

中国民商法理解适用  
与案例评析丛书 X 卷

● 编委会主任:马 原 江 平

● 主编:高 言 倪瑞兰

# 消费者权益保护法

## 理解适用与案例评析

人民法院出版社

中国民商法理解适用  
与案例评析丛书 X 卷

# 消费者权益保护法

## 理解适用与案例评析

编委会主任：马 原 江 平  
主 编：高 言 倪瑞兰  
副 主 编：崔 静 曹冬岩  
柴春英 魏博文

责任编辑 辛 言 金 凤 高晓林

姚力平 曹 欣 余立文

王凤林 王华平 刘希文

技术编辑 辛 叶 文 浩

封面设计 秋 夫 余 韵

中国民商法理解适用与案例评析丛书

编委会主任/马 原 江 平

消费者权益保护法理解适用与案例评析

主编/高 言 倪瑞兰

---

出版发行/最高人民法院人民法院出版社

社址/北京市东交民巷 27 号 (最高人民法院机关大院)

邮编/100745 电话/65136849 65299981 65134290

开户银行/中国工商银行北京王府井分理处

开户名称/人民法院出版社 帐号/046061—68

(通过本社邮购另加 15% 邮费)

---

经销/各地新华书店和其他书店 印刷/保定市大丰彩印厂

---

开本/850×1168 毫米 大 32 印张/16 字数/401 千

版本/1996 年 9 月第 1 版 印次/1996 年 9 月第 1 次

印数/0001—7000 定价/24.00 元

书号/ISBN7—80056—489—4/D·561

---

版权所有 侵权必究

## 中国民商法理解适用与案例评析丛书 编辑委员会

### 主 任

- 马 原 中华人民共和国最高人民法院原副院长、中国法官协会副会长、法学教授
- 江 平 七届全国人大常委会法律委员会副主任，中国政法大学教授、民商法学博士生导师

### 委 员 (以姓氏笔划为序)

- 丁巧仁 江苏省高级人民法院副院长
- 于世平 天津市高级人民法院副院长
- 于建伟 北京市朝阳区人民法院副院长
- 于新年 最高人民法院出版社副编审
- 孔祥俊 国家工商行政管理局公平交易司、民商法学博士后
- 方 向 中华全国律协副秘书长、《中国律师》总编辑
- 文海兴 中国人民银行条法司、民商法学博士
- 王惠安 广东省高级人民法院民事审判庭、民商法学博士
- 王继安 河北省高级人民法院民事审判庭庭长
- 王柏山 吉林省四平市铁西区人民法院院长
- 王 军 山东省高密市人民法院院长
- 毛端稚 最高人民法院经济审判庭副庭级审判员
- 孙小虹 云南省昆明市中级人民法院院长
- 田景春 吉林省高级人民法院副院长
- 刘兰芳 北京市海淀区人民法院副院长
- 刘志新 最高人民法院经济审判庭副庭长

