

消费者权益 保护法 关联法规精选

焦点问题

★ 消费者的权利

了解商品服务的权利
自主选择的权利
公平交易的权利
消费者自我维权的途径
……

★ 消费者组织

消费者协会的职能
禁止消费者组织营利的规定
……

★ 产品质量责任

电脑、电话机等商品修理更换退货
的规定
产品的强制性标准与认证制度
……

相关法律依据，尽在本书

6





关联法规精选

消费者权益 保护法 关联法规精选

6



法律出版社
LAW PRESS CHINA

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益保护法关联法规精选/法律出版社法规
中心编. —北京:法律出版社,2005.4
(关联法规精选)
ISBN 7-5036-5489-9

I. 公… II. 法… 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(2005)第 023523 号

法律出版社·中国

责任编辑/柯 恒

装帧设计/乔智伟

出版/法律出版社

编辑统筹/法规与大众读物出版社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/北京北苑印刷有限责任公司

责任印制/吕亚莉

开本/850×1168 毫米 1/32

印张/6 字数/164 千

版本/2005 年 5 月第 1 版

印次/2005 年 5 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

咨询电话/010-63939796

网址/www.lawpress.com.cn

传真/010-63939622

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

销售热线/010-63939792/9779

传真/010-63939777

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 7-5036-5489-9/D·5206

定价:8.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

编辑说明

“关联法规精选”丛书是一套小型实用法规汇编,着眼于为普通百姓和法律院校师生解决实际问题、学习相关课程时便利地查找相关法律依据。

丛书选取与日常生活和教学关系密切的常用法律法规,以之为核心,将与其相关联的法律法规分类汇编。丛书特点如下:

1. 各分册的主体核心法规都附加条旨,且将条旨标明于目录之中,读者通过目录即可快速领会核心法规涉及的法律问题;

2. 关联法规都是在某一方面对主体核心法规的深入和细化规定;丛书对于所收录的关联法规,采取分类编排,其与主体核心法规的关系一目了然,便于读者查找;

3. 丛书采用双栏排版,既便于查阅,也增加了容量,让读者得到实惠;

4. 各分册有选择地附加了“导读”或者“其他重要法规目录”,为读者提供进一步的指引。

我们衷心希望“关联法规精选”丛书能够成为广大读者学习生活中的法律自助工具。期待您的慧眼相识,欢迎您的宝贵建议。

法律出版社法规中心
2005年5月

导 读

作为市场经济中的重要主体,在现代社会中,消费者已成为需要法律特别保护的弱者。与生产经营者相比较,消费者不仅经济实力弱小,而且在信息上也处于劣势地位。随着经济和科技的发展,新商品和服务不断涌现,其中技术含量也越来越高,消费者与经营者之间的信息不对称愈加严重。仅仅通过以平等自愿为首要原则的合同法,已经无法为现代工业社会下的消费者提供足够的保护,加强对经济生活的干预成为立法的必要,消费者权益保护法就这样应运而生,而带有一定的强制性色彩。我国于1993年制定了《中华人民共和国消费者权益保护法》,其中消费者是指为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的人。该法不仅规定了消费者的权利与经营者的义务,也规定了消费者组织及国家对消费者合法权益的保护,还明确了争议的解决机制及经营者的法律责任。除了这部专门对消费者进行保护的律法以外,从广义来讲,我国市场经济法律体系中的法律法规和规章都是对消费者权益的直接或间接保护,消费者权益的法律保护形式包罗万象。由于篇幅所限,本书只能有选择地收录部分重要的规范性文件,以使大家对消费者权益保护法有一概观。

产品质量保障

商品和服务的质量是对消费者进行保护的基础和核心内容。为保障消费者的人身权及财产权,我国对产品质量有大量强制性的要求。《产品质量法》全面规定了国家对产品质量的监督机制、生产者和销售者的责任义务以及关于产品质量的损害赔偿问题。

《进出口商品检验法》则针对进出口产品质量确立了检验制度。此外,我国还制定了众多针对具体产品和行业的专项法律,它们都包括大量关于产品质量的规定,本书以《食品卫生法》和《药品管理法》作为示例。在对产品质量进行监督的措施中,制定并执行产品质量的法定标准是一项最基本的制度,《标准化法》、《标准化法实施条例》及国家标准化管理委员会的《关于加强强制性标准管理的若干规定》对我国产品的强制性标准做出了规定;而《产品质量认证管理条例》和国家质量监督检验检疫总局的《强制性产品认证管理规定》,则明确了对符合标准的产品的认证制度。此外,国家质量监督检验检疫总局制定的《工业产品生产许可证管理办法》还对重要工业产品的生产资格规定了许可制度,这也是保障产品质量的一种重要措施。

