

《福建省实施 〈中华人民共和国 消费者权益保护法〉 办法》释义

本书编委会



福建科学技术出版社
FUJIAN SCIENCE & TECHNOLOGY PUBLISHING HOUSE

《福建省实施
〈中华人民共和国
消费者权益保护法〉
办法》释义

本书编委会

福建科学技术出版社
FUJIAN SCIENCE & TECHNOLOGY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》释义/《〈福建省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法》释义》编委会编.
—福州: 福建科学技术出版社, 2008. 2

ISBN 978-7-5335-3141-6

I. 福… II 福… III. TS943. 74 IV. TS943. 74

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 003416 号

- 书 名 《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》释义
作 者 本书编委会
出版发行 福建科学技术出版社 (福州市东水路 76 号, 邮编 350001)
网 址 www. fjstp. com
经 销 各地新华书店
排 版 福建科学技术出版社排版室
印 刷 人民日报社福州印务中心
开 本 850 毫米×1168 毫米 1/32
印 张 8. 875
字 数 208 千字
版 次 2008 年 2 月第 1 版
印 次 2008 年 2 月第 1 次印刷
印 数 1—3 150
书 号 ISBN 978-7-5335-3141-6
定 价 15. 00 元

书中如有印装质量问题, 可直接向本社调换

本书编委会

编委会委员：阮荣祥 包志荣 赵觉荣 刘启力
徐 平 游劝荣 张光倬 刘朝阳
王少伟 张炯佳 刘友榕 冯 榕
林江敏

主 编：游劝荣

副 主 编：刘友榕 冯 榕

编 撰 人 员：冯 榕 段建平 黄 辉 邓 雨
吴黎静 贺 晟 李朝波 林开华

序 1

在《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》新闻发布会上的讲话

福建省人大常委会副主任 陈营官

(2005年8月31日)

同志们：

《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》经省十届人大常委会第十七次会议审议通过，将于2005年9月1日开始施行。这是我省维权法制建设中的一件大事，对保护消费者合法权益，维护市场经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展，构建和谐社会，建设海峡西岸经济区都将产生积极的影响。

刚才，几位同志对实施办法的立法过程、内容以及今后的贯彻实施都作了很好的发言，下面，我从人大常委会的角度，就实施办法正式施行后需要做的工作讲三点意见。

一、充分认识消费者合法权益保护的重大意义，提高贯彻实施消费者权益保护法律法规的自觉性

加强对消费者合法权益的保护，是社会主义市场经济法制建设的需要。保护消费者运动，早在十九世纪初的西方发达国家就开始形成，它是市场经济条件下，消费者为维护自身权益、争取社会公正而自发成立的有组织地对损害消费者利益行为进行斗争的社会运动。时至今日，已经遍及世界各个国家和地区。

我国消费者保护工作起步于上个世纪80年代初，二十多年来，随着消费者保护运动的发展以及消费者组织的成立与发展，

这项工作有了长足的发展，取得令人瞩目的成就。特别是在消费者权益保护法建设上，已经形成了一个以民法通则为基础，产品质量法、反不正当竞争法、广告法、商标法、食品卫生法、药品监督法、计量法、标准化法、价格法、合同法等一系列法律法规组成的制度群。1993年，颁布实施的《中华人民共和国消费者权益保护法》，规定了消费者和经营者之间的相互关系，明确了消费者的合法权利、经营者的法定义务及其法定职责，其中相关制度规范与这些法律法规中有关消费者保护的规定相互衔接，为消费者权益保护提供了强有力的法律保障。

随着改革的深入和社会经济生活的变化，现阶段维权形势依然严峻。一方面是消费领域不断拓宽，新的消费方式和消费热点不断出现，比如，电视、互联网上网、展览、演出等服务性消费，过去或者没有，或者消费量较少，而现在的消费量与日俱增；还有一些消费品，如食品、药品等，国家制定了严格的质量标准和市场准入规范，需要在消费过程中得到体现。另一方面，消费环境的“清洁度”仍然是百姓普遍关注的焦点，比如，假冒伪劣商品、虚假广告宣传、价格欺诈、强制交易等现象，在一些地方都不同程度存在着。因此，针对消费维权实际，适时地补充和细化国家有关法律规范，加强地方维权法制建设，既是构建和完善社会主义市场经济法律框架和体系的一项重要内容，也是维护和保障广大消费者切身利益，促进社会主义市场经济乃至和谐社会健康有序发展的一项重要举措。