- |     |                        |
|-----|------------------------|
| 刘俊海 | 中国社会科学院法学研究所、民商法学博士    |
| 刘克希 | 江苏省人大常委会法规室主任          |
| 回沪明 | 最高人民法院出版社社长兼总编辑、编审     |
| 孙 权 | 吉林省白山市副市长              |
| 吕玉兰 | 辽宁省高级人民法院法律业大分校副校长     |
| 纪 敏 | 最高人民法院告诉申诉审判庭副庭长       |
| 李 凡 | 最高人民法院民事审判庭副庭长         |
| 李国荣 | 国荣律师事务所主任、中国政法大学客座研究员  |
| 闵治奎 | 最高人民法院出版社副社长、副编审       |
| 陈锡可 | 广东省湛江市中级人民法院副院长        |
| 邹川宁 | 山东省青岛市中级人民法院副院长        |
| 何 山 | 全国人大常委会法工委副局级巡视员       |
| 何 昕 | 北京市高级人民法院告诉申诉审判庭庭长     |
| 吴邦海 | 海南省海口市中级人民法院院长         |
| 沈庆中 | 江西省高级人民法院研究室副主任        |
| 张 勇 | 深圳市中级人民法院审判员、法学博士      |
| 张兰珍 | 中华全国律协常务理事、德州大公律师事务所律师 |
| 杨亚平 | 最高人民法院出版社副社长           |
| 杨振山 | 中国政法大学教授、民商法学博士生导师     |
| 施 文 | 海南省海口海事法院院长            |
| 柯昌信 | 湖北省武汉市中级人民法院副院长        |
| 奚晓明 | 最高人民法院经济审判庭副庭长         |
| 高圣平 | 中国煤炭工业进出口总公司法律事务部      |
| 郭星亚 | 深圳市星辰律师事务所主任、一级律师      |
| 曹守晔 | 最高人民法院研究室民经处处长         |
| 宿 迟 | 北京市第一中级人民法院副院长         |
| 曾嘉源 | 四川省高级人民法院办公室主任         |
| 傅长禄 | 上海市第一中级人民法院副院长         |
| 童兆洪 | 浙江省高级人民法院副院长           |
| 蒋志培 | 最高人民法院知识产权办公室副主任       |

## 序

社会主义市场经济是以先进技术武装起来的社会化、集约化、国际化、大生产的现代化市场经济，是以公有制成份为主，多种经济成份并存，倡效率、竞争，崇公正、共同富裕的社会主义性质的市场经济，具有中国特色。市场经济的运作离不开法律的规制，而民商法作为“将经济关系直接翻译为法律原则”、“以法律形式表现了社会生活条件的准则”的法律，是市场经济的主要法律体现和基本法律形态。市场经济法律的基本要素和框架已为民商法中的“主体法、权利法、行为法、责任法”所勾勒。

著名英国法律史学家亨利·梅因在其经典名著《古代法》中说：“一个国家文化的高低，看它的民法和刑法的比例就能知道。大凡半开化的国家，民法少而刑法多，进化的国家，民法多而刑法少。”这句名言虽非绝对真理，但却道出民商法以其独有的精神反映着社会进步和开化程度，民商法是否发达是整个社会文明程度高低表征的一个重要方面。因为，民商法促进市场的健全，民商法的发达有利于克服封建思想和小农意识，树立起适应现代社会的价值观念、效益观念、时间观念、信息观念；有利于社会主义民主政治建设；民商法的发达可以大力促进科学技术的发展，清除社会愚昧落后。

我国目前虽无民商法典，但民商法典的基本构架已基本为我国现行民商法律所充实。民法通则、经济合同法、技术合同法、涉外经济合同法、著作权法、专利法、商标法、反不正当竞争法、企

业法（含工业企业法、三资企业法等）、公司法、票据法、担保法、海商法、保险法、破产法、房地产法、继承法、婚姻法等民事法律法的公布施行，使其对社会经济生活的调整日益周延，使我国社会主义市场经济民商法律体系渐趋完备。

最高人民法院和有关理论界、实务界的专家、学者携手合作共同编撰的这套《中国民商法理解适用与案例评析丛书》，以现行有效的法律规范为基础，以问题解答与案例解析相结合的独特体例，对我国民商法的主要涵面作了较为全面的介绍和较为深入的分析，对民商事纠纷中的主要问题作了较为透彻的阐释。该套丛书有民商法总则、公司法、企业法、物权法、债权法、合同法、担保法、银行法、票据法、海商法、保险法、证券法、破产法、期货交易法、房地产法、著作权法、专利法、商标法、反不正当竞争法、继承法、劳动法、消费者权益保护法、人身权法、婚姻家庭法、民事诉讼法、仲裁法等二十六卷组成，是我国关于民商法理论与实务研究中第一套比较全面、系统和权威的书籍。我相信此套丛书的出版，对于促进各级人民法院依法审理民商事纠纷案件，提高司法、行政执法工作者和律师的民商法理论素养与实务水平，增强公民、法人等市场主体维护自身合法权益的自觉性，都会有所裨益。