消费者的其他权利

除有权获得符合质量要求的产品外,消费者还具有真情知悉权、自主选择权、公平交易权、结社权、维护人格尊严权等等权利,相关规定体现于《宪法》、《广告法》、《价格法》、《反不正当竞争法》、《民法通则》、《合同法》等多部法律中,它们共同构建了消费者权益保护的完整体系。与此同时,国家技术监督局的《产品标识标注规定》、国家发展计划委员会的《关于商品和服务实行明码标价的规定》、国家工商行政管理总局的《关于处理侵害消费者权益行为的若干规定》以及其他部委的大量规章,也是消费者权益保护法不可或缺的法律渊源。

法律责任

消费者的权益和经营者的义务最终都要以法律责任作为保障,民事、行政、刑事责任的综合运用,形成了对消费者予以保护的完善责任体系。《民法通则》、《合同法》、《民事诉讼法》等法律

及相应的一系列司法解释和行政规章,构成了为受到侵害的消费者直接提供救济和赔偿的民事责任机制。此外,各种法律法规普遍规定了对违法经营者予以行政处罚等形式的行政责任,本书收录了相对较为重要的《欺诈消费者行为处罚办法》、《工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法》。关于严重侵害消费者权益行为的刑事责任,则见于《刑法》和最高人民法院、最高人民检察院《关于办理生产、销售伪劣商品刑事案件具体应用法律若干问题的解释》等规范性文件。

目 录

1 | 导 读

中华人民共和国消费者权益保护法(1993年10月31日)

1 | 第一章 总则

- 1 | 第 一 条 【立法目的】
- 1 | 第 二 条 【消费者的范围】
- 1 | 第 三 条 【经营者的范围】
- 1 | 第 四 条 【交易原则】
- 1 | 第 五 条 【国家对消费者的保护】
- 1 | 第 六 条 【社会对消费者的保护】

2 | 第二章 消费者的权利

- 2 | 第 七 条 【人身、财产安全的权利】
- 2 | 第 八 条 【商品服务知悉权】
- 2 | 第 九 条 【自主选择权】
- 2 | 第 十 条 【公平交易权】
- 2 | 第 十 一 条 【损害赔偿权】
- 2 | 第 十 二 条 【结社权】
- 2 | 第 十 三 条 【知识了解权】
- 2 | 第 十 四 条 【受尊重权】
- 2 | 第 十 五 条 【监督权】

2 | 第三章 经营者的义务

- 3 | 第 十 六 条 【守法义务】
- 3 | 第 十 七 条 【接受监督义务】
- 3 | 第 十 八 条 【保证消费者安全义务】

- 3 第十九条 【真实信息告知义务】
- 3 第二十条 【真实标识义务】
- 3 第二十一条 【出具单据义务】
- 3 第二十二条 【质量保证义务】
- 3 第二十三条 【售后服务义务】
- 4 第二十四条 【禁止经营者以告示免责】
- 4 第二十五条 【禁止侵犯消费者人身权】
- 4 **第四章 国家对消费者合法权益的保护**
- 4 第二十六条 【立法体现消费者意愿】
- 4 第二十七条 【政府监管】
- 4 第二十八条 【执法主管部门】
- 4 第二十九条 【违法惩处】
- 4 第三十条 【诉讼保护】
- 4 **第五章 消费者组织**
- 4 第三十一条 【消费者组织】
- 4 第三十二条 【消费者协会的职能】
- 5 第三十三条 【禁止消费者组织营利】
- 5 **第六章 争议的解决**
- 5 第三十四条 【争议解决途径】
- 5 第三十五条 【赔偿请求权的行使】
- 5 第三十六条 【企业合并、分立的赔偿】
- 5 第三十七条 【使用他人执照的赔偿】
- 6 第三十八条 【展销、租赁柜台经营的损害赔偿】
- 6 第三十九条 【虚假广告损害赔偿】
- 6 **第七章 法律责任**
- 6 第四十条 【承担民事责任的情形】
- 6 第四十一条 【人身伤害的民事与刑事责任】
- 6 第四十二条 【侵害人死亡的民事、刑事责任】
- 6 第四十三条 【侮辱、诽谤消费者的民事责任】
- 7 第四十四条 【财产损害的民事责任】

