



核心法规及配套案例丛书

消费者权益保护 核心法规及配套案例

主体法

中华人民共和国消费者权益保护法

核心法规

关于处理侵害消费者权益行为的若干规定

中华人民共和国产品质量法

部分商品修理更换退货责任规定

.....

配套案例

旅游消费者权益是否受“消法”保护？

产品存在缺陷致人伤亡的，举证责任如何分担？

商家区分不同消费者收费，是否属于歧视行为？

.....

中国法制出版社

核心法规及配套案例丛书

消费者权益保护

核心法规及配套案例

中国法制出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益保护核心法规及配套案例/中国法制出版社编.
—北京:中国法制出版社, 2005. 6
ISBN 7-80182-568-3

I. 消… II. 中… III. 消费者权益保护-核心法规
-案例 IV. D920.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 044798 号

消费者权益保护核心法规及配套案例

XIAOFEIZHE QUANYI BAOHU HEXIN FAGUI JI PEITAO ANLI

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/850 × 1168 毫米 32

印张/4.875 字数/111 千

版次/2005 年 6 月第 1 版

2005 年 6 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 7-80182-568-3

定价: 8.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66070041

网

址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 66033393

编辑部电话: 66070042

读者俱乐部电话: 66033288

邮购部电话: 66026596

编辑说明

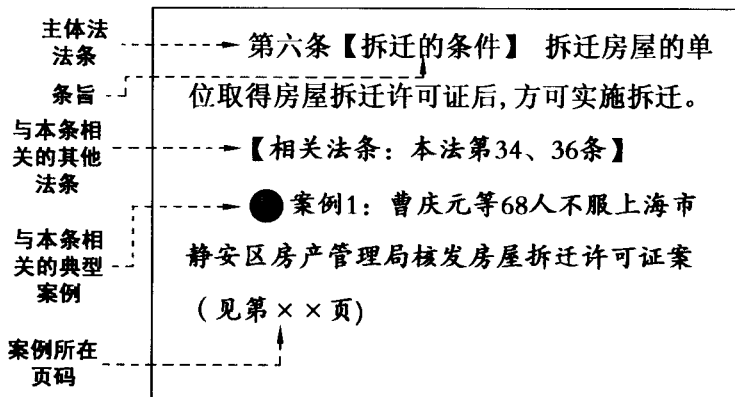
《核心法规及配套案例丛书》是一套新类型的法规汇编实用书籍，采用了法规与典型案例相结合的编排体例，使读者不仅能够查找相关问题的法律规定，还能迅速了解这些法律规定在案件审判中的适用情况。

丛书特点及使用方法如下：

1. **结构清晰。**本书分为【主体法】、【核心法规】和【配套案例】三部分。主体法附加条文主旨并标示于目录中，方便读者查找具体规定。

2. **案例典型、真实。**所选案例来源于最高人民法院及其他地方法院公开的案例，涉及法律适用中的典型问题，并归纳裁判焦点以方便使用。

3. **使用图解。**



目 录

主 体 法

中华人民共和国消费者权益保护法	(1)
-----------------------	-----

(1993 年 10 月 31 日)