马东

一九九六年八月

## 前 言

我们已经进入了社会主义市场经济时代，竞争作为市场经济的特点之一，是市场赖以发挥作用的基础。通过竞争，可以实现资源合理配置，提高劳动生产率，促进经济发展，但在竞争中，由于经济利益的诱因，会使某些经营者抛开职业道德，甚至置法律于不顾，采取不正当手段从事交易，以损害消费者利益为自己牟取暴力，并且亦严重干扰了市场经济秩序。因此，如何保护消费者的合法权益，建立一个公正、平等的竞争秩序则是迫切需要解决的问题。

市场经济从本质上说就是法治经济，它要求一切社会活动都有法可依；同时国家也把一切社会活动和经济活动都纳入法制的轨道，依法管理。消费者也只有拿起法律这把利剑，才能使自己的合法权益得到保护。有鉴于此，我们专门编写了《消费者权益保护法理解适用与案例评析》卷，真诚地希望广大消费者能从本卷得到有益的启示，更好地保护自己的合法权益。

本卷由三部分组成：第一部分为消费者权益保护法理解适用。主要阐述了我国现有的有关法律对消费者权益保护的规定，目的是使广大的消费者能够充分了解自己应当享有哪些合法权益，从而用以保护自己的合法权益；第二部分为消费者权益保护法案例评析，目的在于使广大的消费者能够从司法实践的经验中获得法理上的进一步认识；第三部分则把与消费者权益保护有关的法律、法规呈现在读者面前，便于读者学习和理解运用时查找有关规定。

我们相信，本卷的出版将会为广大的消费者保护自己的合法权益提供有益的帮助；同时对规范经营者的行为，加强对商品和服务的社会监督，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展、巩固安定团结的政治局面，都会起到应有的作用。

编著者

一九九六年八月

# 目 录

## 第一部分 消费者权益保护法理解适用

|                                |      |
|--------------------------------|------|
| 一、消费者权益保护概说.....               | (1)  |
| 〔问 01〕：什么是消费者？ .....           | (1)  |
| 〔问 02〕：什么是消费者保护？ .....         | (2)  |
| 〔问 03〕：什么是消费者的自我保护？ .....      | (7)  |
| 〔问 04〕：什么是消费者的经济保护？ .....      | (8)  |
| 〔问 05〕：什么是消费者的社会保护？ .....      | (11) |
| 〔问 06〕：什么是消费者的法律保护？ .....      | (13) |
| 〔问 07〕：我国消费者权益保护的法律规定有哪些？ ...  | (15) |
| 〔问 08〕：什么是消费者权益的行政保护？ .....    | (18) |
| 〔问 09〕：什么是消费者权益的司法保护？ .....    | (22) |
| 〔问 10〕：保护消费者的民事法律手段的内容如何？ ...  | (24) |
| 〔问 11〕：侵害消费者权益如何承担合同责任？ .....  | (28) |
| 〔问 12〕：侵害消费者权益如何承担侵权责任？ .....  | (33) |
| 〔问 13〕：保护消费者的行政法律手段的内容如何？ ...  | (37) |
| 〔问 14〕：与消费者利益有关的行政措施有哪些？ ..... | (39) |
| 〔问 15〕：侵害消费者权益的行政处罚有哪些？ .....  | (42) |
| 〔问 16〕：保护消费者的刑事法律手段的内容如何？ ...  | (45) |
| 〔问 17〕：我国刑法中保护消费者的条款有哪些？ ..... | (47) |
| 〔问 18〕：侵害消费者权益犯罪行为适用的刑罚有哪些？    |      |

