



《上海市消费者权益保护条例》 释义

上海市人大常委会法制工作委员会 编

《上海市消费者权益保护条例》

释义

上海市人大常委会法制工作委员会 编

上海人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

《上海市消费者权益保护条例》释义/上海市人大常委会法制
工作委员会编.

—上海: 上海人民出版社, 2003

ISBN 7-208-04511-9

I. 上... II. 上... III. 消费者权益保护法—法律解释—
上海市 IV. D927.512.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 108575 号

责任编辑 曹培雷

封面装帧 甘晓培

《上海市消费者权益保护条例》释义

上海市人大常委会法制工作委员会 编

世纪出版集团

上海人民出版社出版、发行

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

新华书店上海发行所经销

商务印书馆上海印刷股份有限公司印刷

开本 850×1168 1/32 印张 8.5 插页 4 字数 172,000

2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

印数 1-26,500

ISBN 7-208-04511-9/D·781

定价 16.00 元

编委会主任

漆世贵

编委会委员

谢天放	沈国明	钱富兴	邓金华
黄钰	张文蔚	顾仁达	周厚文

主 编

黄 钰

(上海市人大常委会法制工作委员会 副主任)

撰稿人(以姓氏笔画为序)

宁 海 宋 箐 陈彦峰 贾 菁

序

二十多年来,我国的法制建设取得了举世公认的成就。“依法治国,建设社会主义法治国家”作为治国方略,被庄严地载入了宪法,与社会主义市场经济相适应的法律体系日臻健全。法治观念日益深入人心,人们越来越注意按法律规则办事。从总体上看,各级政府依法行政的意识增强了许多,而包括普通公民在内的管理相对人也更懂得依照法律行使和维护自己的权利。可以说,我国已逐步走上了法治的道路。

虽然已经取得了很大成绩,但是,我们的法治尚处在初始阶段,还存在很多问题,尤其是执法。与立法的飞速进步相比,法律执行和遵守的情况同制度设计时的基本要求间有不小的距离。我们不时可以听到关于“有法不依、执法不严”的抱怨。导致这种结果的原因很多,如中国传统文化不重视法律、市场经济体制还不完善、人们的法律意识不强,等等。应当看到,法律内容不被人们正确理解也是一个重要的原因。因此,对法律作出准确的解释十分必要。所谓解者,析事物之含义,释者即说明。法律解释的意义在于将比较原则的法律条文,

依照立法精神及宗旨,对它的字面和内容的确切含义,加以准确说明。我国历史上曾有对法律进行释义的做法。如从“秦简”中发现的“法律答问”是对适用刑律的解释。最具影响的当数《唐律疏议》。该书是唐王朝集合全国律学人才编写的一部解释律义的书。编写此书的目的之一是统一律文的解释,以保证律学的统一适用。经此书解说,难读的法律条文变得通晓明白,而且使律书条理化,成为一个有机的整体,大大提高了它的理论性。

随着上海地方立法进程的推进,越来越多的地方性法规陆续出台。在地方性法规的实施中,也常遇到对条文该如何理解和解释的问题。通过编写法规释义,让人们理解和准确把握法规,是适应社会需要的大好事。可以说,是地方性法规在当今社会 and 经济发展中的重要作用,使得对它的解释、宣传被提上议事日程。以各种渠道和形式让地方性法规走向社会,是作为地方国家权力机关工作人员的职责。基于这种认识,上海市人大常委会法制工作委员会拟选择一些社会广泛关注的上海地方性法规编写释义。参与撰写的人员都是直接参与立法的工作人员,他们知晓法规条文的来龙去脉,能够比较准确地阐明法规条文的确切含义。这些都是他们的优势。但是,释义毕竟还要求撰写人对法律精神有深刻的理解,也就是说,并不是凡从事立法工作的人都能理

解法律真谛的。正如前辈伟人指出的,只有理解了的东西,才能更深刻地感觉它。限于撰写人对法律精神的理解和认识,这些释义也许对法规的把握会有偏差。从主观上,我们力戒偏差,并力求将偏差降到最低限度,以使释义能真正起到解疑释惑的作用。要说明的是,本“释义”非立法解释,而仅是学理解释。如它能对读者理解上海地方性法规起些许作用,我们将得到莫大的安慰。

沈国明

2002年12月25日

前 言

《上海市消费者权益保护条例》经过修订,已经上海市第十一届人大常委会第四十四次会议通过,自2003年1月1日起实施。社会主义市场经济是法制经济,完善对消费者权益保护的法律制度,既可以使在消费关系中处于弱势地位的消费者得到更加有效的保护,同时又可以进一步规范经营者的交易行为,对优化上海的消费环境和商务环境,维护社会主义经济秩序,增强本市的综合竞争力具有极其重要的意义。

