

常用法律手册系列

消费者权益保护 法律手册

**A Handbook of
Laws and Regulations
on the Protection of
Consumer Rights
and Interests**



法律出版社

消费者权益保护 法律手册

**A Handbook of
Laws and Regulations
on the Protection of
Consumer Rights
and Interests**

本书编辑组 编

法律出版社

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益保护法律手册/《消费者权益保护法律手册》编辑组编. —2版. —北京:法律出版社, 2001. 1

(2002. 4 重印)

(常用法律手册系列)

ISBN 7-5036-3315-8

I. 消… II. 消… III. 消费者权益保护法—汇编
—中国 IV. D923.89

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 019765 号

出版/法律出版社 印刷/北京朝阳北苑印刷厂 责任印制/陶 松	总发行/中国法律图书公司 经销/新华书店 责任校对/杜 进
开本/787×1092 1/32 版本/2002 年 5 月第 2 版	印张/19.25 字数/486 千 2002 年 5 月第 1 次印刷
法律出版社地址/北京市西三环北路甲 105 号科原大厦 A 座 4 层 (100037) 电子信箱/pholaw@public.bta.net.cn 传真/(010)88414115 电话/(010)88414121(总编室) (010)88414136(责任编辑)	
中国法律图书公司地址/北京市西三环北路甲 105 号科原大厦 A 座 4 层 (100037) 传真/(010)88414897 电话/(010)88414899 88414900 (010)62534456(北京分公司) (010)65120887(西总布营业部) (010)88414934(科原大厦营业部) (010)88960092(八大处营业部) (021)62071679(上海公司)	
商务网址/www.chinalaw-book.com	

出版声明/版权所有,侵权必究。

书号:ISBN 7-5036-3315-8/D·3033

定价:28.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

出版说明

为满足社会各界学法、用法的需要,本社在出版法律单行本、法律汇编本等法规类图书的同时,又新推出一套常用法律手册系列,该套书按内容分为若干种,包括《诉讼法律手册》、《赔偿法律手册》、《婚姻家庭法律手册》、《房地产法律手册》、《保险法律手册》、《金融法律手册》、《劳动法律手册》、《税收法律手册》、《知识产权法律手册》、《教育法律手册》、《消费者权益保护法律手册》、《环境保护法律手册》、《治安管理法律手册》、《交通法律手册》等,所收内容包括法律、有关法律的决定、行政法规、部门规章及司法解释等。

本丛书内容准确、实用性强、使用方便,在收录范围、编排结构上,充分考虑到读者的需要,现已将所有新修订手册的法律加入了条旨,即每个法律条文的主要含意概要,并在每本新修订图书的扉页上加“钥匙”标识作为本丛书的标志。同时,随着法律、法规等规范性文件的制定及修改,本丛书将及时补充修订,以保持常用常新,该手册即为刚刚修订的最新版本。

本书编辑组
2002年4月

目 录

总 类

中华人民共和国消费者权益保护法(1993年10月31日)	(1)
中华人民共和国民法通则(1986年4月12日)	(11)
中华人民共和国民事诉讼法(1991年4月9日)	(37)

产 品 质 量

中华人民共和国产品质量法(2000年7月8日)	(87)
中华人民共和国产品质量认证管理条例(1991年5月7日)	(100)
中华人民共和国产品质量认证管理条例实施办法(1992年1月30日)	(106)
产品质量检验机构计量认证管理办法(1987年7月10日)	(112)
部分商品修理更换退货责任规定(1995年8月25日)	(115)
定量包装商品计量监督规定(1995年12月8日)	(121)
摩托车商品修理更换退货责任实施细则(1997年3月21日)	(123)
建设工程质量投诉处理暂行规定(1997年4月2日)	(132)

