

第三版



中华人民共和国 消费者权益保护法 注解与配套

XIAOFEIZHEQUANYIBAOHUF
ZHUJIE YU PEITAO

(含产品质量法)

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

中华人民共和国 消费者权益保护法 注解与配套

第三版

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

中华人民共和国消费者权益保护法 (含产品质量法)
注解与配套/国务院法制办公室编. —3 版. —北京: 中国法制出版社, 2014. 10

(法律注解与配套丛书)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 5490 - 2

I. ①中… II. ①国… III. ①消费者权益保护法 - 法律解释 - 中国 IV. ①D923. 85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 155645 号

策划编辑: 袁笋冰

责任编辑 笋冰 林林

封面设计 杨泽江

中华人民共和国消费者权益保护法 (含产品质量法) 注解与配套

ZHONGHUARENMINGONGHEGUO XIAOFEIZHE QUANYI BAOHUF

(HAN CHANPIN ZHILIANGFA) ZHUJIE YU PEITAO

经销/新华书店

印刷/北京海纳百川印刷有限公司

开本/850 × 1168 毫米 32

印张/8 字数/182 千

版次/2014 年 10 月第 3 版

2014 年 10 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 5490 - 2

定价: 22.00 元

北京西单横二条 2 号

值班电话: 66026508

邮政编码 100031

传真: 66031119

网址: <http://www.zgfs.com>

编辑部电话: 66067369

市场营销部电话: 66033393

邮购部电话: 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010 - 66032926)

我国的立法体系

全国人民代表大会	修改宪法,制定、修改刑事、民事、国家机构的和其他的基本法律。
全国人民代表大会常务委员会	制定和修改除应当由全国人民代表大会制定的法律以外的其他法律;在全国人民代表大会闭会期间,对全国人民代表大会制定的法律进行部分补充和修改;解释宪法、法律。
国务院	根据宪法和法律,制定行政法规,发布决定和命令。
省、自治区、直辖市人民代表大会及其常务委员会	根据本行政区域的具体情况和实际需要,在不同宪法、法律、行政法规相抵触的前提下,制定地方性法规。
较大的市的人民代表大会及其常务委员会	根据本市的具体情况和实际需要,在不同宪法、法律、行政法规和本省、自治区的地方性法规相抵触的前提下,制定地方性法规,报批准后施行。
经济特区所在地的省、市的人民代表大会及其常务委员会	根据全国人民代表大会的授权决定,制定法规,在经济特区范围内实施。
民族自治地方的人民代表大会	依照当地民族的政治、经济和文化的特点,制定自治条例和单行条例,报批准后生效。
国务院各部、委员会、中国人民银行、审计署和具有行政管理职能的直属机构	根据法律和国务院的行政法规、决定、命令,在本部门的权限范围内,制定部门规章。
省、自治区、直辖市和较大的市的人民政府	根据法律、行政法规和本省、自治区、直辖市的地方性法规,制定地方政府规章。
中央军事委员会	根据宪法和法律制定军事法规,在武装力量内部实施。
中央军事委员会各总部、军兵种、军区	根据法律和中央军事委员会的军事法规、决定、命令,在其权限范围内,制定军事规章,在武装力量内部实施。

- 注:1. 较大的市是指省、自治区的人民政府所在地的市,经济特区所在地的市和经国务院批准的较大的市。
2. 法的效力等级:宪法>法律>行政法规>地方性法规、部门规章、地方政府规章;地方性法规>本级和下级地方政府的规章。(> 表示效力高于)
3. 司法解释:司法解释是最高人民法院对审判工作中具体应用法律问题 and 最高人民检察院对检察工作中具体应用法律问题所作的具有法律效力的解释,司法解释与被解释的有关法律规定一并作为人民法院或人民检察院处理案件的依据。

出版说明

中国法制出版社一直致力于出版适合大众需求的法律图书。为了帮助读者准确理解与适用法律，我社于2008年9月推出“法律注解与配套丛书”，深受广大读者的认同与喜爱，此后推出的第二版也持续热销。为了更好地服务读者，及时反映国家最新立法动态及法律文件的多次清理结果，我社决定推出“法律注解与配套丛书”（第三版）。

