

中国市场经济法律快通丛书

快通

消费者权益保护法

——拿起你的“尚方宝剑”

吴景明
陈茂云 编著

(全国普法办公室推荐读物)

3.8
04



中国政法大学出版社

●全国普法办公室推荐读物

●中国市场经济法律快通丛书

快通消费者权益保护法

——拿起你的“尚方宝剑”

中宣部出版局
司法部宣传司

组织编写

吴景明
陈茂云

编著

中国政法大学出版社

(京) 新登字 185 号

图书在版编目 (CIP) 数据

快通消费者权益保护法: 拿起你的尚方宝剑/吴景明,
陈茂云编著. -北京: 中国政法大学出版社, 1995. 9

ISBN 7-5620-1400-0

I. 快… I. ①吴…②陈… II. 消费者权益保护法-中
国-学习参考资料 IV. D923. 8

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (95) 第 16144 号

中宣部出版局
司法部宣传司 组织编写
吴景明
陈茂云 编著

出版 中国政法大学出版社

发行 新华书店经销

印刷 一二零一印刷厂印刷

开本 787×1092

字数 114 千

印张 5.5

印数 5, 000

版次 1995 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

书号 ISBN 7-5620-1400-0/D·1360

定价 5.50 元

《中国市场经济法律快通丛书》编委会

名 誉 主 编：刘 飏

编 委 会 主 任：宋镇铃 孙鸿翔

编委会副主任：孟祥林 刘一杰 王遂起

黄勤南 隋彭生

编 委：(按姓氏笔划为序)：

王晓晖 孙剑英 池源淳

杜 茂 贾永清 徐 波

率蕴铤

出版说明

党的十四大和十四届三中全会确立了社会主义市场经济体制的战略构想和基本框架。市场经济是法制经济。社会主义市场经济体制的建立和完善,必须有完备的法制来规范和保障,迫切需要人们知法、学法、懂法,树立与市场经济相适应的法律意识,学会用法律手段管理经济和维护国家、集体、个人的合法权益。为全面、系统地向广大读者介绍、宣传、普及与中国社会主义市场经济紧密相关的各种法律知识,特别是使没有专门学习过法律的各界人士能够较快地掌握和应用这些知识,中宣部出版局和司法部宣传司组织有关专家、学者编写了这套《中国市场经济法律快通丛书》。

本丛书涉及经济合同法、产品质量法、消费者权益保护法、反不正当竞争法、公司法、保险法、对外贸易法、房地产法等几十个已经颁布和即将颁布的有关经济法律,每个法出一本书,拟出 50 本(种),分批出版。丛书每种一般为 8—10 万字。丛书体例采用以案释法和问答的形式,突出实用性,紧密结合当前我国社会主义市场经济飞速发展的需要,文字精炼,写法深入浅出、通俗易懂。丛书有两个主要特点:一是采用问答式,简洁鲜明,直接入题,并以案说法,具体、生动、形象,便于广大读者阅读、理解;二是作者均为我国法律界亲临一线的

专家、学者,所引案例时代感强,著述有权威性。

本丛书的编辑出版,得到了中宣部副部长龚心瀚和司法部原副部长王巨禄的大力支持,从选题筹划到组织专家撰稿,从出版发行到成书宣传,他们都提出许多重要的意见和建议,特别是两位领导亲自主持并参加丛书编委会议,具体指导丛书的编撰工作。

本丛书得到了全国普法办公室的支持,经他们审定,本丛书被推荐给广大读者。本丛书的编辑出版,得到了中国政法大学出版社的大力支持,特别是社长池源淳、总编辑率蕴铤、副社长徐波等同志做了大量的具体工作。出版要繁荣,要为推进改革开放、建立社会主义市场经济体制和实现现代化建设提供强大的智力支持,这是时代赋予出版工作的基本任务。我们期望有更多的出版单位为完成这一基本任务积极做出自己的贡献。

丛书编撰工作还得到了有关部门和一些同志的热情帮助和支持,在此一并致谢。敬请广大读者对出版的每批图书提出意见,以便今后我们把这项工作做得更好。

中国市场经济法律快通丛书

编委会

目 录

第一部分 《消费者权益保护法》简介

1. 什么是《消费者权益保护法》? (1)
2. 《消费者权益保护法》包括哪些基本内容? (2)
3. 《消费者权益保护法》颁布之前,我国已制定了
哪些主要的有关消费者权益保护的法律、
法规? (3)
4. 制定《消费者权益保护法》的背景是什么? (4)
5. 《消费者权益保护法》的立法宗旨是什么? (5)
6. 《消费者权益保护法》有哪些新特点? (7)
7. 《消费者权益保护法》的调整对象是什么? (8)
8. 《消费者权益保护法》规定了哪些基本原则? (9)