上海是我国消费者权益保护法启动较早的地区,1988年12月22日,经上海市第九届人大常委会第五次会议通过,颁布实施了《上海市保护消费者合法权益条例》。《中华人民共和国消费者权益保护法》颁布实施后,上海市第十届人大常委会第十四次会议根据该法的原则和精神,于1994年12月9日对《上海市保护消费者合法权益条例》进行了修改。随着社会经济的发展和改革开放的深入,社会生活各方面都发生了深刻的变化,消费者权益保护领域也遇到了许多复杂的、新出现的问题。因此,及时对《上海市保护消费者合法权益条例》进行修订、完善,为新形势下消

费关系的调整以及消费者权益的保护提供法律依据,显得尤为迫切。

《上海市消费者权益保护条例》这次修改的幅度较大,对新形势下如何调整消费关系,加强对消费者权益的保护,作了很多补充、完善性的规定。为了配合《上海市消费者权益保护条例》的宣传、学习和正确贯彻实施,我们参与这部法规起草、研究工作的同志,撰写了本书。全书的撰稿分工如下:第一章、第二章、第六章、第七章、第八章:宋箫;第三章:陈彦峰;第四章:宁海;第五章:贾菁。全书完稿后,由黄钰审改定稿。

在写作过程中,我们力求准确阐述立法的原意、法规条款所包含的内容、实践中的做法和实施中应当注意的问题,尽量使这本释义做到观点的权威性、内容解释的准确性以及应用时的实用性。由于受水平的限制,加上成书时间匆忙,释义难免有疏漏、错误之处,敬请读者批评指正。

编者

2002年11月15日

目 录

序	沈国明	1
前言		1
第一部分 释 义		1
第一章 总 则		1
第二章 消费者的权利		16
第三章 经营者的义务		34
第四章 国家保护		76
第五章 消费者组织		85
第六章 争议的解决方式		102
第七章 法律责任		115
第八章 附 则		132
第二部分 附 录		135
上海市消费者权益保护条例		135
关于《上海市消费者权益保护条例 (修订草案)》的说明	张文蔚	151
上海市人大财经委员会关于《上海市消费者		

权益保护条例(修订草案)》的审议 意见报告	葛根庆	162
上海市人大法制委员会关于《上海市消费者 权益保护条例(修订草案)》审议结果的 报告	邓金华	166
上海市人大法制委员会关于《上海市消费者 权益保护条例(修订草案)》(修改稿)修改 情况的报告	邓金华	171
中华人民共和国消费者权益保护法		176
中华人民共和国产品质量法		186
部分商品修理更换退货责任规定		200
移动电话机商品修理更换退货责任规定		206
家用视听商品修理更换退货责任规定		215
微型计算机商品修理更换退货责任规定		226
商品房销售管理办法		239
欺诈消费者行为处罚办法		249
工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法		251

第一部分

释 义

第一章 总 则

第一条 为了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的健康发展,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、行政法规,结合本市实际情况,制定本条例。

[释义] 本条是关于条例立法宗旨和立法依据的规定。

一、关于立法宗旨

本条对制定消费者权益保护条例的宗旨作了简明的概括,即:“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的健康发展”。

生活中,每个人在一定的场合都会成为消费者,从这一点看,消费者是最广大的群体。但是,相对于经营者,这一群体又处于弱势地位。首先,消费者往往势单力薄,而且与经营者相比,通常欠缺交易的经验,或者缺乏足够的交易信息和交易能力。其次,消费者与经营者相比,不仅在经济实力上差距悬殊,而且由于科技的发展、社会分工的细化,使得消费者选购商品时的独立判断能力有所降低;包装技术的发展,新材料、新工艺的不断发展和运用,

有时可以用来掩盖商品的瑕疵,又给消费者带来了许多潜在的危险。第三,各种推销、宣传、广告等手段的采用,使消费者更容易处于盲目的被支配的状态。第四,市场全球化和产销分层化的发展,导致消费者寻求救济更为困难;生产经营者之间的联合垄断限制了消费者的自由选择。而对消费者利益的损害,也会危害整个社会经济秩序。为此,制定本条例的宗旨首先在于保护经济上处于弱势地位的消费者。

维护社会经济秩序,是切实保护消费者合法权益的要求,也是本条例规范市场经济运作的重要体现。市场经济条件下,经营者享有较充分的经营自主权。但是,因为我国尚处于市场经济发展的初级阶段,在经营理念、法律意识等方面还存在着许多误区或不足。在现实生活中,有些经营者会采取以假充真、以次充好、掺杂掺假、缺斤少两等方法,侵害消费者的权益;另有一些经营者则利用自身垄断或者控制市场的优势地位,迫使消费者接受不公平的交易条件。这些不法行为,不仅使消费者的合法权益无法得到保证,而且对于守法经营的经营者的而言,恶化了交易环境,破坏了市场竞争秩序,合法的经营权益同样遭受侵害。为此,维护社会经济秩序也是本条例的立法宗旨。