我省人大常委会十分重视消费维权立法工作，在上个世纪80年代，就率先制定了全国第一部地方性法规《福建省保护消费者合法权益条例》；1994年，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》，制定了现行的《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》，对于保护消费者合法权益、维护我省市

场经济秩序，发挥了重要作用。2004年，为适应新时期消费维权的实际需要，维护法制统一，省人大常委会主任会议提起全面修订现行实施办法的议案。为了提高立法质量，使修订后的实施办法更加切合实际、体现民意，省人大常委会举行了听证会，并将草案在媒体上公开发表，开展了调研，召开了多场研讨会、论证会，广泛听取各方面的意见。这次开门立法得到了社会各界和广大消费者的普遍关注和积极支持，收到了预期效果，为今后顺利地贯彻实施办法打下了坚实的基础。在此，我代表省人大常委会向支持、参与实施办法修订工作的社会各界人士、朋友们表示衷心的感谢！

修订后的实施办法，内容更丰富准确，条款更加简明扼要、通俗易懂、便于操作，体现了以人为本、立法为民的价值取向和立法宗旨。一是对消费者权利规定更加全面、具体、规范，贯穿于购买商品和接受服务的全过程，突出了对消费者权益的国家保护，明确了各级政府行政管理部门、消费者权益保护委员会、行业组织、新闻媒体的责任；二是进一步细化了经营者的义务，既有适用一般性的原则规范，也有针对特殊行业，如医疗服务、保险、消费贷款、中介活动、非公益性或非学历培训教育服务等，进行特别规范的制度设置，其中的商品召回、商品“三包”责任落实、销售瑕疵商品告知、不能即时出具购物凭证服务单据而产生的费用承担、格式条款的规范等制度，明确了各类经营者的经营行为，强化了对经营者的约束和监督；三是规定了消费者权益保护委员会的职能、职责和依法行使职能的保障；四是明确了解决消费争议的途径和程序，促进了消费争议的公正处理和及时裁决；五是强化了法律责任。我们相信，通过实施办法相关制度的贯彻落实，必将对我省消费者权益保护事业起到重要的促进作用。

因此，我们要从建设和谐社会的高度，从尊重和保障人权的角度，充分认识保护消费者合法权益，维护良好社会消费环境的重大意义，认真学习宣传消费者权益保护的法律法规，进一步增强贯彻执行《中华人民共和国消费者权益保护法》以及我省实施办法的自觉性。

二、抓住重点，采取措施，努力推进我省消费维权法制建设的进程

消费者权益的保护，涉及面广，内涵丰富。要确保实施办法有关制度落实到位，还需要做较大的努力。为此，各级政府要加强领导和协调，各有关职能部门以及消费者组织都要密切配合，扎实工作。

第一，要广泛开展宣传活动。实施办法涉及各行各业、家家户户，关系到每个人的切身利益，只有让实施办法为广大人民群众所掌握，才能成为广大消费者依法维权的锐利武器，也才能在全社会营造良好的消费环境和维权氛围。各有关方面尤其是新闻媒体要采取多种形式，因地制宜、大张旗鼓地宣传实施办法，使之家喻户晓、深入人心。宣传实施办法要衔接《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规的相关维权制度，要围绕立法宗旨和精神，要及时反映消费者的心声，要大力表彰维护消费者权益的先进典型；同时，对违反诚信原则、侵害消费者权益的行为要及时予以曝光，使“失信”和“侵权”者付出代价。

消费者权益的保护，直接涉及经营者与消费者双方，所以，实施办法明确赋予了经营者、消费者的义务和权利。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、诚实信用的原则；也规定了保护消费者权益，应当遵循方便的原则，并与社会经济发展水平相适应。这是和谐社会立法理念在实施办法中的体现。因此，作为社会主义市场经济主体的经营者应当严格

