

XIAOFEIZHE QUANYI BAOHUFU
YAODIAN JIEDA

消费者权益保护法 要点解答

145个要点问题全面解读消费者权益保护法

11篇相关规定配套解读消费者权益保护法律体系

——法律出版社法规中心全新呈献——



法律出版社
LAW PRESS·CHINA

XIAOFEIZHE QUANYI BAOHUFA
YAODIAN JIEDA

消费者权益保护法 要点解答



法律出版社
LAW PRESS·CHINA

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益保护法要点解答/法律出版社法规中心编.
北京:法律出版社,2008.2
ISBN 978-7-5036-8170-7

I. 消… II. 法… III. 消费者权益保护法—基本知识—
中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 012384 号

©法律出版社·中国

责任编辑/张 戢

装帧设计/汪奇峰

出版/法律出版社
总发行/中国法律图书有限公司
印刷/北京中科印刷有限公司

编辑统筹/法规出版社
经销/新华书店
责任印制/吕亚莉

开本/850×1168 毫米 1/32
版本/2008 年 2 月第 1 版

印张/6 字数/109 千
印次/2008 年 2 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 苏州公司/0512-65193110

书号:ISBN 978-7-5036-8170-7

定价:12.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

总 目 录

上篇 《消费者权益保护法》要点解答	(1)	1
第一章 概 述	(3)	总
第二章 消费者的权利	(8)	目
第三章 经营者的义务	(15)	录
第一节 《消费者权益保护法》中经营者的义务	(15)	
第二节 《产品质量法》中生产者、销售者的产品质量 责任和义务	(22)	
第三节 《反不正当竞争法》规定的经营者的义务	(26)	
第四节 《价格法》中规定的经营者定价时的义务	(33)	
第四章 消费者合法权益的保护	(36)	
第一节 国家保护	(36)	
第二节 社会保护	(46)	
第五章 损害消费者权益的法律责任	(51)	
第一节 《消费者权益保护法》中规定的经营者损害 消费者权益的法律责任	(51)	
第二节 《产品质量法》中规定的生产者、销售者的		

目 录

上篇 《消费者权益保护法》要点解答

1

1

目

录

第一章 概 述

- 001 什么是《消费者权益保护法》? (3)
- 002 为什么要制定《消费者权益保护法》? (4)
- 003《消费者权益保护法》有哪些新特点? (4)
- 004《消费者权益保护法》包括哪些基本内容? (5)
- 005《消费者权益保护法》的调整对象是什么? (6)
- 006《消费者权益保护法》规定了哪些基本原则? (7)

第二章 消费者的权利

- 007 消费者享有哪些权利? (8)
- 008 如何理解消费者的安全保障权? (9)
- 009 如何理解消费者的知情权? (9)
- 010 如何理解消费者的自主选择权? (10)

- 011 如何理解消费者的公平交易权? (11)
- 012 如何理解消费者的获得赔偿权? (11)
- 013 如何理解消费者的结社权? (12)
- 014 如何理解消费者的知识了解权? (13)
- 015 如何理解消费者的人格尊严和民族风俗习惯受尊重权? (13)
- 016 如何理解消费者的监督、控告、检举和批评、建议权? (14)

第三章 经营者的义务

第一节 《消费者权益保护法》中 经营者的义务

- 017 《消费者权益保护法》具体规定的经营者的义务有哪些? (15)
- 018 如何理解经营者的守法义务? (16)
- 019 如何理解经营者的接受监督义务? (16)
- 020 如何理解经营者的保护消费者安全义务? (17)
- 021 如何理解经营者的真实信息告知义务? (18)
- 022 如何理解经营者的真实标识义务? (18)
- 023 如何理解经营者的出具单据义务? (19)
- 024 如何理解经营者的质量保证义务? (19)
- 025 如何理解经营者的售后服务义务? (20)
- 026 如何理解经营者的不得以告示等方式免责的义务? (21)