第二部分 消费者的权利

9. 消费者享有哪些权利? (10)
10. 什么是消费者的安全权? (11)
11. 什么是消费者的知情权? (21)
12. 什么是消费者的自主选择权? (24)
13. 什么是消费者的公平交易权? (30)
14. 什么是消费者的求偿权? (39)
15. 什么是消费者的结社权? (46)
16. 什么是消费者的获得有关知识权? (48)
17. 什么是消费者人格尊严、民族风俗

- 习惯受尊重权? (50)
18. 什么是消费者的监督权? (52)

第三部分 经营者的义务

19. 什么是经营者的义务?《消费者权益保护法》具体
规定了哪些经营者义务? (56)
20. 经营者依照法律、法规的规定和与消费者的约定
应履行什么义务? (57)
21. 什么是经营者接受消费者监督的义务? (62)
22. 什么是经营者保证商品和服务
安全的义务? (64)
23. 什么是经营者提供商品和服务真实
信息的义务? (68)
24. 什么是经营者标明真实名称和标记的
义务? (71)
25. 什么是经营者出具购货凭证或服务单据的
义务? (74)
26. 什么是经营者保证商品或者服务
质量的义务? (76)
27. 什么是经营者履行“三包”或者其他
责任的义务? (78)
28. “经营者不得以格式合同等方式排除或限制
消费者权利的义务”的内涵是什么? (80)
29. “经营者不得侵犯消费者人格权的义务”的内涵
是什么? (82)

第四部分 国家对消费者合法权益的保护

30. 国家立法时是否应听取消费者的意见? (84)

31. 人民政府对保护消费者合法权益负有
什么职责? (85)
32. 有关行政部门在保护消费者合法权益方面负有
什么职责? (87)
33. 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? (88)
34. 人民法院在方便消费者提起诉讼方面负有什么
义务? (89)

第五部分 消费者组织

35. 消费者组织是什么性质的组织? (91)
36. 消费者组织的任务和宗旨是什么? (92)
37. 消费者协会能否从事商品经营和
营利性服务? (92)
38. 消费者协会能否向社会推荐商品? (93)

第六部分 争议的解决途径

39. 目前我国消费权益争议情况如何? 争议主要集中在哪些方面? (95)
40. 消费者和经营者消费权益争议的解决途径有
哪些? (96)
41. 消费者协会对消费者的哪些投诉
不予受理? (97)
42. 消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害
可否向销售者求偿? (98)
43. 消费者或其他人因商品缺陷造成财产损失应向
谁求偿? (99)
44. 消费者接受服务时,其合法权益受到损害可否

- 向服务者求偿? (100)
45. 消费者在购买、使用商品时合法权益受到损害
并且遇到企业分立时应向谁求偿? (101)
46. 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? (102)
47. 消费者在租赁柜台接受服务时,其合法权益受到
损害时应向谁求偿? (103)
48. 消费者在展销会上因购买商品致合法权益受到
损害应向谁求偿? (104)
49. 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? (105)
50. 消费者因广告经营者发布虚假广告而遭受
损害的,怎么办? (106)

第七部分 法律责任

51. 经营者提供的商品存在缺陷应承担什么
责任? (108)
52. 经营者提供的商品不具备商品应当具备的使用
性能而出售时又未声明时,应当承担什么
责任?
..... (109)
53. 经营者提供的商品不符合在商品或其包装上
注明采用的商品标准应承担什么责任? (110)
54. 经营者提供的商品不符合其标明的质量状况
应承担什么责任? (111)
55. 经营者销售的商品数量不足怎么办? (112)
56. 什么是服务的内容和费用违反约定? 如果服务的

内容和费用违反约定,经营者将承担什么
责任?