促进社会主义市场经济的健康发展,是保护消费者合法权益和维护社会经济秩序的内在要求和必然结果。社会主义市场经济是法制经济,完善对消费者权益保护的法律制度,进一步规范经营者的交易行为,既是对社会经济

秩序的维护,又是对经济发展的促进和保障。制定消费者权益保护条例,进一步完善本市消费者权益保护法律制度,本身就是构建和完善社会主义市场经济法律框架和体系的一项重要内容,其作用必然是促进社会主义市场经济的健康发展。

二、关于立法依据

本条例的立法依据有两个:一是法律依据,即《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、行政法规;二是实践依据,即立足于本市实际情况,针对生活消费领域中出现的新情况、新问题,在总结了1988年制定的《上海市保护消费者合法权益条例》的实践经验基础上予以规定的。

《中华人民共和国消费者权益保护法》是本条例的直接上位法,因此,条例在立法原则和精神上以该法为依据,并在内容的规定上与之保持一致。与此同时,鉴于消费者权益涉及各个领域,对其实施保护的的法律、行政法规也有很多,比如商标法、食品卫生法、药品管理法、计量法、标准化法、民法通则、产品质量法、反不正当竞争法、广告法、广告管理条例等法律、行政法规,都从不同角度、各个层面规定了消费者的权益和对消费者权益损害所应承担的责任。为此,我国对消费者权益的保护已经形成了一个制度群,这些已经制定的法律、行政法规,同样是本条例制定的依据。但需要注意的是,在消费者权益保护的的法律体系中,消费者权益保护法作为专门保护消费者权益的特别法,在

适用效力上优先于其他相关的法律。换句话说,只有该法未作规定的情况,才适用其他的法律。

本条例作为保护消费者权益的地方性法规,针对近年来上海市消费领域的更新扩展、消费形式的多样化,以及消费理念的转变,在与法律、行政法规不相抵触的前提下,结合本市当前消费者权益保护方面的实际情况,创造性地规定了许多新内容。比如:根据当前以及将来会成为商家青睐的无柜台式营销模式,以及随着高科技的发展,将会逐步普及到每个家庭中的网络式消费,条例在第三章经营者的义务中就这些新的经营行为作出了明确规定。又如,针对上海作为全国的经济贸易中心城市,在中国加入世贸组织后,将会面对愈加激烈的国际、国内竞争的状况,率先创设了“召回制度”。再如,针对近年来消费活动中的个人隐私受到经营者的侵犯和干扰,影响消费者正常生活的现象日趋严重的情况,增加了经营者对消费者个人信息负有保密义务,向消费者发送商业广告,未经消费者同意不得增加消费者费用等规定。

第二条 消费者在本市行政区域内为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其合法权益受本条例保护。法律、行政法规另有规定的,从其规定。

经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务,应当遵守本条例。法律、行政法规另有规定的,从其规定。

[释义] 本条是关于条例适用范围的规定。

本条例的适用范围,包括:对空间的适用范围,对人的适用范围以及对行为的适用范围。

一、对空间的适用范围。空间的适用范围,也就是本条例适用的地域范围,本条的规定是“在本市行政区域内”。

二、对人的适用范围。本条例适用于消费者和经营者。

1. 消费者。关于消费者的定义,各国有不同的规定,英国的《牛津法律辞典》对消费者的定义是指“那些购买、获得、使用各种商品和服务(包括住房)的人”。美国的《布莱克法律词典》对消费者的定义是:“所谓消费者,是指从事消费之人,亦即购买、使用、持有以及处理物品或服务之人”,“消费者是指最终产品或服务的使用人”。本条例所称的消费者是指为了满足生活需要而购买、使用商品和接受服务的社会成员。这里所讲的“为了满足生活需要”是指消费者购买商品或者接受服务,目的是主要用于个人与家庭的消费,而不是为了将这些商品转让给他人从而获利。这里所讲的“购买、使用商品和接受服务的社会成员”,不仅包括为自己生活需要购买商品的人,也包括为了送人等需要而购买商品的人,以及替家人、朋友购买商品的人,还包括使用和消费他人购买的商品的人。在条例制定的过程中,关于消费者究竟是指公民个人,还是包括单位,是个颇有争议的问题。本条沿用了消费者权益保护法的表述,将消费者界定为只要是为生活消费需要的个人和集体,都可以适用本条例。