027 如何理解经营者的不得侵犯消费者人身权的义务? …… (21)

第二节 《产品质量法》中生产者、销售者的 产品质量责任和义务

028 《产品质量法》中规定的生产者的产品质量责任和
义务有哪些? …… (22)

029 如何理解生产者的保证产品质量义务? …… (22)

030 如何理解生产者的真实标识义务? …… (23)

031 如何理解生产者的特殊产品包装义务? …… (24)

032 如何理解生产者产品生产的禁止性义务? …… (24)

033 《产品质量法》中规定销售者的产品质量责任和义
务主要有哪些? …… (25)

3

目

录

第三节 《反不正当竞争法》

规定的经营者的义务

034 什么是《反不正当竞争法》中规定的“不正当竞争
行为”? …… (26)

035 《反不正当竞争法》中规定的经营者的义务主要有
哪些? …… (26)

036 如何理解经营者的不得采取不正当竞争手段义
务? …… (27)

037 如何理解公用企业或者其他依法具有独占地位的
经营者不得垄断经营义务? …… (28)

038 如何理解政府及其所属部门不得滥用行政权力的
义务? …… (28)

- 039 如何理解经营者的不得商业贿赂义务? (29)
- 040 如何理解经营者的不得做虚假宣传义务? (30)
- 041 如何理解经营者的不得侵犯商业秘密义务? (30)
- 042 如何理解经营者的不得倾销义务? (31)
- 043 如何理解经营者的不得搭销义务? (31)
- 044 如何理解经营者不得进行有奖销售义务? (32)
- 045 如何理解经营者的不得损害商誉义务? (32)
- 046 如何理解经营者的不得串通投标义务? (33)

4

消费者权益保护法要点解答

消费者权益保护法要点解答

第四节 《价格法》中规定的 经营者定价时的义务

- 047 经营者定价时应遵循哪些原则? (33)
- 048 经营者应如何进行价格活动? (34)
- 049 《价格法》禁止的经营者违反定价义务的行为主要
有哪些? (34)

第四章 消费者合法权益的保护

第一节 国家保护

- 050 国家应如何保护消费者的合法权益? (36)
- 051 如何理解国家采取立法手段保护消费者合法权益? (37)
- 052 人民政府对保护消费者合法权益负有什么职责? (38)
- 053 有关行政部门在保护消费者合法权益方面负有什么
职责? (38)

054 工商行政管理机关在其职责范围内可以采取哪些 保护消费者权益的具体措施?	(39)
055 物价管理机关在其职责范围内可以采取哪些保护 消费者权益的具体措施?	(40)
056 技术监督机关在其职责范围内可以采取哪些保护 消费者权益的具体措施?	(40)
057 卫生监督机关在其职责范围内可以采取哪些保护 消费者权益的具体措施?	(41)
058 环境保护机关在其职责范围内可以采取哪些保护 消费者权益的具体措施?	(42)
059 进出口商品检验机关在其职责范围内可以采取哪 些保护消费者权益的具体措施?	(42)
060 行业主管部门在其职责范围内可以采取哪些保护 消费者权益的具体措施?	(43)
061 行政监察机关在其职责范围内可以采取哪些保护 消费者权益的具体措施?	(44)
062 有关国家机关应如何惩处侵害消费者合法权益的 违法犯罪行为?	(45)
063 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?	(45)

第二节 社会保护

064 如何运用社会监督手段保护消费者的合法权益?	(46)
065 大众传播媒介应当怎么为维护消费者合法权益服 务?	(46)

- 066 消费者协会是什么性质的组织? (47)
- 067 消费者协会履行的职能有哪些? (48)
- 068 如何理解消费者协会的非营利性? (49)
- 069 消费者组织依法履行职能应注意哪些问题? (49)

