

中华人民共和国

消费者权益保护法

—— 关联法规 ——

Relevant Laws and Regulations
on the Protection Law of Consumer's Rights & Interests



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

目录 (91)

中华人民共和国

消费者权益保护法

关联法规

Relevant Laws and Regulations
on the Protection Law of Consumer's Rights & Interests

9



法律出版社

(地址: 北京市丰台区右安门内大街) www.lawpress.cn.cn 举报电话: 12345

法律门
Access To
LAW

www.falv.cn.cn

图书在版编目(CIP)数据

中华人民共和国消费者权益保护法关联法规 / 法律出版社法规中心编. —北京: 法律出版社, 2010. 5
(关联法规系列)
ISBN 978 - 7 - 5118 - 0663 - 5

I. ①中… II. ①法… III. ①消费者权益保护法—汇编—中国 IV. ①D923. 89

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 056017 号

©法律出版社·中国

责任编辑/李群

装帧设计/贾丹丹

出版/法律出版社

编辑统筹/法规出版分社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/北京外文印刷厂

责任印制/吕亚莉

开本/850×1168 毫米 1/32

印张/5 字数/143 千

版本/2010 年 5 月第 1 版

印次/2010 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

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

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

上海公司/021-62071010/1636

北京分公司/010-62534456

深圳公司/0755-83072995

重庆公司/023-65382816/2908

书号:ISBN 978 - 7 - 5118 - 0663 - 5

定价:14.00 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”系列是一套实用法规汇编,着眼于为普通大众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。

本系列选取与日常生活和教学关系密切的常用法规,以之为核心,将与其相关联的法律法规分类汇编,最大限度地突出本系列图书的实用性与易用性。

本系列有以下主要特点:

(1) **权威专家导读**:由立法机关相关专家撰写该主体核心法规的导读,帮助读者对每一个法的精神与精髓有更深入的理解;

(2) **附加法条主旨**:主体核心法规附加条旨,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;

(3) **关联法规精选**:关联法规是在某一方面对主体核心法规的深入和细化规定,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。

我们衷心希望“关联法规”系列能够成为广大读者生活学习中的法律自助工具。

法律出版社法规中心
2010年4月

中华人民共和国消费者权益保护法导读

保护消费者的合法权益,不仅直接关系到人民群众的切身利益,而且对维护社会主义市场经济秩序具有十分重要的意义。我国历来十分重视对消费者权益的保护。1993年2月22日,全国人大常委会通过了《产品质量法》,其中很重要的内容就是明确规定了生产者、销售者因产品质量问题对公民造成身体健康和人身、财产安全的损害或者损失时应当承担的民事责任。此外,全国人大常委会还分别制定了《食品卫生法》、《药品管理法》、《商标法》、《标准化法》等多部法律,国务院制定了不少有关行政法规,许多省、自治区、直辖市制定了保护消费者权益的地方性法规,从不同的方面规定了消费者的权益和对消费者权益造成损害所应承担的民事责任。应该说,在保护消费者权益方面,我们是有法可依的。这些年来,各级国家机关在各自的职权范围内对侵害消费者合法权益的行为积极地进行了查处,各地消费者协会也普遍开展了保护消费者合法权益的活动,并取得了一定成效。但是,由于现行的法律、法规所规范的角度不同,规定的保护消费者合法权益的措施不尽完善,在现实生活中侵害消费者合法权益的现象仍然比较严重,各方面对制定一部统一的保护消费者权益法律的呼声很高。据此八届全国人大常委会第四次会议于1993年10月31日审议通过了《消费者权益保护法》,并于1994年1月1日起正式施行。

为处理好这部全面保护消费者合法权益的法律与其他有关法律、法规之间的关系,既不把其他有关法律、法规的规定都照搬进来,使本法过于庞杂,又不使本法过于概括,不利于实际操作,《消费者权益保护法》着重从保护消费者合法权益的角度,在与其他有关法律、法规相衔接的前提下,尽量规定得具体一些,具有必要的力度和可操作性。《消费者权益保护法》共分为八章、五十五条,对以下主要内容作了规定:

(一)关于调整范围。《消费者权益保护法》的调整范围限定为个人生活消费,凡是个人为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务,均属本法调整范围。生产消费虽然也会影响到生活消费,但它对消费者来说只是一种间接影响,因而没有纳入本法的调整范围。至于农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,其性质也属生产消费,本不属于本法的调整范围,但

考虑到目前我国农村普遍实行的是家庭联产承包责任制,一方面农业生产和农民的经济能力还不高,另一方面假农药、假化肥、假种子等农用生产资料坑害农民的情况还很严重,农民受损害后又没有适当的途径寻求保护,因此《消费者权益保护法》规定,农民个人购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。

(二)关于消费者的权利。消费者的权利是消费者利益在法律上的体现,是国家对消费者进行保护的前提和基础。《消费者权益保护法》参考国内外立法的通行规定,结合我国实际情况,规定了消费者的九项权利,并且对每项权利的内涵尽可能地作了具体的阐述。

(三)关于经营者的义务。在消费领域中,经营者是与消费者相对应的主体,消费者享有的权利一般就是经营者应当承担的义务。《消费者权益保护法》从保护消费者合法权益的需要出发,针对消费者的权利相应地规定了经营者的十六项义务。