|                                                                  |             |
|------------------------------------------------------------------|-------------|
| .....                                                            | (49)        |
| 〔问 19〕：保护消费者的刑事诉讼程序如何？ .....                                     | (53)        |
| 〔问 20〕：保护消费者的民事诉讼程序如何？ .....                                     | (57)        |
| 〔问 21〕：消费者的投诉应如何受理？ .....                                        | (60)        |
| <b>二、《消费者权益保护法》对消费者的保护.....</b>                                  | <b>(62)</b> |
| 〔问 22〕：《消费者权益保护法》的调整范围是什么？ ...                                   | (62)        |
| 〔问 23〕：《中华人民共和国消费者权益保护法》的立法<br>目的是什么？ .....                      | (64)        |
| 〔问 24〕：《消费者权益保护法》应遵循哪些原则？ ...                                    | (66)        |
| 〔问 25〕：《消费者权益保护法》中如何规定国家对于消<br>费者权益保护的手段？ .....                  | (71)        |
| 〔问 26〕：国家进行消费者权益保护的立法时为什么要<br>征求消费者的意见？ .....                    | (72)        |
| 〔问 27〕：各级人民政府在保护消费者合法权益方面的<br>职责有哪些？ .....                       | (74)        |
| 〔问 28〕：各级人民政府工商行政管理部门和其他有关<br>行政部门在保护消费者权益方面的职责是如<br>何规定的？ ..... | (75)        |
| 〔问 29〕：《中华人民共和国消费者权益保护法》中规定<br>的消费者的权利有哪几项？ .....                | (80)        |
| 〔问 30〕：如何理解消费者在购买、使用商品和接受服<br>务时享有的人身财产安全不受侵犯的权利？<br>.....       | (81)        |
| 〔问 31〕：要求商品或者服务符合国家标准、行业标准<br>是指什么？ .....                        | (83)        |
| 〔问 32〕：消费者的知悉真情权包括哪些内容？ .....                                    | (85)        |

|                                                   |       |
|---------------------------------------------------|-------|
| 〔问 33〕：什么是消费者的选择权？ .....                          | (88)  |
| 〔问 34〕：消费者的公平交易权是指什么？ .....                       | (92)  |
| 〔问 35〕：什么是消费者的求偿权？ .....                          | (97)  |
| 〔问 36〕：什么是消费者的结社权？ .....                          | (101) |
| 〔问 37〕：消费者组织在维护消费者合法权益方面有<br>哪些职能？ .....          | (102) |
| 〔问 38〕：我国《消费者权益保护法》中所规定的消费<br>者组织的性质是什么？ .....    | (104) |
| 〔问 39〕：消费者协会的职能有哪些？ .....                         | (107) |
| 〔问 40〕：如何理解消费者协会的各项职能？ .....                      | (108) |
| 〔问 41〕：我国的《消费者权益保护法》对消费者组织<br>的行为作了哪些禁止性规定？ ..... | (113) |
| 〔问 42〕：《消费者权益保护法》第十三条规定了消费<br>者的什么权利？ .....       | (114) |
| 〔问 43〕：消费者获得有关消费知识和消费保护知识的<br>权利如何实现？ .....       | (115) |
| 〔问 44〕：消费者的人格尊严、民族风俗习惯是否为消<br>费者权益保护法的保护对象？ ..... | (118) |
| 〔问 45〕：什么是消费者的监督权？ .....                          | (121) |
| 〔问 46〕：规定经营者义务的法律、法规有哪些？ ...                      | (123) |
| 〔问 47〕：经营者的义务有哪两大类？ .....                         | (125) |
| 〔问 48〕：经营者有无接受监督的义务？ .....                        | (128) |
| 〔问 49〕：经营者在经营过程中作出警示说明的义务<br>是指什么？ .....          | (130) |
| 〔问 50〕：什么是经营者提供真实信息的义务？ .....                     | (133) |
| 〔问 51〕：经营者标明其真实名称和标记的义务是指什<br>么？ .....            | (136) |