第五章 损害消费者权益的法律责任

第一节 《消费者权益保护法》中规定的经营者

损害消费者权益的法律责任

- 070 损害消费者权益的经营者承担民事责任的原则和一般方式是什么? (51)
- 071 在哪些情形下,经营者需承担民事责任? (52)
- 072 经营者提供的商品存在缺陷应承担什么责任? (53)
- 073 经营者提供的商品不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的,应承担什么责任? (53)
- 074 经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应承担什么责任? (54)
- 075 经营者提供商品或服务,造成消费者或者其他受害人死亡的,应承担什么责任? (54)
- 076 经营者侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的,应当承担什么责任? (55)
- 077 经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损失怎么办? (56)
- 078 国家规定或者经营者与消费者约定“三包”的商

- 品,出问题了怎么办? (56)
- 079 经营者以邮购等方式提供商品的,未按约定提供怎么办? (57)
- 080 经营者以预收款方式提供商品或者服务的,未按约定提供怎么办? (57)
- 081 消费者得知其购买的商品为经有关行政部门认定的不合格商品怎么办? (58)
- 082 经营者提供商品或服务有欺诈行为的,应当承担什么责任? (58)
- 083 经营者欺诈消费者的行为有哪些情形? (59)
- 084 经营者在向消费者提供商品中,不能证明自己确非欺骗、误导消费者而实施此种行为的,如何承担责任? (60)
- 085 在哪些情形下,应对经营者处以行政处罚? (61)
- 086 经营者对行政处罚决定不服的,如何处理? (62)
- 087 国家工作人员依法履行职责时受到经营者的暴力阻挠怎么办? (62)
- 088 国家机关工作人员玩忽职守侵害消费者合法权益的,应承担什么责任? (63)

第二节 《产品质量法》中规定的生产者、销售者的损害赔偿责任

- 089 什么是“产品质量责任”? (63)
- 090 销售者售出不合格产品时如何处理? (64)
- 091 因产品缺陷造成他人财产损害如何承担责任? (65)

- 092 生产者在哪些情形下不承担赔偿责任? (65)
- 093 因产品存在缺陷造成人身、他人财产损失的,受害人如何要求赔偿? (66)
- 094 因产品存在缺陷造成人身、他人财产损失的,如何确定赔偿范围? (66)
- 095 因产品存在缺陷造成人身、他人财产损失的,如何确定诉讼时效? (67)
- 096 生产者、销售者违反安全标准规定的,应承担什么责任? (67)
- 097 生产、销售伪劣产品的,应承担什么责任? (67)
- 098 生产、销售禁止性产品的,应承担什么责任? (68)
- 099 销售失效产品的,应承担什么责任? (68)
- 100 伪造产地、厂名、厂址的,应承担什么责任? (69)
- 101 产品标识不合格的,应承担什么责任? (69)
- 102 伪造检验证明的,如何处理? (70)
- 103 国家机关工作人员在哪些情况下需要承担责任? (70)

第三节 《反不正当竞争法》中规定的 经营者的损害赔偿責任

- 104 经营者采取不正当竞争手段的,应承担什么责任? (71)
- 105 公用企业或者其他依法具有独占地位的经营者垄断经营的,应承担什么责任? (71)
- 106 政府及其所属部门违反规定滥用行政权力的,应承担什么责任? (72)
- 107 经营者进行商业贿赂和侵犯商业秘密的,应承担什

- 么责任? (72)
- 108 经营者做虚假宣传的,应承担什么责任? (73)
- 109 经营者违法有奖销售和串通投标的,应承担什么责任? (73)
- 110 如何确定经营者的赔偿责任范围? (73)
- 111 监督检查不正当竞争行为的国家机关工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,应承担什么责任? (74)

第四节 《价格法》中规定的经营者 违反定价义务的法律责任

- 112 经营者实施不正当价格行为的,应承担什么责任? (74)