遵循这一交易规则，加强自律、依法经营；消费者也要遵循依法维权的原则，充分尊重经营者的劳动，依法行使法定权利。只有广大经营者和消费者自觉学法、懂法、守法、依法维护自身的合法权益，才能形成全社会的和谐消费环境。

第二，要切实加强消费者权益的国家保护。行政保护是国家保护的最直接体现。各级人民政府作为实施办法的组织实施者，应当从尊重和保障消费者权益的高度，切实加强对消费者权益保护工作的领导，协调解决消费者权益保护工作中的重大问题，督促有关行政管理部门依法履行消费者权益保护的职责，并为消费者权益保护委员会依法履行职能提供保障。工商、质量技术监督、食品药品监督、卫生、价格等有关行政管理部门要依照各自的职责，相互协调，相互配合，依法加强对经营者的监督，严肃查处损害消费者权益的违法行为；同时要转变工作作风，增强服务意识，保障和方便消费者依法维权，切实加大行政保护力度。司法保护是国家保护的最后一道防线，各级司法机关要方便消费者诉讼，及时依法审理损害消费者权益的民事纠纷，严厉惩处侵害消费者权益的违法犯罪行为。

第三，要充分发挥消费者权益保护委员会的职能作用。现行的我省各级消费者委员会是广大消费者的维权组织，运行十多年来，为推动我省消费维权事业做出了积极的贡献。本次修订实施办法，在总结消费维权实践经验的基础上，将其更名为消费者权益保护委员会，并对其职能和成员单位作了强化和调整，这是我省地方立法的一大特色，也是立法机关加大对消费者权益保护的一项措施。各级消费者权益保护委员会应当以此为契机，以维护消费者合法权益为己任，认真履行法定职责和义务，依法开展对商品和服务消费的监督工作。特别是要依法履行实施办法赋予的新的维权职能，要在宣传维权法律法规、提供消费信息咨询、参

与监督检查的同时，认真受理并调解消费权益争议投诉事项，积极支持消费者依法对侵权行为申请仲裁或者提起诉讼；要通过披露损害消费者权益的行为，发布消费警示，协助相关行业制定行业规范，发挥经营者自律的功能，以适应现阶段消费维权的实际需要；对保护消费者权益涉及两个部门以上的，应当及时提请相关部门依法处理。

此外，实施办法条款多、内容丰富，有些条款是与相关法律法规、部委规章的有关规定相衔接的，只有熟悉、掌握其中的内容，才能提高执法水平。消费者权益保护委员会和各有关部门、行业组织要进一步增强保护消费者权益的责任感和使命感，多形式、分层次地组织有关工作人员学习培训，准确把握实施办法的基本原则，全面掌握实施办法的基本内容，不断提高依法维权工作的水平。同时，要抓紧修订或废止与实施办法不相一致的规范性文件，建立健全保护消费者权益工作机制，保证实施办法的顺利实施。

三、要完善监督保障机制，确保实施办法在我省的全面贯彻实施

为确保消费维权各项法律制度的贯彻实施，完善维权法规自身的监督检查机制，实施办法规定保护消费者合法权益应当实行国家保护、经营者自律、消费者依法维权和社会监督相结合的原则，并对保护消费者权益的体系和监督方式也作了明确规定。这些监督包括地方权力机关监督、行政监督、司法监督和消费者权益保护委员会、其他消费者组织以及任何单位和个人的社会监督、新闻媒体的舆论监督。各地在贯彻实施中，一定要善于通过这些监督渠道，运用好各种监督手段，不断完善监督机制，健全监督网络，以保证我省消费者权益保护事业健康持续发展。

各级人大及其常委会要支持、督促同级人民政府及其有关部

门和社会团体作好实施办法的学习、宣传、贯彻工作；要支持有关部门抓紧做好实施办法适用的配套制度建设；要结合本地区实际，抓住消费热点、难点问题，采取听汇报、执法检查、调查视察、个案监督等形式，及时发现并妥善处理实施办法贯彻过程中出现的新情况、新问题，对执法不到位或执法违法的行为，要督促有关部门依法纠正、依法查处。