本丛书具有以下特点：

1. 由相关领域的具有丰富实践经验和学术素养的法律专业人士撰写适用导引，对相关法律领域作提纲挈领的说明，重点提示立法动态及适用重点、难点。
2. 对主体法中的重点法条及专业术语进行注解，帮助读者把握立法精神，理解条文含义。
3. 根据司法实践提炼疑难问题，由相关专家运用法律规定及原理进行权威解答。
4. 在主体法律文件之后择要收录与其实施相关的配套规定，便于读者查找、应用。

此外，为了凸显丛书简约、实用的特色，分册根据需要附上实用图表、办事流程等，方便读者查阅使用。

真诚希望本丛书的出版能给您在法律的应用上带来帮助和便利，同时也恳请广大读者对书中存在的不足之处提出批评和建议。

中国法制出版社

2014年10月

适用导引

商品经济的快速发展也使各种家用电器、化学化纤制品、美容化妆品、各类饮料、食品和药品的大量生产和销售，在满足消费者生活需要的同时，有时也会损害消费者的利益。因产品缺陷对消费者人身、财产安全造成危害的现象层出不穷，如燃气热水器煤气泄漏、美容后导致毁容、电热毯短路致人死亡、食品中毒等事件时有发生。消费者的人身安全和财产利益受到了严重的威胁。消费者权益保护法作为保护消费者合法权益的专项法律，规定了消费者享有的权利，经营者的义务，国家对消费者的保护以及侵犯消费者合法权益的法律责任。与此同时，《产品质量法》、《食品安全法》、《反不正当竞争法》中规定了生产者、销售者所应当遵守的法律义务，以及产品质量的标准等。

一、消费者、经营者的范围

消费者包括商品的使用者和购买者，也包括接受服务者。只要社会成员在购买、使用商品和接受服务时不是为了将商品或者服务再次转手，不是为了专门从事商品交易活动，而是为了生活消费，便是消费者。经营者包括生产者、销售者、批发商、零售商等市场主体。经营者应当具有以下几个特征：第一，以营利为目的。经营者从事经济活动的最终目的是为了维持企业公司的生存发展，并且赚取最大化的利益。第二，经营者是与消费者相对应的一方当事人。经营者向消费者提供商品或服务，获得回报；消费者则因取得商品或享受服务而支付经营者报酬。这里应当注意的是，经营者无论是否有法律规定的从业资格或者经营资格，只要有损害消费者合法权益的行为，都可以按照消费者权益保护法有关经营者的规定，承担责任。第三，经营者是社会成员，在我国的表现形式为个体工商户、个人独资企业、合伙企业、公司

和其他企业等；根据生产销售的流程，又分为生产商、销售商、批发商、零售商等。

二、消费者协会职能

据消费者权益保护法和有关法律、法规的规定，消费者协会履行下列保护消费者合法权益，指导消费的公益性职责：（1）向消费者提供消费信息和咨询服务，提高消费者维护自身合法权益的能力，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式；（2）参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准；（3）参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；（4）就有关消费者合法权益的问题，向有关部门反映、查询，提出建议；（5）受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；（6）投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以委托具备资格的鉴定人鉴定，鉴定人应当告知鉴定意见；（7）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或者依照本法提起诉讼；（8）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。

三、消费者损害赔偿

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。属于生产者的责任或属于提供商品的其他销售者的责任，销售者赔偿后，有权向生产者或其他销售者追偿。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。

随着经济社会不断发展，我国消费方式、消费结构和消费理念发生很大变化。在消费方式方面，随着互联网的兴起与发展，网络销售、网络购物渐成规模。在消费结构方面，消费品和经营者提供的服务种类日趋丰富，自住商品房、机动车、金融服务等成为消费者日常生活中新的消费对象。2013年，《消费者权益保护法》进行了全新修改，这次修改从加强社会诚信建设、充实细

化消费者权益、强化经营者义务与责任、规范网络购物等新的消费方式、进一步发挥消费者协会的作用、进一步明确行政部门的监管职责等方面对现行消费者权益保护法作了修改完善。

在加强社会诚信建设方面，针对一些经营者诚信缺失，背离社会公德，违法经营，严重损害消费者权益的情形，一是规定经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者合法权益。二是对经营者掺杂、掺假，以假充真，以次充好，以不合格商品冒充合格商品，虚假宣传等行为，规定除依照法律、法规规定予以处罚外，由处罚机关记入信用档案，向社会公布。这些规定有利于引导经营者自觉履行法定义务并承担社会责任，培育诚信的消费环境，增强人民群众的消费信心。