- (113)
57. 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? (117)
58. 经营者提供商品或服务,造成消费者或者其他受害人残疾的,应当承担什么责任? (119)
59. 经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人死亡的,应承担什么责任? (120)
60. 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,应承担什么责任? (124)
61. 经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害怎么办? (127)
62. 国家规定或者经营者与消费者约定“三包”的商品,出了问题了该怎么办? (129)
63. 实行“三包”的大件商品,消费者要求修理、更换、退货所需的运输费及其他费用由谁负担? (131)
64. 经营者以邮购方式提供商品的,未按约定提供怎么办? (132)
65. 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? (134)
66. 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? (137)
67. 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当承担什么责任? (138)
68. 生产、销售的商品不符合保障人身、财产安全

要求应承担什么行政责任?	(139)
69. 经营者在商品中掺杂、掺假,以假充真,以次 充好,或者以不合格商品冒充合格商品怎么 处理?	(143)
70. 经营者生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、 变质的商品,应受到什么处罚?	(144)
71. 经营者伪造他人厂名应承担什么责任?	(147)
72. 经营者销售的商品应当检疫而未检疫要受到 怎样处罚?	(148)
73. 对商品作引人误解的虚假宣传的经营者应给予 什么样的处罚?	(149)
74. 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?	(150)
75. 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?	(151)

附 录

《中华人民共和国消费者权益保护法》.....	(153)
------------------------	-------

第一部分 《消费者权益保护法》简介

1. 什么是《消费者权益保护法》?

【答】 消费者权益保护法是指旨在保护消费者权益的法律规范的总称,有广义、狭义之分。狭义的消费者权益保护法,仅指专门的消费者权益保护法典,亦即国家专门颁布的对消费者权益予以特别保护的专门法律,有时又被称作消费者权益保护基本法。世界上许多国家制定了消费者权益保护基本法,如日本 1968 年颁布的《保护消费者基本法》、泰国 1979 年颁布的《消费者保护法》、西班牙 1985 年颁布的《消费者和用户利益保护法》、英国 1987 年颁布的《消费者利益保护法》等。我国的消费者权益保护基本法是 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的《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消费者权益保护法》),该法是我国的第一部保护消费者权益的综合性立法,它的制定和实施使我国消费者权益保护的法制进程大大迈进了一步。广义的消费者权益保护法又称消费者权利保护法或消费者保护法,是指调整因保障消费者的物质、文化消费权益而产生的社会关系的法律规范的总称,它是一切保护消费者权益的法律规范的总和。因此,与狭义的消费者权益保护法不同的是,凡是以保护消费者权益为内容的法律规范,都属于广义的消费者权益保护法。广义的消费者权益保护法

不单指某一部法典,而是一个法规体系,是由若干法律规范构成的有机整体。

2.《消费者权益保护法》包括哪些基本内容?

【答】《消费者权益保护法》已于1994年1月1日起施行,成为我国消费者权益保护领域的基本准则。该法共8章,55条,基本内容主要包括:〈1〉第一章“总则”,共有6条,分别规定了立法宗旨、本法的调整对象以及本法的3项原则。总则是全法之“纲”,它对重要的原则问题作了规定,指导和统帅着其他章节的规范内容。〈2〉第二章“消费者的权利”,共有9条。本章是《消费者权益保护法》的核心,从实体法的角度正面直接规定了消费者依法享有的9项权利。〈3〉第三章“经营者的义务”,共有10条。经营者是与消费者相对应的概念,消费者的权利要得到实现,在很大程度上需要通过经营者履行一定的义务来保障。为切实保障消费者的合法权益得以实现,本法在规定消费者的权利之后,又专章规定了经营者应履行的10项义务。〈4〉第四章“国家对消费者合法权益的保护”,共5条。消费者权益保护是一个复杂的综合性社会问题,除消费者依法自我保护、动员其他社会力量予以保护外,还需国家有效地管理和干预。国家负有全面保护消费者的职责和义务,国家的职责通过立法措施、行政执法措施(各级人民政府及有关行政管理部门)和司法措施具体履行,本章分别就此作了规定。〈5〉第五章“消费者组织”,共3条。通过消费者组织对消费者权益予以保护已成为世界上许多国家之通则,其成效显著已获公认,且我国消费者组织建设也已有初步的基础。本章3条分别规定了消费者组织的性质、设立、任务、职能,

并对其活动作了限制性规定。〈6〉第六章“争议的解决”，共6条。由于立场不同，利益各异，消费者和经营者就有关权益问题发生争议势所难免，如不及时解决，必定会影响消费者权益的实现。本章主要规定了消费者和经营者发生消费者权益争议时的5条解决渠道，即协商和解、调解、申诉、仲裁、诉讼；以及在几种特定情况下，消费者要求赔偿的途径及最终赔偿主体的确定。〈7〉第七章“法律责任”，共14条。本章既有实体法规范，也包括了程序法规范。其中11条（第40——50条）规定了经营者不履行义务造成消费者权益损害时应负的各种法律责任，具体包括民事责任、行政责任和刑事责任三种责任形式。另外3条分别规定了经营者不服行政处罚决定申请复议、起诉的权利和时效；妨害行政机关执行公务应负的法律責任；以及国家机关工作人员玩忽职守或者包庇经营者侵害消费者合法权益的行为应负的法律責任。〈8〉第八章“附则”只有2条，其中第54条规定了参照适用，第55条规定了生效日期。据此规定，农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照《消费者权益保护法》执行，这属于适应农业生产资料特殊性而规定的特别适用。