同志们，新闻界的朋友们，人民群众是国家的主人，也是具体的消费者。保护消费者合法权益就是保护我们自身的利益。让我们共同努力，通过实施办法的贯彻实施，进一步推进我省消费者权益保护法制建设的进程，为发展我省风正气顺、人和业兴的趋势，为建设海峡西岸经济区与构建和谐社会作出新的更大的贡献。

谢谢大家！

序 2

保护消费者权益：以民意为依托

福建省人大法制委主任委员 阮荣祥

2005年6月2日，《福建省实施消费者权益保护办法（修订）》经福建省十届人大常委会第十七次会议审议通过，并将于2005年9月1日正式实施。新的实施办法共八章六十二条，着重从政府和行政管理部门的职责、消费者权益、经营者义务、消费者组织、消费权益争议的解决和法律责任等方面加强了对消费者权益的保护，体现了对《中华人民共和国消费者权益保护法》的细化和补充。

修订法规顺应民意

我省消费维权立法一直走在全国的前列，早在上个世纪80年代，就率先制定了全国第一部地方性法规。1994年制定的现行《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》，对于保护消费者合法权益、维护市场经济秩序，发挥了重要作用。但是，随着市场经济的发展和各项改革的深入，包括消费领域在内的社会生活各方面都发生了深刻的变化，消费领域不断拓宽，新的消费方式和消费热点不断出现，百姓的维权意识也日益增强。显然，十年前制定的实施办法，对一些新出现的消费侵权行为，已难以限制和处理，显得较为滞后，给消费者维权带来一定的困难。同时随着我国法律不断完善，现行实施办法及其三个附件，所创设的“福建省消费者委员会消费纠纷仲裁办法”、“福

建省消费者委员会代表消费者起诉办法”、“福建省消费者委员会消费权益质询办法”等三项制度，与仲裁法、民事诉讼法、代表法的有关规定不相符，也应当加以修改。

古人云：“世易时移，变法宜矣”。修订实施办法是适应经济发展和社会变革的需要，也是法制建设的需要，消费者维权的需要，归根到底是适应人民群众的需要。省人大常委会主任会议提起全面修订现行实施办法的议案，既是新形势下消费关系的调整，也是新形势下对消费者合法权益的有力保护。这对规范市场经济秩序，构建和谐社会，建设海峡西岸经济区都将产生积极的意义。

在修订实施办法的过程中，省人大常委会认真总结了多年来我省消费维权的实践经验，明确了当前维护消费者权益工作的指导思想、工作重点和主要措施。把修订的着力点放在加大对消费者权益保护、方便消费者维权以及降低维权成本上。在立法内容的把握上，努力做到三个坚持，即国家保护、经营者自律、消费者依法维权和社会监督相结合；二是坚持方便消费者行使权利并与社会经济发展水平相适应；三是坚持经营者与消费者交易的自愿、平等、公平、诚实信用。在立法技术上坚持了三个原则：一是从我省实际出发，对消费者权益保护法进行细化和补充；二是要针对当前百姓反映强烈的消费热点和难点问题进行规范，尽可能使设置的各项制度条款通俗易懂、便于操作；三是在坚持法制统一的前提下，探索地方立法的理论和实务，大胆创设，发挥地方立法试验田的作用。

开门立法集中民意

为了平衡好各种不同利益，加大对消费者权益保护的力度，省人大常委会在总结以往开门立法经验的基础上，坚持面向社

会，面向群众修订实施办法，收到了良好的效果。把医疗服务、消费贷款、金融保险服务纳入调整范围，消费者权益保护委员会定位，格式条款的监督，检测鉴定费用，以及举证责任倒置等制度的设置，皆来自于开门立法的建议以及法学专家的创见。