2 消费者权益保护法律手册

产品标识标注规定(1997年11月7日)	(135)
农业机械产品修理、更换、退货责任规定(1998 年3月12日)	(139)
产品质量申诉处理办法(1998年3月12日)	(150)
商品条码管理办法(1998年7月29日)	(153)
制造、修理计量器具许可证监督管理办法(1999 年2月14日)	(158)
商品量计量违法行为处罚规定(1999年3月12 日)	(164)
金银饰品标识管理规定(1999年3月29日)	(165)
产品质量仲裁检验和产品质量鉴定管理办法 (1999年4月1日)	(168)
原产地域产品保护规定(1999年8月17日)	(175)
进出口化妆品监督检验管理办法(2000年2月 17日)	(178)
有关消费争议的商品送检规定(2000年3月10 日)	(183)
质量技术监督行政复议实施办法(2000年4月 24日)	(184)
移动电话机商品修理更换退货责任规定(2001 年9月17日)	(196)
固定电话机商品修理更换退货责任规定(2001 年9月17日)	(206)
产品免于质量监督检查管理办法(2001年12 月4日)	(215)

食 品 卫 生

中华人民共和国食品卫生法(1995年10月30 日)	(219)
食盐加碘消除碘缺乏危害管理条例(1994年8 月23日)	(231)

禁止食品加药卫生管理办法(1987年10月 22日)	(236)
食品卫生检验单位管理办法(1987年12月 2日)	(238)
铁路生活饮用水卫生管理监督实施办法(1988 年3月2日)	(241)
最高人民检察院、卫生部、公安部关于查处违反 食品卫生法案件的暂行规定(1988年4月15 日)	(246)
卫生监督员管理办法(1992年5月11日)	(249)
保健食品管理办法(1996年3月15日)	(253)
食品卫生行政处罚办法(1997年3月15日)	(259)
食品卫生监督程序(1997年3月15日)	(265)
餐饮业食品卫生管理办法(2000年1月16日)	(273)

卫 生 检 疫

中华人民共和国国境卫生检疫法(1986年12 月2日)	(280)
中华人民共和国国境卫生检疫法实施细则 (1989年3月6日)	(285)
中华人民共和国国境卫生检疫行政处罚程序规 则(1990年11月8日)	(309)
卫生部关于对《国境卫生检疫法实施细则》有关 条款的解释(1991年5月29日)	(315)

医 药 管 理

中华人民共和国药品管理法(1984年9月 20日)	(317)
医疗事故处理办法(1987年6月29日)	(337)
精神药品管理办法(1988年12月27日)	(342)
医疗用毒性药品管理办法(1988年12月	

27日)	(346)
放射性药品管理办法(1989年1月13日)	(349)
放射性同位素与射线装置放射防护条例(1989 年10月24日)	(354)
血液制品管理条例(1996年12月30日)	(360)
医疗器械监督管理条例(2000年1月4日)	(369)
麻醉药品经营管理办法(1989年11月24日)	(378)
国家医药管理局、国家工商行政管理局关于集 体、私营企业和个体工商户零售药品的规定 (1989年12月2日)	(382)
药品生产质量管理规范(1992年12月28日)	(384)
生物制品管理规定(1993年7月26日)	(400)
进口药品管理办法(1999年4月22日)	(402)
医疗器械经营企业监督管理办法(2000年4月 10日)	(414)
药品行政保护复审办法(2000年7月7日)	(421)
放射防护器材与含放射性产品卫生管理办法 (2001年10月23日)	(424)
医疗美容服务管理办法(2002年1月22日)	(429)

旅 游 服 务

风景名胜区管理暂行条例(1985年6月7日)	(434)
导游人员管理条例(1999年5月14日)	(437)
导游人员管理实施办法(2001年12月27日)	(441)
旅行社管理条例(2001年12月11日)	(446)
旅行社管理条例实施细则(2001年12月 27日)	(454)
旅游安全管理暂行办法(1990年2月20日)	(469)
旅行社质量保证金赔偿暂行办法(1997年3月 27日)	(472)
旅行社办理旅游意外保险暂行规定(1997年5	