第一章 总 则	(1)
---------------	-----

第一条 【立法宗旨】	(1)
------------------	-----

第二条 【本法调整对象—消费者】	(1)
------------------------	-----

第三条 【本法调整对象—经营者】	(2)
------------------------	-----

第四条 【交易遵循原则】	(2)
--------------------	-----

第五条 【国家的义务】	(2)
-------------------	-----

第六条 【社会的责任】	(2)
-------------------	-----

第二章 消费者的权利	(2)
------------------	-----

第七条 【安全保障权】	(2)
-------------------	-----

第八条 【知悉真情权】	(2)
-------------------	-----

第九条 【自主选择权】	(3)
-------------------	-----

第十条 【公平交易权】	(3)
-------------------	-----

第十一条 【获得赔偿权】	(3)
--------------------	-----

第十二条 【成立团体权】	(3)
--------------------	-----

第十三条 【获得相关知识权】	(3)
----------------------	-----

第十四条 【人格尊严、民族风俗习惯受尊重权】	(4)
------------------------------	-----

第十五条 【监督、批评、建议、检举、控告权】	(4)
------------------------------	-----

第三章 经营者的义务	(4)
------------------	-----

第十六条 【依法履行义务】	(4)
---------------------	-----

第十七条 【听取意见、接受监督的义务】	(4)
---------------------------	-----

第十八条 【保障人身安全的义务】	(4)
------------------------	-----

第十九条	【提供真实信息的义务】	(5)
第二十条	【标明真实名称和标记的义务】	(5)
第二十一条	【出具单据的义务】	(5)
第二十二条	【质量担保义务】	(5)
第二十三条	【三包的义务】	(5)
第二十四条	【格式合同的限制】	(6)
第二十五条	【不得侵犯人身自由的义务】	(6)
第四章 国家对消费者合法权益的保护		(6)
第二十六条	【听取消费者的意见】	(6)
第二十七条	【各级政府的义务】	(6)
第二十八条	【工商部门的义务】	(6)
第二十九条	【其他国家机关的义务】	(6)
第三十条	【人民法院的义务】	(7)
第五章 消费者组织		(7)
第三十一条	【消费者协会】	(7)
第三十二条	【消费者协会的职能】	(7)
第三十三条	【消费者协会的限制】	(7)
第六章 争议的解决		(7)
第三十四条	【争议解决的途径】	(7)
第三十五条	【消费者索赔的权利】	(8)
第三十六条	【企业变更后的索赔】	(8)
第三十七条	【营业执照出借人或借用人的连带责任】	(8)
第三十八条	【展览会的责任】	(8)
第三十九条	【广告经营者的责任】	(9)
第七章 法律责任		(9)
第四十条	【经营者承担责任的情形】	(9)
第四十一条	【造成伤害的法律责任】	(9)
第四十二条	【造成死亡的法律责任】	(10)
第四十三条	【侵犯人格尊严的弥补】	(10)
第四十四条	【造成财产损害的弥补】	(10)
第四十五条	【三包产品的处理】	(10)

第四十六条	【未履约的责任】	(10)
第四十七条	【预付款后未履约的责任】	(10)
第四十八条	【不合格商品】	(11)
第四十九条	【欺诈行为的责任】	(11)
第五十条	【严重处罚的情形】	(11)
第五十一条	【经营者的权利】	(12)
第五十二条	【暴力拒法的责任】	(12)
第五十三条	【国家机关工作人员侵权的责任】	(12)
第八章	附 则	(12)
第五十四条	【农业生产资料的参照执行】	(12)
第五十五条	【实施日期】	(12)

核 心 法 规

中华人民共和国民法通则（节录）	(13)
（1986年4月12日）	
关于处理侵害消费者权益行为的若干规定	(15)
（2004年3月12日）	
欺诈消费者行为处罚办法	(17)
（1996年3月15日）	
工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法	(19)
（1998年12月3日）	
工商行政管理所处理消费者申诉实施办法	(23)
（1997年3月15日）	
中华人民共和国产品质量法	(26)
（2000年7月8日）	
中华人民共和国食品卫生法	(39)
（1995年10月30日）	
中华人民共和国价格法	(50)
（1997年12月29日）	
部分商品修理更换退货责任规定	(58)
（1995年8月25日）	

- 中华人民共和国广告法 (64)
(1994年10月27日)

配套案例

1. 田珍、田浩月、徐永英与泰安市泰山风景名胜区管理委员会人身损害赔偿纠纷上诉案 (72)

—— 裁判焦点 ——

旅游消费者合法权益是否受《消费者权益保护法》保护？

2. 焦玉贵诉深圳芙蓉宾馆等整形美容损害赔偿案 (79)

—— 裁判焦点 ——

整形美容手术失败，相关责任人如何分担赔偿责任？如何确定整形美容损害的赔偿数额？

3. 胡爱苗诉上海黄海制药厂损害赔偿案 (88)

—— 裁判焦点 ——

厂家因擅改产品使用说明书而致使原告身体损害的，是否承担赔偿责任？如何确定其赔偿范围？

4. 左乙池诉海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心婚姻介绍服务纠纷案 (92)

—— 裁判焦点 ——

消费者在接受服务时的选择权如何保护？

5. 王勇等诉粗粮王红光店区分不同消费者收费违反法律面前人人平等原则应退还多收费用案 (96)

—— 裁判焦点 ——

商家区分不同的消费者收费，是否属于歧视对待消费者的行为？

6. 王利毅、张丽霞诉上海银河宾馆赔偿纠纷案 (99)

—— 裁判焦点 ——

旅客在入住宾馆期间遇害致死，财物被劫，能否由消费者权益保护法调整？宾馆是否承担违约责任？

7. 李杏英诉上海大润发超市存包损害赔偿案 (109)

—— 裁判焦点 ——

消费者因使用超市自助寄存柜而造成财产损失的，超市应否承担赔偿责任？

8. 郭红萍诉虹桥友谊商城向其出售明示在国内不能使用的电话机要求退一赔一案 (117)

—— 裁判焦点 ——

消费者购买商家未经商检的电话机，能否以存在欺诈为由要求赔偿？

9. 陈梅金、林德鑫诉日本三菱汽车工业株式会社损害赔偿纠纷案 (119)

—— 裁判焦点 ——

产品存在缺陷致人伤亡的，举证责任如何分担？

10. 邱金友等诉长江日报社刊登虚假广告侵权赔偿案 (128)

