本上杜绝假冒伪劣商

品,只靠政府和有关部门进行监督检查是不够的,往往是查不胜查,打不胜打,只能刹歪风于一时,不能杜绝死灰复燃。因而,与假冒伪劣商品作斗争,消费者具有独特的优势:第一,人数最多,分布最广。人人都是消费者,涵盖全社会。第二,买方与卖方,本不是固定不变的。在这件商品上是卖方的,在另外许多商品上就是买方。保护买方的权益,受益人实际上是所有在市场上买卖商品的人。所以,如果将消费者动员起来,就形成了全社会的监督、抵制假冒伪劣商品的天罗地网,使假冒伪劣商品无立足容身之地。

消费者权益保护法从全面保护消费者的合法权益出发,专门规定了消费者应有的权利,概括起来说,主要包括人身财产安全不受损害、知悉商品和服务的真实情况、自主选择商品和服务、公平交易、依法获得赔偿、依法成立保护消费者合法权益的社会团体、获得有关消费知识,人格尊严和民族风俗得到尊重、进行监督等9项权利。特别是关于人身财产安全不受损害和获得赔偿的权利,具有很强的针对性。为了保障消费者的权利得以实现,消费者权益保护法一方面专门规定了经营者的义务,另一方面从经营者应承担的法律责任和消费者要求赔偿的程序方面保障消费者权利的实现。根据消费领域中存在的侵犯消费者权益的一些突出问题,该法对经营者以实行“三包”、邮购、预付款方式为消费者提供商品和服务时应履行的法律责任作了特别规定。尤其是针对当前假冒伪劣商品猖獗,消费者容易受到损害的情况,专门在该法第四十九条规定了经营者有欺诈行为的,应当按照消费者的要求加倍赔偿损失。针对一些经营者不履行其法律义务,侵犯了消费者的合法权益的行为,消费者权益保护法还

专章规定了争议的解决途径。即消费者可以通过协商、调解、申诉、仲裁直至向人民法院提起诉讼来保护自己的合法权益。这些规定对于消费者来说是最好的尚方宝剑，当他们的合法权益受到侵害时，他们可以依据消费者权益保护法同违法行为作斗争。因此，消费者应当加强自己的权利意识，充分运用法律武器维护自己的合法权益。

## 第二章 消费者权益保护法的 保护范围及保护原则

### 1. 什么是消费者？

“消费者”一词有多种含义。在经济学上即从广义上讲，是指在一定社会条件下为了自身的再生产而消费种种物质资料和精神产品的人。消费包括生产消费和生活消费。因此，消费者又可分为两类：一类是为了物质资料及精神财富的生产和再生产进行消费的各种社会组织；另一类是为了个人生存而消费种种物质资料和精神产品的人。法律意义上的消费者主要指第二种情况。消费者权益保护法第二条规定：“消费者为生活需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护，……”从这一规定中可以看出，消费者应具备以下几个条件：第一，消费者应当以公民或家庭生活需要为目的进行消费。如果消费目的在于商品生产，而不是直接满足个人或家庭生活需要，就不属于消费者。第二，消费者应当是商品或服务的享有者。第三，消费者一般指公民个人。在有些情况下，单位也可以作为消费者。即单位为职工生活福利而购买商品的行为。如单位职工食堂购买粮食、肉蛋制品等，这是仅限于用于职工生活消费的范围。

对于消费者的定义，国际上现已基本获得一致的看法。国际标准化组织消费者政策委员会在日内瓦召开的第一届年

会上，把“消费者”一词定义为：“为个人目的购买或使用商品和服务的个体社会成员”。

## 2. 什么是消费者的消费行为？

消费者权益保护法规定的消费行为限定为消费者的生活消费，凡是消费者为满足物质、文化生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务，均属本法调整范围。

(1)从消费的性质看，是指生活消费。生活消费是指人们为了满足物质、文化生活需要而消耗各种物质产品、精神产品和劳动服务的行为过程。其具体表现在吃、穿、住、行、用等方面。将生活消费纳入消费者权益保护法的调整范围，在国内外立法中已达成共识。至于生产消费，目前国内外立法一般未将其纳入调整范围，这主要是由于：第一，生产消费属于生产过程本身，它旨在生产出新的产品，因此，其通常被称作生产而不是消费；第二，生产消费虽然影响到生活消费，但它并不直接关系到消费者，只是一种间接因素；第三，生产消费由其他法律来调整，如合同法。

农民个人购买、使用直接用于农业生产的生产资料，其性质虽属生产消费，但考虑到我国农业是国民经济的命脉和基础，实行的是家庭联产承包责任制，而假劣化肥、农药、种子等家用生产资料严重坑害农民的事情不时发生，农民受害后又没有有效的途径寻求保护这一情况，为了保证农民生活和农业生产的稳定和发展，消费者权益保护法专门将农民个人购买、使用直接用于农业生产的生产资料纳入其调整范围。

(2)从消费的手段看，是指购买、使用和接受。购买和

接受行为作为消费的手段，其共同的特点是直接获得了商品和服务，并付出了相应的费用。商品的使用者除了商品的购买者外，还包括接受他人赠予商品的使用者。

### 3. 什么是经营者？

经营者指为消费者提供生产、销售的商品或者提供服务的生产者、销售者和服务者。经营者有以下特点：第一，指从事经济活动的一切社会组织和个人。如公司、企业法人、经济联合体、个体工商户等。第二，从事生产经营或服务性活动，实行独立核算，以营利为目的的社会组织，如公司等。

经营者包括下面几类：

(1)生产者。商品的生产者指加工、制作产品的社会组织，如企业、公司、经济联合体等。

(2)销售者。商品的销售者指为消费者提供商品，使商品直接流向市场的社会组织，如商店，一些交易场所等。

(3)服务者。商品的服务者指为消费者用于生活需要而提供服务的人(包括法人)。如饭店等等。

### 4. 经营者经营活动的范围包括哪些？

经营的手段是指生产、销售与提供。销售是指销售商品，提供是指提供服务。销售和提供行为作为经营的手段，其共同的特点是直接提供商品和服务，并获得相应的费用。

经营的客体是指商品和服务。商品应符合以下两个特征：第一，是与个人消费有关的那一部分产品，不论是否为



加工制造的产品或者天然产品；第二，通过流通过程而推出的产品，不论其是否为动产或者不动产，也不论其是否为成品、原料或者半成品。消费者权益保护法所称的服务，应符合以下三个特征：第一，与个人生活消费有关；第二，具有有偿性，即排除了无偿服务；第三，具有公开性，即可供潜在的消费者利用的任何种类的服务。

## 5. 经营者与消费者进行交易应当遵循哪些原则？

在消费领域中，消费者与经营者之间的交易关系属于民事法律关系。民法通则第三条规定：“当事人在民事活动中的地位平等。”第四条规定：“民事活动应当遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用原则。”消费者权益保护法第四条同时规定：“经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿，平等，公平，诚实信用原则。”这一原则是民法通则所规定的基本原则在消费领域的具体反映。

### （1）自愿原则

自愿原则是我国民法的基本原则之一。民法基本原则中的自愿，主要是指当事人意志自由问题。按照这一原则，民事主体在法律范围内有完全的意志自由，自愿参加民事法律关系，自愿进行民事法律行为，并决定行为的形式和内容，任何一方不得将自己的意志强加于另一方。自愿原则包括两个内容：第一，当事人意愿表示自由。即当事人有依法进行某种民事活动或不进行某种民事活动的自由，当事人有选择行为相对人、行为内容和行为方式的自由以及订立合同的自由。第二，当事人意愿表示真实。如果由于欺骗、胁迫、强