3.《消费者权益保护法》颁布之前，我国已制定了哪些主要的有关消费者权益保护的法律法规？

【答】 我国的消费者运动和消费者保护立法起步甚晚，历史短暂。从80年代初至今，只有10多年的历史。但此间正是我国经济、立法大发展的时期，在《消费者权益保护法》颁布之前，虽然没有全国统一的消费者权益保护基本法，但制定了一大批有保护消费者权益内容的法律法规。据统计，现行有效的法律、

法规和部分规章中涉及到消费者权益保护的约有 160 多个,比较重要的有《食品卫生法(试行)》、《药品管理法》、《民法通则》、《商标法》、《计量法》、《标准化法》等。我国决定实行社会主义市场经济体制之后,加快了保护消费者权益立法进程。1993 年,制定了两部与保护消费者权益密切相关的法律,即《中华人民共和国产品质量法》(以下简称《产品质量法》)和《中华人民共和国反不正当竞争法》(以下简称《反不正当竞争法》)。此外,到 1992 年底,我国已有 27 个省、自治区、直辖市的人大常委会颁布了保护消费者权益的地方性法规,还有 4 个市的市政府制定了相应的地方规章。上述法律、法规分别从各自的角度对消费者权益提供了一定程度的保护。

4. 制定《消费者权益保护法》的背景是什么?

【答】 要全面理解《消费者权益保护法》的立法精神,必须明了其立法背景,弄清为什么要制定这部法律。制定《消费者权益保护法》的宏观背景是我国社会主义市场经济体制的确立和完善,是市场经济法制体系的必然要求和客观发展。具体说来,包括两个方面的主要内容。一是现实中存在的大量的侵害消费者权益的事件和现象客观上要求采取法制措施。市场经济能够刺激经济的发展,发挥市场在资源配置中的调节作用。但由于市场主体利益的独立性,在狭隘的追求私利动机的推动下,市场参加者有一种作伪、欺诈、骗取等倾向,这种行为必然导致消费者权益受损。在不加管制的环境条件下,经营者往往会作出坑害消费者的行为。从我国的现实情况看,由于市场经济建设开展不久,规范市场行为的法律措施一时难于跟上形势发展,一些不法

经营者乘机钻法律和管理空子,更有甚者置法制于不顾,采取种种手段坑害消费者,牟取暴利。短尺少秤、以次充好、坑蒙诱骗、假冒伪劣,种种手段,不一而足。尤其是假冒伪劣行为,一时甚嚣尘上,给人民的生命财产安全造成巨大的损失和严重的威胁。例如,假酒、假药、伪劣电器危害甚巨。从1985年到1989年,四川、广西、贵州等地先后发生11起用工业酒精制假酒的案件,造成4966人中毒,129人死亡,33人双目失明。不法经营者坑害消费者的种种行为,既给消费者造成了巨大的损害,又造成了社会经济秩序的严重混乱,现实呼唤法制。二是完善市场经济法制的客观需要。尽管我国已制定了一大批涉及消费者权益保护的法律法规,但其局限性也是非常明显的,具体表现为:〈1〉消费者享有哪些权益无统一明确的规定,也无保护消费者的统一的法制原则;〈2〉已有立法多各有自身的立法目的,对消费者权益保护只是间接涉及或即便是直接规定内容也甚为单薄,且各法之间互不统属,缺乏协调,法律漏洞明显存在;〈3〉一些地方虽制定了专门的消费者权益保护法规,但因适用范围有限且各地做法不一,在全国市场日趋统一的条件下其局限性尤其明显;〈4〉现有法律法规可操作性差,消费者权益受损后投诉无门的现象时常发生;即便投诉成功,因操作程序限制,消费者从经济上得不偿失的情形也经常出现。正是在上述两个背景之下,在加强市场经济法制的大潮推动下,《消费者权益保护法》得以制定出台。

5.《消费者权益保护法》的立法宗旨是什么?

【答】《消费者权益保护法》第一条规定:“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