第五节 关于处理侵害消费者 权益行为的若干规定

- 113 经营者提供的商品或服务,应符合什么要求? (75)
- 114 经营者发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷时,应如何处理? (76)
- 115 经营者拟订的格式合同、通知、声明、店堂告示中含有对消费者不公平、不合理的内容时,应如何处理? (77)
- 116 消费者接受经营者提供的商品或者服务后,向经营者索要单据时,经营者负有什么义务? (77)
- 117 经营者提供商品或者服务,造成消费者人身、财产损害的,如何处理? (78)

第六章 消费争议的解决

第一节 一般规定

- 118 消费者和经营者消费权争议的解决途径有哪些? (79)
- 119 如何理解与经营者协商和解的解决方式? (80)
- 120 消费者协会受理投诉的范围有哪些? (80)
- 121 销售者在购买、使用商品或接受服务时,其合法权益受到损害可否向销售者求偿? (81)
- 122 消费者或其他人因商品缺陷造成财产损失应向谁求偿? (82)
- 123 企业合并、分立的,如何确定赔偿责任人? (82)
- 124 消费者合法权益受到使用他人营业执照的经营者损害时,可否向执照持有人求偿? (83)
- 125 消费者在展销会、租赁柜台购买商品或接受服务,其合法权益受到损害时应向谁求偿? (83)
- 126 消费者因经营者利用虚假广告提供商品致其损害的,可否向经营者求偿? (84)

第二节 工商行政管理所处理

消费者申诉实施办法

- 127 如何确定工商行政管理所对消费者申诉的管辖范围? (85)
- 128 工商行政管理所处理消费者申诉,适用什么程序? (85)

- 129 工商行政管理所处理消费者申诉时,有权收集哪些证据? (86)
- 130 经营者拒不履行调解书,应如何处理? (86)
- 131 当事人自行和解后一方反悔,或者经消费者协会调解未能达成协议、虽达成协议但未能履行,消费者又向工商所申诉的,应如何处理? (87)
- 132 处理消费者权益争议时,发现经营者有违反工商行政管理法律、法规或者规章的行为的,应如何处理? (87)

第三节 工商行政管理机关受理 消费者申诉暂行办法

- 133 各地工商行政管理局总的职责是什么? (88)
- 134 工商行政管理机关受理消费者申诉,应如何适用法律? (89)
- 135 如何确定工商行政管理机关对消费者申诉案件的管辖范围? (89)
- 136 消费者申诉应符合哪些条件? (90)
- 137 消费者为 2 人以上的,如何处理? (90)
- 138 工商行政管理机关收到申诉书后,可以作出哪些处理? (91)
- 139 消费者申诉在哪些情形下不予受理或终止受理? (91)
- 140 工商行政管理机关受理消费者申诉的,如何立案? (92)
- 141 办案人员是消费者申诉案件当事人的近亲属或者与当事人有其他利害关系,是否应该回避? (92)
- 142 消费者申诉案件,举证责任如何分配? (93)

- 143 消费者申诉后,双方当事人是否可以协商和解? (93)
- 144 工商行政管理机关调解不成的,如何处理? (94)
- 145 对经营者的违法行为,工商行政管理机关有权如何
处理? (94)

下篇 消费者权益保护常用法律法规

中华人民共和国消费者权益保护法(1993. 10. 31)	(97)
国家工商行政管理局关于实施《消费者权益保护法》的 若干意见(1995. 2. 25)	(111)
工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法(1998. 12. 3 修订)	(114)
工商行政管理所处理消费者申诉实施办法 (1997. 3. 15)	(120)
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(2004. 3. 12)	(123)
欺诈消费者行为处罚办法(1996. 3. 15)	(126)
中国消费者协会受理消费者投诉规定(1995. 12. 1)	(129)
中华人民共和国产品质量法(2007. 7. 8 修正)	(136)
产品质量申诉处理办法(1998. 3. 12)	(154)
中华人民共和国价格法(1997. 12. 29)	(159)
价格违法行为行政处罚规定(2008. 1. 13 修订)	(170)