- 〔问 52〕：经营者出具购货凭证或者服务单据的义务指的是什么？ ..... (139)
- 〔问 53〕：经营者保证商品或者服务的质量的义务是什么？ ..... (141)
- 〔问 54〕：什么是经营者不得以格式合同等方式损害消费者利益的义务？ ..... (144)
- 〔问 55〕：什么是经营者不得损害消费者人格尊严的义务？ ..... (145)
- 〔问 56〕：消费者与经营者发生的权益争议应当通过哪些途径解决？ ..... (145)
- 〔问 57〕：消费者在购买、使用商品时合法权益受到侵害的可以向哪些人要求赔偿？ ..... (149)
- 〔问 58〕：消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的应向何人请求赔偿？ ..... (150)
- 〔问 59〕：对消费者负有赔偿责任的企业分立、合并的，消费者如何要求赔偿？ ..... (151)
- 〔问 60〕：使用他人营业执照的违法者损害消费者合法权益的，消费者应如何请求赔偿？ ..... (152)
- 〔问 61〕：消费者在展销会上、租赁柜台购买商品或者接受服务，其合法权益受到侵害的，应如何要求赔偿？ ..... (154)
- 〔问 62〕：经营者侵犯了消费者的人格尊严或者侵犯了消费者人身自由，应承担哪些民事责任？  
..... (154)
- 〔问 63〕：经营者提供商品或者服务，给消费者造成财产损害的、应承担哪些民事责任？ ..... (156)
- 〔问 64〕：对实行“三包”的商品、经营者应承担哪些

|                                                              |       |
|--------------------------------------------------------------|-------|
| 法律责任? .....                                                  | (159) |
| 〔问 65〕:《部分商品修理更换退货责任规定》(1995 年<br>10 月 31 日)对三包责任有何规定? ..... | (161) |
| 〔问 66〕:经营者以邮购方式提供商品的、应承担哪些<br>民事责任? .....                    | (165) |
| 〔问 67〕:经营者以预收款方式提供商品或者服务,应<br>承担哪些民事责任? .....                | (167) |
| 〔问 68〕:经营者提供了不合格商品,应承担什么民事<br>责任? .....                      | (168) |
| 〔问 69〕:经营者提供商品或服务有欺诈行为,应承担<br>哪些民事责任? .....                  | (169) |
| 〔问 70〕:经营者违法经营,应当承担行政责任吗? ...                                | (172) |
| 〔问 71〕:经营者对于行政处罚不服,应当怎么办?<br>.....                           | (175) |
| 〔问 72〕:经营者阻碍行政机关依法执行职务,应如何<br>承担法律责任? .....                  | (178) |
| 〔问 73〕:国家机关工作人员玩忽职守或包庇经营者侵<br>害消费者合法权益的,应承担什么法律责<br>任? ..... | (180) |
| <b>三、食品卫生法对消费者权益的保护</b> .....                                | (184) |
| 〔问 74〕:国家在食品卫生领域如何加强对消费者权<br>益的保护? .....                     | (184) |
| 〔问 75〕:食品卫生法对食品的基本要求是如何规定的?<br>.....                         | (187) |
| 〔问 76〕:食品生产经营过程必须符合哪些卫生要求?<br>.....                          | (189) |

- 〔问 77〕: 哪些食品禁止生产经营? ..... (190)
- 〔问 78〕: 《禁止食品加药卫生管理办法》中对加药食品的生产者和经营者规定了哪些义务? ... (191)
- 〔问 79〕: 在食品添加剂的生产和经营中, 生产者和经营者的义务有哪些? ..... (193)
- 〔问 80〕: 食品卫生法是怎样规定食品卫生标准和管理办法的制定的? ..... (195)
- 〔问 81〕: 食品容器和包装材料, 食品用工具、设备有什么卫生要求? ..... (197)
- 〔问 82〕: 食品包装材料为什么不得利用回收纸、回收塑料等作原料? ..... (199)
- 〔问 83〕: 食品卫生管理的主要内容有哪些? ..... (200)
- 〔问 84〕: 《新资源食品卫生管理办法》对新资源食品的卫生管理作了哪些特别规定? ..... (202)
- 〔问 85〕: 《辐射食品卫生管理暂行规定》对辐射食品的卫生管理作了哪些规定? ..... (204)
- 〔问 86〕: 食品卫生管理机构有哪些? 它们的职责是什么? ..... (206)
- 〔问 87〕: 什么是食品卫生监督制度? 食品卫生监督机构及其监督员的职责是什么? ..... (207)
- 〔问 88〕: 《卫生监督员管理办法》中对卫生监督员的资格作了哪些规定? ..... (208)
- 〔问 89〕: 《卫生监督员管理办法》中对卫生监督员的任免作了哪些规定? ..... (208)
- 〔问 90〕: 《卫生监督员管理办法》对卫生监督员的职责作了哪些规定? ..... (210)
- 〔问 91〕: 什么是食品卫生检验单位? ..... (211)