在充实细化消费者权益的规定方面，针对实践中有的经营者非法收集、使用消费者的个人信息，擅自泄露或者非法向他人提供消费者个人信息，严重影响消费者正常生活，侵害消费者的合法权益的情况，对消费者个人信息得到保护的权利作了规定。

在强化经营者的义务与责任方面，针对实践中较多发生的消费者权益受到损害的情形以及维权难的情况，一是增加规定经营者向消费者提供商品或者服务，不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易；二是明确经营者召回缺陷商品的义务，对提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当采取召回等措施；三是明确经营者对耐用商品等的瑕疵举证责任；四是完善“三包”规定，强化退货、更换、修理的义务，促使经营者保证商品和服务质量；五是强化广告经营者、发布者的责任，对设计、制作、发布关系消费者生命健康的商品或者服务的虚假广告，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任；六是加大对欺诈行为的惩罚力度，增加规定经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造

成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依照本法第 49 条、第 51 条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

在规范网络购物等新的消费方式方面，针对网络销售等新的消费方式与传统消费方式的不同特点，一是对网络购物中经营者提供的信息不真实、不完整问题，作出了经营者应当向消费者提供真实、全面信息的规定；二是建立了无理由退货制度，赋予消费者在七日内无理由退货的权利；三是规定了网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者真实名称、地址和有效联系方式的，应当承担先行赔付责任。

在进一步发挥消费者协会作用方面，一是将消费者协会的定性修改为“社会组织”；二是明确了消费者协会履行职责的公益性；三是各级人民政府对消费者协会履行职责应当予以必要的经费等支持；四是规定对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。

在进一步明确行政部门监管职责方面，一是规定有关行政部门在各自的职责范围内，应当对经营者提供的商品和服务进行抽查检验，并向社会及时公布抽查检验结果；二是规定有关行政部门发现并认定经营者提供的商品和服务存在缺陷，应当立即责令经营者采取召回等措施；三是消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者；四是加大对损害消费者合法权益行为的行政处罚力度。

法律注解与配套丛书

(第三版)

1. 中华人民共和国宪法
2. 中华人民共和国全国人民代表大会和地方各级人民代表大会选举法(含代表法)
3. 中华人民共和国民法通则(含民通意见)
4. 中华人民共和国物权法(含最新司法解释)
5. 中华人民共和国合同法(含最新司法解释)
6. 中华人民共和国担保法(含最新司法解释)
7. 中华人民共和国婚姻法(含最新司法解释)
8. 中华人民共和国继承法(含收养法)
9. 中华人民共和国著作权法
10. 中华人民共和国商标法(含商标法实施条例)
11. 中华人民共和国公司法(含最新司法解释)
12. 中华人民共和国招标投标法(含招标投标法实施条例)
13. 中华人民共和国消费者权益保护法(含产品质量法)
14. 中华人民共和国土地管理法
15. 中华人民共和国城市房地产管理法
16. 国有土地上房屋征收与补偿条例
17. 物业管理条例
18. 中华人民共和国城乡规划法(含建筑法)
19. 中华人民共和国环境保护法
20. 中华人民共和国劳动法(含最新司法解释)
21. 中华人民共和国劳动合同法
22. 中华人民共和国劳动争议调解仲裁法
23. 工伤保险条例(含工伤认定办法)
24. 中华人民共和国工会法(含中国工会章程)
25. 中华人民共和国行政许可法
26. 中华人民共和国行政处罚法
27. 中华人民共和国行政复议法
28. 中华人民共和国行政强制法
29. 中华人民共和国公务员法
30. 中华人民共和国人民警察法
31. 中华人民共和国道路交通安全法
32. 中华人民共和国治安管理处罚法
33. 中华人民共和国刑法
34. 中华人民共和国刑事诉讼法
35. 中华人民共和国民事诉讼法
36. 中华人民共和国仲裁法
37. 中华人民共和国国家赔偿法
38. 中华人民共和国未成年人保护法
39. 中华人民共和国义务教育法(含教育法)
40. 中华人民共和国村民委员会组织法
41. 信访条例
42. 学生伤害事故处理办法
43. 中华人民共和国保险法(含最新司法解释)
44. 中华人民共和国消防法
45. 中华人民共和国侵权责任法(含人身损害赔偿司法解释)
46. 中华人民共和国人民调解法
47. 中华人民共和国社会保险法
48. 中华人民共和国安全生产法
49. 中华人民共和国职业病防治法