—— 裁判焦点 ——

报社因审查不严而刊登了虚假广告，致使广告相对人造成损害后果的，如何承担赔偿责任？

11. 贾国宇因用餐时使用的卡式炉气罐爆炸致残诉春海餐厅等赔偿案 (131)

—— 裁判焦点 ——

顾客在餐厅用餐时因餐厅提供使用的就餐用具发生爆炸致残，应该由谁承担责任？赔偿数额如何确定？

12. 王青云诉美洋达摄影有限公司丢失其送扩的父母生前照片赔偿案 (135)

—— 裁判焦点 ——

摄影店丢失顾客交付的特定照片，顾客能否要求精神损害赔偿？

13. 吴进文诉南京大庆烟酒食品商店出售过期食品构成欺诈加倍赔偿案 (137)

—— 裁判焦点 ——

原告先后两次购买过期的食品，并在其后为他人对其后购买该过期食品向被告索赔，获得赔偿后又为自己向被告提出加倍索赔，能否获得法院支持？经营者销售过期食品是否构成欺诈？

14. 赵英威诉北京市蓟门蔬菜种子公司销售伪劣荷兰豆种子损害赔偿案 (140)

—— 裁判焦点 ——

农民购买种子受损害，可否依据《消费者权益保护法》提起诉讼？

主 体 法

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 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 【立法宗旨】 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 【本法调整对象—消费者】 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。

● 案例 1：田珍、田浩月、徐永英与泰安市泰山风景名胜区管理委员会人身损害赔偿纠纷上诉案（见第 72 页）

第三条 【本法调整对象—经营者】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 【交易遵循原则】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 【国家的义务】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。

【相关法条：本法第 26—30 条】

第六条 【社会的责任】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 【安全保障权】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。

【相关法条：本法第 41—44、50 条】

● 案例 2：焦玉贵诉深圳芙蓉宾馆等整形美容损害赔偿案（见第 79 页）

第八条 【知悉真情权】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。

【相关法条：本法第 19、20 条】

● 案例 3：胡爱苗诉上海黄海制药厂损害赔偿案（见第 88 页）

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。

【相关法条：本法第 10 条；《产品质量法》第 11 条】

● 案例 4：左乙池诉海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心婚姻介绍服务纠纷案（见第 92 页）

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。

● 案例 5：王勇等诉粗粮王红光店区分不同消费者收费违反法律面前人人平等原则应退还多收费用案（见第 96 页）

第十一条 【获得赔偿权】 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。

【相关法条：《民法通则》第 106、111、117、119、120、122 条】

第十二条 【成立团体权】 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 【获得相关知识权】 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 【人格尊严、民族风俗习惯受尊重权】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、批评、建议、检举、控告权】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。

【相关法条：本法第17条；《食品卫生法》第5条；《价格法》第37—38条；《产品质量法》第10条】

第三章 经营者的义务

第十六条 【依法履行义务】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。

【相关法条：《产品质量法》第2—4、16条；《关于处理侵害消费者权益行为的若干规定》第1条】

第十七条 【听取意见、接受监督的义务】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 【保障人身安全的义务】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，应当向消费者作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。

【相关法条：本法第41—44条、《食品卫生法》第6—13条】

● 案例6：王利毅、张丽霞诉上海银河宾馆赔偿纠纷案（见第99页）

● 案例7：李杏英诉上海大润发超市存包损害赔偿案（见第109页）

第十九条 【提供真实信息的义务】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方法等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。

商店提供商品应当明码标价。

【相关法条：本法第50条；《价格法》第12—16、39—42条；《欺诈消费者行为处罚办法》第2—4条】

● 案例8：郭红萍诉虹桥友谊商城向其出售明示在国内不能使用的电话机要求退一赔一案（见第117页）

第二十条 【标明真实名称和标记的义务】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。

【相关法条：《产品质量法》第5条】

第二十一条 【出具单据的义务】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。

【相关法条：《关于处理侵害消费者权益行为的若干规定》第4条】

第二十二条 【质量担保义务】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。

【相关法条：《产品质量法》第12—13、26—39条】

第二十三条 【三包的义务】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。

【相关法条：本法第40、45、50条；《产品质量法》第40条】

第二十四条 【格式合同的限制】 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。

【相关法条：《关于处理侵害消费者权益行为的若干规定》第3条】

第二十五条 【不得侵犯人身自由的义务】 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。

【相关法条：本法第43、50条】

第四章 国家对消费者合法权益的保护

第二十六条 【听取消费者的意见】 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 【各级政府的义务】 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 【工商部门的义务】 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。

【相关法条：《食品卫生法》第29条】

第二十九条 【其他国家机关的义务】 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