月 13 日)	(476)
旅游标准化工作管理暂行办法(2000 年 3 月 3 日)	(480)
旅游专列运输管理办法(2000 年 4 月 18 日)	(488)

价 格 管 理

中华人民共和国价格法(1997 年 12 月 29 日)	(494)
价格违法行为行政处罚规定(1999 年 8 月 1 日)	(502)
价格监督检查管辖规定(2000 年 4 月 25 日)	(506)
关于商品和服务实行明码标价的规定(2000 年 10 月 31 日)	(508)
游览参观点门票价格管理办法(2000 年 12 月 11 日)	(512)
价格违法行为举报规定(2001 年 10 月 23 日)	(514)
禁止价格欺诈行为的规定(2001 年 11 月 7 日)	(517)
价格行政处罚程序规定(2001 年 9 月 20 日)	(519)

交 易 管 理

城乡集市贸易管理办法(1983 年 2 月 5 日)	(530)
投机倒把行政处罚暂行条例(1987 年 9 月 17 日)	(536)
食盐专营办法(1996 年 5 月 27 日)	(539)
粮食收购条例(1998 年 6 月 6 日)	(543)
粮食购销违法行为处罚办法(1998 年 8 月 5 日)	(548)
进口酒类国内市场管理办法(1997 年 9 月 9 日)	(553)
旧货流通管理办法(试行)(1998 年 3 月 9 日)	(558)
旧机动车交易管理办法(1998 年 3 月 9 日)	(566)

纠纷处理

工商行政管理所条例(1991年4月22日)	(572)
欺诈消费者行为处罚办法(1996年3月15日)	(574)
工商行政管理机关对走私贩私行为处罚的暂行 规定(1993年12月11日)	(576)
工商行政管理机关查处违法案件审批规定 (1995年11月23日)	(577)
工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法 (1996年3月15日)	(579)
工商行政管理机关行政处罚程序暂行规定 (1996年10月17日)	(583)
电信用户申诉处理暂行办法(2001年1月11 日)	(597)

〔总 类〕

中华人民共和国 消费者权益保护法

(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 1993年10月31日中华人民共和国主席令第11号公布 自1994年1月1日起施行)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 消费者的权利
- 第三章 经营者的义务
- 第四章 国家对消费者合法权益的保护
- 第五章 消费者组织
- 第六章 争议的解决
- 第七章 法律责任
- 第八章 附 则

第一章 总 则

第一条 【立法目的】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展,制定本法。

第二条 【消费者的范围】消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护;本法未作规定

的,受其他有关法律、法规保护。

第三条 【经营者的范围】经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务,应当遵守本法;本法未作规定的,应当遵守其他有关法律、法规。

第四条 【交易原则】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。

第五条 【国家对消费者的保护】国家保护消费者的合法权益不受侵害。

国家采取措施,保障消费者依法行使权利,维护消费者的合法权益。

第六条 【社会对消费者的保护】保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。

国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传,对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

第二章 消费者的权利

第七条 【人身、财产安全的权利】消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。

消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。

第八条 【商品服务知悉权】消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

第九条 【自主选择权】消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主

选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。

消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。

第十条 【公平交易权】消费者享有公平交易的权利。

消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。

第十一条 【损害赔偿权】消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。

第十二条 【结社权】消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。

第十三条 【知识了解权】消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。

消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能,正确使用商品,提高自我保护意识。

第十四条 【受尊重权】消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。

第十五条 【监督权】消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。

消费者有权检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法失职行为,有权对保护消费者权益工作提出批评、建议。

第三章 经营者的义务

第十六条 【守法义务】经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。

经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。

第十七条 【接受监督义务】经营者应当听取消费者对其

提供的商品或者服务的意见,接受消费者的监督。

第十八条 【保证消费者安全义务】经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者做出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

经营者发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷,即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对人身、财产安全造成危害的,应当立即向有关行政部门报告和告知消费者,并采取防止危害发生的措施。

第十九条 【真实信息告知义务】经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息,不得作引人误解的虚假宣传。