目 录

适用导引	1
------------	---

中华人民共和国消费者权益保护法

第一章 总 则

第一条 【立法宗旨】	2
第二条 【本法调整对象——消费者】	2
1. 销售者对保健用品作虚假说明，消费者知假买假 后是否有权向销售者主张“退一赔一”？	3
2. 公交乘客是否属于消费者受法律保护？	3
第三条 【本法调整对象——经营者】	3
3. 如何认定经营者？	4
4. 使用消费积分换取手机，是否属于购买手机的消 费者？	5
第四条 【交易原则】	5
5. 如何理解自愿、平等、公平、诚实信用的原则？	6
第五条 【国家保护消费者合法权益的职能】	7
第六条 【全社会共同保护消费者合法权益原则】	8

第二章 消费者的权利

第七条 【安全保障权】	10
6. 不明身份第三人闯入酒店对消费者伤害的责任承 担问题？	11

7. 照明设备公司的安保义务？	11
第八条 【知情权】	11
8. 经营者向消费者提供真实、全面的情况和信息的 义务的具体内容是什么？ 虚假宣传的法律责任是 什么？	12
第九条 【选择权】	13
第十条 【公平交易权】	14
9. 消费者的公平交易权体现在哪些方面？	14
第十一条 【获得赔偿权】	15
10. 作为求偿主体的消费者范围是什么？	15
11. 违规使用添加剂的保健食品，消费者是否有权 请求价款十倍赔偿？	15
12. 经营者对消费者有哪些附随义务？	15
第十二条 【成立维权组织权】	16
13. 法律对消费者组织所应开展的活动和要求的规 定有哪些？	16
第十三条 【获得知识权】	18
第十四条 【受尊重权及信息得到保护权】	18
14. 侵害消费者个人信息的，承担什么法律责任？	19
第十五条 【监督权】	20

第三章 经营者的义务

第十六条 【经营者义务】	21
15. 销售者承诺“假一赔十”，所售商品为冒牌货， 经营者是否应按其承诺赔偿？	21
第十七条 【听取意见、接受监督的义务】	22
16. 经营者接受消费者监督的方式有哪些？	23
第十八条 【安全保障义务】	23

17. 旅行社应当承担什么安保义务？	24
18. 出租车承运人的安全保障义务是什么？	25
第十九条 【对存在缺陷的产品和服务及时采取措施的义务】	25
19. 经营者应当向有关行政部门报告和告知消费者 的义务是指什么？	26
第二十条 【提供真实、全面信息的义务】	26
20. 航空公司对因机场名称标识不明的机票导致旅 客迟延旅行的，承担什么责任？	27
第二十一条 【标明真实名称和标记的义务】	28
21. 产品或者其包装上的标识需符合哪些要求？	28
第二十二条 【出具发票的义务】	28
第二十三条 【质量担保义务、瑕疵举证责任】	29
22. 事先约定免除质量担保义务的协议是否无效？	30
第二十四条 【退货、更换、修理义务】	31
第二十五条 【无理由退货制度】	32
23. “七日”期间如何计算？	33
第二十六条 【格式条款的限制】	33
第二十七条 【不得侵犯人格尊严和人身自由的义务】	35
24. 侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由的， 应该承担什么法律责任？	36
第二十八条 【特定领域经营者的信息披露义务】	36
第二十九条 【收集、使用消费者个人信息】	37
25. 经营者违反本条义务的，应承担哪些法律责任？	37

第四章 国家对消费者合法权益的保护

第三十条 【听取消费者的意见】	38
第三十一条 【各级政府的职责】	39

第三十二条	【工商部门的职责】	39
第三十三条	【抽查检验的职责】	40
第三十四条	【行政部门的职责】	41
第三十五条	【人民法院的职责】	41

26. 人民法院应当采取的方便消费者提起诉讼的措施有哪些？	42
-------------------------------	----

第五章 消费者组织

第三十六条	【消费者协会】	43
第三十七条	【消费者协会的公益性职责】	43
27.	消费者协会的公益性职责包括哪些？	44
第三十八条	【消费者组织的禁止行为】	45