2004年7月5日，在省内各主要新闻媒体上，一则来自省人大常委会办公厅公告引起了社会各界的关注。这一公告是省人大常委会公开向社会各界征求《福建省实施消费者权益保护办法（修订草案）（征求意见稿）》的意见，并将举行立法听证会。在公告规定的15日内，有100多位公民通过电话、传真等方式提出了修改意见，并报名参加听证会。2004年8月5日，4.5小时的立法听证会如期举行，20多位来自各行各业的陈述人充分表达自己的观点和意见。不仅如此，省人大常委会法制工作委员会在“走出去”调研的同时，首次采用“请进来”的“借脑立法”的方法，邀请省内7位法学专家和上海、甘肃、安徽、浙江等外省立法相关人员到福州参与研讨。研讨会上，与会人员就是否将医疗服务纳入新实施办法调整范围充分发表了各自的意见。省外立法相关人员也介绍了各省市在这方面的做法和实践经验。据不完全统计，在制定新实施办法的过程中，省人大常委会先后就医疗服务、消费贷款、金融保险服务纳入调整范围、消费者权益保护委员会定位、格式条款的监督、检测鉴定费用的承担等问题召开协调会或论证会近20场次，深入基层调研3次，听取了近300人次的意见，发出书面征求意见稿200份，征集了57份180条的修改建议。立法的过程是体现人民意志的过程，也是体现集体智慧的过程。实施办法的修订，能够收到比较好的社会效果，很重要的一个因素是开门立法，广泛吸纳民意。开门立法作为立法法已经明确的制度，今后我们还将继续实施，提高福建地方立法水平。

立法创新反映民意

修订实施办法，把着力点放在加大对消费者权益的保护、方便消费者维权和降低维权成本上，是省人大常委会的要求。新的实施办法与现行实施办法相比，内容更加丰富和准确，条款更加简明扼要、通俗易懂，凸显了省人大常委会立法为民的价值取向。总的看是强化了为消费者维权的力度。在国家保护上，明确各有关部门在消费维权中的职责，以及相互间的协调机制。明确了消费者权益保护委员会的地位作用，赋予其在消费维权中的十项职能，并将行业协会代表作为消费者权益保护委员会的成员单位，以发挥经营者行业自律的功能。

维权内容有新举措。一是将医疗服务部分内容以及保险、消费贷款、中介活动、非公益性或非学历培训教育服务等新的消费形式或者消费热点纳入调整范围，特别是在广泛听取各方意见的基础上，对医疗机构及其医务人员维护患者知情权、隐私权以及合理收费等作出了具体规定，是个明显的突破。二是对精神损害行为设置了赔偿条款，兼顾今后一段时期的社会经济的发展水平和趋势，是尊重人权的一个重要措施。三是将举证责任倒置开创性地应用到消费纠纷解决机制中，被中消协有关人士称为是消费者的一大福音。四是规定了商品检测鉴定费用由经营者先行垫付制度，方便了消费者的维权。五是对欺诈作了新界定，列举了十四种欺诈行为，给不法经营者设置了警戒。

此外，新实施办法可操作性较强。比如，召回制度、先行垫付制度、制定“三包”目录制度、落实民事责任制度、终止商家“最终解释权”制度、惩罚性赔偿制度、消费争议处理制度、瑕疵商品告知制度、消费环境安全保障制度等。

法贵于行。法规实施任重道远，需要社会各界的共同努力。

最重要的是消费者要依法维权，经营者要合法经营，执法者要公正执法，协调社会矛盾和冲突，促进社会的和谐与公正。

目 录

第一部分 《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保 护法〉办法》释义·····	(1)
第一章 总 则 ·····	(1)
第二章 消费者的权利 ·····	(14)
第三章 经营者的义务 ·····	(30)
第四章 消费者权益的国家保护 ·····	(65)
第五章 消费者权益保护委员会 ·····	(75)
第六章 消费争议的解决 ·····	(89)
第七章 法律责任 ·····	(99)
第八章 附 则 ·····	(115)
第二部分 附 录·····	(116)
一、《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉 办法》及说明·····	(116)
(一) 福建省实施《中华人民共和国消费者权益保护 法》办法 ·····	(116)
(二) 关于《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益 保护法〉办法(修订草案)》的说明·····	(131)
(三) 关于《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益 保护法〉办法(修订草案)》修改情况的报告···	(139)
(四) 关于《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益 保护法〉办法(修订)(草案修改稿)》审议结果 的报告 ·····	(146)
(五) 关于《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益 保护法〉办法(修订)(草案修改二稿)》修改情况	