- 7 第四十五条 【“三包”责任】
7 第四十六条 【邮购销售的责任】
7 第四十七条 【预付款方式的责任】
7 第四十八条 【商品不合格的责任】
7 第四十九条 【欺诈经营的责任】
7 第五十条 【对经营者行政处罚的情形】
8 第五十一条 【对行政处罚的复议或起诉】
8 第五十二条 【阻碍执行职务的责任】
8 第五十三条 【执法者玩忽职守或包庇的责任】
8 第八章 附则
8 第五十四条 【农资消费参照本法】
8 第五十五条 【生效日期】

产品质量保障

- 9 中华人民共和国药品管理法
(2001年2月28日修订)
25 中华人民共和国标准化法
(1988年12月29日)
28 中华人民共和国进出口商品检验法
(2002年4月28日修正)
33 中华人民共和国食品卫生法
(1995年10月30日)
42 中华人民共和国产品质量法
(2000年7月8日修正)
53 中华人民共和国标准化法实施条例
(1990年4月6日)
60 中华人民共和国认证认可条例
(2003年9月3日)
70 关于实施《中华人民共和国产品质量法》若干问题的意见
(2001年3月15日)

- 76 强制性产品认证管理规定
(2001年12月3日)
- 82 关于加强强制性标准管理的若干规定
(2002年2月24日)
- 84 工业产品生产许可证管理办法
(2002年4月19日)

消费者的其他权利

- 92 中华人民共和国宪法(节录)
(1982年12月4日)
- 92 中华人民共和国民法通则(节录)
(1986年4月12日)
- 93 中华人民共和国反不正当竞争法(节录)
(1993年9月2日)
- 94 中华人民共和国广告法(节录)
(1994年10月27日)
- 98 中华人民共和国价格法(节录)
(1997年12月29日)
- 101 中华人民共和国合同法(节录)
(1999年3月15日)
- 102 产品标识标注规定
(1997年11月7日)
- 105 关于商品和服务实行明码标价的规定
(2000年10月31日)
- 107 关于处理侵害消费者权益行为的若干规定
(2004年3月12日)

法律责任

- 110 中华人民共和国民法通则(节录)
(1986年4月12日)

- 112 中华人民共和国民事诉讼法(节录)
(1991年4月9日)
- 113 中华人民共和国刑法(节录)
(1997年3月14日)
- 116 中华人民共和国合同法(节录)
(1999年3月15日)
- 118 关于实施《消费者权益保护法》的若干意见
(1995年2月25日)
- 120 部分商品修理更换退货责任规定
(1995年8月25日)
- 123 固定电话机商品修理更换退货责任规定
(2001年9月17日)
- 130 移动电话机商品修理更换退货责任规定
(2001年9月17日)
- 136 家用视听商品修理更换退货责任规定
(2002年7月23日)
- 144 微型计算机商品修理更换退货责任规定
(2002年7月23日)
- 153 欺诈消费者行为处罚办法
(1996年3月15日)
- 154 工商行政管理所处理消费者申诉实施办法
(1997年3月15日)
- 156 工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法
(1998年12月3日修订)
- 159 关于处理侵害消费者权益行为的若干规定
(2004年3月12日)
- 161 最高人民法院关于贯彻执行《中华人民共和国民事诉讼法通则》若干问题的意见(试行)(节录)
(1988年4月2日)
- 162 最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问

- 题的解释**
(2001年3月8日)
- 164 **最高人民法院、最高人民检察院关于办理生产、销售伪劣商品刑事案件具体应用法律若干问题的解释**
(2001年4月9日)
- 167 **最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定(节录)**
(2001年12月21日)
- 167 **最高人民法院关于产品侵权案件的受害人能否以产品的商标所有人为被告提起民事诉讼的批复**
(2002年7月11日)
- 168 **最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释**
(2003年4月28日)
- 173 **附录:其他重要法规文件目录**

中华人民共和国消费者权益保护法

1. 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
2. 1993年10月31日中华人民共和国主席令第11号公布
3. 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,享有其人格尊严、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。

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。

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