第六章 争议的解决

第三十九条	【争议解决的途径】	45
第四十条	【消费者索赔的权利】	47
第四十一条	【企业变更后的索赔】	48
第四十二条	【营业执照出借人或借用人的连带责任】	48
第四十三条	【展销会、租赁柜台的责任】	49
28. 柜台承租方的经营行为损害消费者合法权益的， 消费者如何维护合法权益？		49
第四十四条	【网络交易平台提供者的责任】	49
第四十五条	【虚假广告相关责任人的责任】	50
第四十六条	【投诉】	52
第四十七条	【消费者协会的诉权】	52

第七章 法律责任

第四十八条	【经营者承担责任的情形】	53
-------	--------------	----

29. 如何理解商品或者服务存在缺陷？	54
30. 经营者违反对消费者的安全保障义务，应当承 担侵权责任的情形有哪些？	54
第四十九条 【造成人身损害的赔偿责任】	55
第五十条 【侵犯人格尊严的弥补】	56
31. 适用这些民事责任方式的共同前提条件是什么？	57
第五十一条 【精神损害赔偿责任】	57
32. 经营者承担精神损害赔偿的条件有哪些？	57
33. 精神损害赔偿的受偿主体包括哪些？	58
34. 消费者购物虽未遭受经济损失，但因人格受到 侮辱并遭受严重精神损害的，销售者是否应当 承担精神损害赔偿责任？	58
第五十二条 【造成财产损害的民事责任】	59
第五十三条 【预付款后未履约的责任】	59
35. 保健服务合同中的“霸王条款”是否无效？未 消费的预付服务费是否应予退还？	59
36. 因经营者违约，消费者是否有权主张退还部分 服务费？	60
第五十四条 【退货责任】	60
第五十五条 【惩罚性赔偿】	60
37. 板木材质家具作为实木家具出售是否构成商业 欺诈？	61
第五十六条 【严重处罚的情形】	62
第五十七条 【经营者的刑事责任】	63
第五十八条 【民事赔偿责任优先原则】	63
第五十九条 【经营者的权利】	63
第六十条 【暴力抗法的责任】	64
第六十一条 【国家机关工作人员的责任】	64

第八章 附 则

第六十二条	【购买农业生产资料的参照执行】	65
第六十三条	【实施日期】	65

中华人民共和国产品质量法

第一章 总 则

第一条	【立法目的】	66
1.	合格产品需要有哪些基本的要求？	67
第二条	【适用范围】	67
2.	《产品质量法》的地域适用范围包括哪些？	67
3.	哪些产品不在《产品质量法》调整范围内？	68
4.	质量技术监督部门如何对建设工程中使用的产 品质量进行监督？	68
第三条	【建立健全内部产品质量管理制度】	68
5.	国家关于鼓励提高产品质量的措施主要有哪些？	69
第四条	【依法承担产品质量责任】	69
6.	产品责任保险有哪些特征？	70
7.	如何确定销售者、生产者法律责任？	70
第五条	【禁止行为】	71
8.	如何认定伪造或者冒用认证标志、名优标志等 质量标志的行为？	71
第六条	【鼓励推行先进科学技术】	71
9.	如何区分强制性标准和推荐性标准？	72
10.	强制性标准的种类有哪些？	72

第七条	【各级人民政府保障本法的施行】	72
第八条	【监管部门的监管权限】	72
11.	工商行政管理部门对于流通领域内的产品质量问题，是否有权依照《产品质量法》的规定进行查处？	73
第九条	【各级政府的禁止行为】	73
第十条	【公众检举权】	74
12.	我国对产品质量违法行为的监督检举主要作了怎样的规定？	74
13.	如何处理公众检举的关于产品质量的问题？	74
第十一条	【禁止产品垄断经营】	75
14.	具有管理公共事务职能的组织不得实施哪些妨碍商品在地区间自由流通的行为？	75
15.	地区封锁行为的表现有哪些？	75

第二章 产品质量的监督

第十二条	【产品质量要求】	76
16.	如何判断产品质量是否合格？	76
17.	如何界定处理品和劣质品？	77
第十三条	【工业产品质量标准要求】	77
18.	涉及人体健康和人身、财产安全的产品标准，主要包括哪些？	77
第十四条	【企业质量体系认证制度】	78
19.	申请认证的条件有哪些？	79
20.	企业的质量体系通常包括哪些构成要素？	79
21.	企业如何取得产品质量认证？	79
22.	产品质量认证书在使用过程中，会出现哪些情况？	80