(四)关于国家对消费者合法权益的保护。在保护消费者合法权益的问题上,国家负有重要责任。国家通过立法、行政和司法机关,采取各种措施,创造必要条件,保障消费者权利的实现。借鉴国外立法经验,《消费者权益保护法》设立专章规定了国家对消费者合法权益的保护,体现了立法向处于弱者地位的消费者的倾斜。

(五)关于消费者协会。开展保护消费者合法权益的工作,离不开消费者社会组织。为了发挥消费者协会的作用,《消费者权益保护法》在支持依法成立的各种形式的消费者社会组织的前提下,设立专章对消费者协会的性质、设立原则、任务、活动范围作了规定。

(六)关于争议的解决。当消费者同经营者发生争议时,《消费者权益保护法》规定了五种解决途径,即:当事人协商解决;通过消费者协会调解解决;当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成的,根据当事人达成的仲裁协议,可以向仲裁机构申请仲裁;当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成,又没有达成仲裁协议的,可以向人民法院起诉;向有关行政部門申诉。

(七)关于法律责任。侵害消费者合法权益的行为,应当承担怎样的法律责任,这是本法的重要内容之一。本法规定,提供商品的经营者违反本法和其他有关法律、法规规定,损害消费者合法权益的,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定承担民事责任。本法还区别不同情况规定了民事责

任的归责原则,并根据实际需要规定了民事责任承担方式,并规定了经营者给消费者造成精神损害的,应当支付慰抚金,经营者按照修理、重作、更换、退货或者其他质量担保责任方式承担民事责任的,应当负担所需费用。对于欺诈消费者的行为,本法特别规定了惩罚性赔偿规则。

本书归纳了消费者权益保护法每一条文的条旨,列举了相关的法律、法规和司法解释的规定,如《产品质量法》、《反不正当竞争法》、《反垄断法》、《侵权责任法》等,并对一些重要条文的内容作了注解。本书对学生和法律工作者学习、理解和运用《消费者权益保护法》具有指导作用。

目 录

中华人民共和国消费者权益保护法(2009 年 8 月 27 日修正)

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】
3	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 【使用他人执照经营的损害赔偿】
- 5 第三十八条 【展销、租赁柜台经营的损害赔偿】
- 6 第三十九条 【利用虚假广告经营的损害赔偿】
- 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 【违法经营致人死亡的民事、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 【造成消费者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 【预收款方式的责任】
- 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】

综 合

- 9 | **关于实施《消费者权益保护法》的若干意见**
(1995 年 2 月 25 日)

消费者权利

- 11 | **中华人民共和国民法通则(节录)**
(2009 年 8 月 27 日修正)
- 13 | **中华人民共和国反不正当竞争法(节录)**
(1993 年 9 月 2 日)
- 14 | **中华人民共和国广告法(节录)**
(1994 年 10 月 27 日)

产品质量

- (1) 产品质量
- 18 | **中华人民共和国产品质量法**
(2009 年 8 月 27 日修正)
- 29 | **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)

- (2) 产品责任
- 35 工业产品质量责任条例
(1986年4月5日)
- 39 部分商品修理更换退货责任规定
(1995年8月25日)
- 44 部分商品修理更换退货责任规定条文释义
(1996年3月1日)
- 54 摩托车商品修理更换退货责任实施细则
(1997年3月21日)
- 62 农业机械产品修理、更换、退货责任规定
(1998年3月12日)
- 70 金银饰品标识管理规定
(1999年3月29日)
- 72 进出口化妆品监督检验管理办法
(2000年2月17日)
- 75 微型计算机商品修理更换退货责任规定
(2002年7月23日)
- 85 家用视听商品修理更换退货责任规定
(2002年7月23日)
- 93 缺陷汽车产品召回管理规定
(2004年3月12日)
- 101 电信服务质量监督管理暂行办法
(2001年1月11日)
- 104 移动电话机商品修理更换退货责任规定
(2001年9月17日)
- 111 固定电话机商品修理更换退货责任规定
(2001年9月17日)

价格服务

- 118 中华人民共和国价格法(节录)

- (1997 年 12 月 29 日)
- 120 关于商品和服务实行明码标价的规定
(2000 年 10 月 31 日)
- 123 价格违法行为行政处罚规定
(2008 年 1 月 13 日修订)
- 126 国家发展改革委关于贯彻实施《价格违法行为行政处罚规定》有关问题的通知
(2008 年 2 月 4 日)
- 129 价格违法行为行政处罚实施办法
(2004 年 7 月 29 日)

纠纷解决

- 132 中华人民共和国刑法(节录)
(1997 年 3 月 14 日修订 根据历次修正案修正)
- 135 欺诈消费者行为处罚办法
(1996 年 3 月 15 日)
- 137 工商行政管理所处理消费者申诉实施办法
(1997 年 3 月 15 日)
- 138 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)
- 141 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)

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. 根据 2009 年 8 月 27 日第十一届全国人民代表大会常务委员会第十次会议《关于修改部分法律的决定》修正

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】^①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

^① 条文主旨为编者所加,下同。

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寿命等问题提出的询问,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 【使用他人执照经营的损害赔偿】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