---

|                                                              |              |
|--------------------------------------------------------------|--------------|
| 〔问 92〕：食品卫生检验单位应具备哪些条件？如何申请？ .....                           | (212)        |
| 〔问 93〕：发生食物中毒后应采取哪些措施？ .....                                 | (213)        |
| <b>四、产品质量法对消费者权益的保护 .....</b>                                | <b>(214)</b> |
| 〔问 94〕：为什么要制定《产品质量法》，它包括哪些内容？ .....                          | (214)        |
| 〔问 95〕：《产品质量法》从哪些方面体现了保护消费者的合法权益？ .....                      | (218)        |
| 〔问 96〕：《产品质量法》有哪些特点？ .....                                   | (219)        |
| 〔问 97〕：什么是产品质量？ .....                                        | (220)        |
| 〔问 98〕：什么是不合格产品？ .....                                       | (221)        |
| 〔问 99〕：什么是产品标准？产品标准有哪些类别？ .....                              | (223)        |
| 〔问 100〕：《产品质量法》对我国的质量监督管理机制是如何规定的？ .....                     | (224)        |
| 〔问 101〕：什么是产品质量认证制度？ .....                                   | (226)        |
| 〔问 102〕：什么是产品名优标志？ .....                                     | (227)        |
| 〔问 103〕：什么是产品标识？ .....                                       | (228)        |
| 〔问 104〕：《产品质量法》对于生产者和销售者的产品质量义务是怎样规定的？ .....                 | (230)        |
| 〔问 105〕：在生产者，销售者的质量义务方面，《产品质量法》规定了哪些禁止性规范？如何理解这些禁止性规范？ ..... | (232)        |
| 〔问 106〕：什么是产品质量责任？ .....                                     | (238)        |
| 〔问 107〕：什么是产品责任？产品质量责任与产品责任有何不同？ .....                       | (239)        |

- 〔问 108〕：制定产品质量责任的依据是什么？ ..... (241)
- 〔问 109〕：违反合同的民事责任有哪些？我国《产品质量法》对违反合同责任是如何规定的？  
..... (242)
- 〔问 110〕：商品存在缺陷，经营者应当承担什么样的民事责任？ ..... (244)
- 〔问 111〕：不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的，经营者如何承担民事责任？  
..... (246)
- 〔问 112〕：对于商品名不副实的，消费者应如何追偿？  
..... (247)
- 〔问 113〕：生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的，经营者应承担什么样的民事责任？ ..... (248)
- 〔问 114〕：销售的商品数量不足，经营者承担什么民事责任？ ..... (249)
- 〔问 115〕：提供服务的内容和费用违反约定，经营者如何承担责任？ ..... (250)
- 〔问 116〕：对消费者提出的赔偿损失或其他要求，故意拖延或者无理拒绝，经营者应承担什么样的民事责任？ ..... (251)
- 〔问 117〕：经营者提供商品或者服务，造成消费者或其他受害人人身伤害的，经营方应承担哪些民事责任和刑事责任？ ..... (251)
- 〔问 118〕：经营者提供商品或服务，造成消费者或其他受害人死亡的，经营者应承担哪些民事责任和刑事责任？ ..... (255)