经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当做出真实、明确的答复。

商店提供商品应当明码标价。

第二十条 【真实标识义务】经营者应当标明其真实名称和标记。

租赁他人柜台或者场地的经营者,应当标明其真实名称和标记。

第二十一条 【出具单据义务】经营者提供商品或者服务,应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具购货凭证或者服务单据;消费者索要购货凭证或者服务单据的,经营者必须出具。

第二十二条 【质量保证义务】经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵的除外。

经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。

第二十三条 【售后服务义务】经营者提供商品或者服务,按照国家规定或者与消费者的约定,承担包修、包换、包退或者其他责任的,应当按照国家规定或者约定履行,不得故意拖延或者无理拒绝。

第二十四条 【禁止经营者以告示免责】经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。

格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

第二十五条 【禁止侵犯消费者人身权】经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤,不得搜查消费者的身体及其携带的物品,不得侵犯消费者的人身自由。

第四章 国家对消费者合法权益的保护

第二十六条 【立法体现消费者意愿】国家制定有关消费者权益的法律、法规和政策时,应当听取消费者的意见和要求。

第二十七条 【政府监管】各级人民政府应当加强领导,组织、协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作。

各级人民政府应当加强监督,预防危害消费者人身、财产安全行为的发生,及时制止危害消费者人身、财产安全的行为。

第二十八条 【执法主管部门】各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定,在各自的职责范围内,采取措施,保护消费者的合法权益。

有关行政部门应当听取消费者及其社会团体对经营者交易行为、商品和服务质量问题的意见,及时调查处理。

第二十九条 【违法惩处】有关国家机关应当依照法律、法规的规定,惩处经营者在提供商品和服务中侵害消费者合

法权益的违法犯罪行为。

第三十条 【诉讼保护】人民法院应当采取措施,方便消费者提起诉讼。对符合《中华人民共和国民事诉讼法》起诉条件的消费者权益争议,必须受理,及时审理。

第五章 消费者组织

第三十一条 【消费者组织】消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会团体。

第三十二条 【消费者协会的职能】消费者协会履行下列职能:

- (一)向消费者提供消费信息和咨询服务;
- (二)参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查;
- (三)就有关消费者合法权益的问题,向有关行政部门反映、查询,提出建议;
- (四)受理消费者的投诉,并对投诉事项进行调查、调解;
- (五)投诉事项涉及商品和服务质量问题的,可以提请鉴定部门鉴定,鉴定部门应当告知鉴定结论;
- (六)就损害消费者合法权益的行为,支持受损害的消费者提起诉讼;
- (七)对损害消费者合法权益的行为,通过大众传播媒介予以揭露、批评。

各级人民政府对消费者协会履行职能应当予以支持。

第三十三条 【禁止消费者组织营利】消费者组织不得从事商品经营和营利性服务,不得以牟利为目的向社会推荐商品和服务。

第六章 争议的解决

第三十四条 【争议解决途径】消费者和经营者发生消费者权益争议的,可以通过下列途径解决:

- (一)与经营者协商和解;

- (二)请求消费者协会调解;
- (三)向有关行政部门申诉;
- (四)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;
- (五)向人民法院提起诉讼。

第三十五条 【赔偿请求权的行使】消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后,属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的,销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。

消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的,可以向销售者要求赔偿,也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。属于销售者责任的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。

消费者在接受服务时,其合法权益受到损害的,可以向服务者要求赔偿。

第三十六条 【企业合并、分立的赔偿】消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其合法权益受到损害,因原企业分立、合并的,可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。

第三十七条 【使用他人执照的赔偿】使用他人营业执照的违法经营者提供商品或者服务,损害消费者合法权益的,消费者可以向其要求赔偿,也可以向营业执照的持有人要求赔偿。

第三十八条 【展销、租赁柜台经营的损害赔偿】消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后,也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

第三十九条 【虚假广告损害赔偿】消费者因经营者利用虚假广告提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告经营者发布虚假广告的,消费者可