



中华人民共和国法律释义及实用指南



最新



《中华人民共和国消费者权益保护法》 释义及实用指南

何 山 主编



中国民主法制出版社
全国百佳图书出版单位



中华人民共和国

法律释义及实用指南

D922.294.5

42

014011989



国家出版基金项目

《中华人民共和国消费者权益保护法》

释义及实用指南

何山主编

ISBN 978-7-215-0408-0

《中华人民共和国消费者权益保护法》 释义及实用指南

何山 主编



北航

C1698377



中国民主法制出版社
全国百佳图书出版单位

北京·2013

D922.294.5

42

图书在版编目(CIP)数据

《中华人民共和国消费者权益保护法》释义及实用指南/何山主编. —北京:中国民主法制出版社,2013. 10

(中华人民共和国法律释义及实用指南)

ISBN 978-7-5162-0498-6

I. ①中… II. ①何… 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(2013)第 251992 号

图书出品人:肖启明

全案统筹:刘海涛

责任编辑:陈曦

书名/《中华人民共和国消费者权益保护法》释义及实用指南
作者/何山主编

出版·发行/中国民主法制出版社

地址/北京市丰台区玉林里7号(100069)

电话/63292534 63057714(发行部) 63055022(法律室)

传真/63056975 63056983

http://www. ncpub. com

E-mail: mzfz@ ncpub. com

经销/新华书店

开本/16开 710毫米×1000毫米

印张/18 字数/220千字

版本/2013年10月第1版 2013年10月第1次印刷

印刷/河北省永清县金鑫印刷有限公司

书号/ISBN 978-7-5162-0498-6

定价/36.00元

出版声明/版权所有,侵权必究。

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

编写说明

“我在网上买的东西，送货后发现与网上的照片相差太大，不想要了，能不能退货？”“我在商场买东西时被扶梯夹伤了手指，能不能让商场赔偿？”“我找房产中介买房后，就老有人打电话、发短信问我出不出租房屋，这个问题应该怎么解决？”……诸如此类的问题，在现实生活中频频困扰消费者，也使人们把目光投向如何进一步完善对消费者权益保护的法律制度。

1993年制定的消费者权益保护法对消费者权益的保护作了比较全面的规定。这部法律施行以来，对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，发挥了重要作用。但是，随着经济社会不断发展，近年来我国消费方式、消费结构和消费理念发生了很大变化，在消费者权益保护领域出现了不少新情况新问题，有必要适时修改这部法律，完善消费者权益保护法律制度。2013年10月25日，第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议审议通过了《全国人民代表大会常务委员会关于修改〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》，以充实细化消费者的权益、强化经营者的义务、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为主要内容，对消费者权益保护法作了30多处修改。

为便于学习、贯彻执行消费者权益保护法，了解修改后的消费者权益保护法的立法背景，准确理解和掌握这部法律的立法宗旨、原则和各条规定的具体内容，全国人大常委会法制工作委员会部分工作人员和其他从事法律实务的同志编写了本书，供读者学习时参考。本书编写时，着重对各条文的背景、含义、适用要点等作了较为通俗的



解释。

参加本书编写的有吴高盛、钟安惠、赵小丽、周卫、蒋思凡、周晓、徐辉等，由著名民法专家，消费者权益保护法主要起草人之一，现任中国法学会消费者权益保护法研究会副会长何山担任主编。

囿于水平，本书缺点和错误在所难免，敬请读者批评指正。

编者

2013年10月

目 录

第一部分 法律文本及条文释义

中华人民共和国消费者权益保护法	(3)
第一章 总 则	(16)
第二章 消费者的权利	(36)
第三章 经营者的义务	(54)
第四章 国家对消费者合法权益的保护	(106)
第五章 消费者组织	(123)
第六章 争议的解决	(133)
第七章 法律责任	(157)
第八章 附 则	(205)

第二部分 相关法律、法规、司法解释

中华人民共和国侵权责任法	(209)
国务院关于加强食品等产品质量监督管理的特别规定	(221)
中华人民共和国食品安全法实施条例	(228)
网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法	(242)



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 (250)

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 (253)

最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律

若干问题的解释 (259)

最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律

若干问题的解释 (267)

最高人民法院关于当前形势下加强民事审判切实保障民生

若干问题的解释 (272)

最高人民法院关于适用《中华人民共和国保险法》

若干问题的解释（二） (276)

（三） 第三章

（四） 第四章

（五） 第五章

（六） 第六章

（七） 第七章

（八） 第八章

最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律

若干问题的解释 最高人民法院关于人身损害赔偿案件适用法律

若干问题的解释 最高人民法院关于人身损害赔偿案件适用法律

若干问题的解释 最高人民法院关于人身损害赔偿案件适用法律

若干问题的解释 最高人民法院关于人身损害赔偿案件适用法律

第一部分

法律文本及条文释义

中华人民共和国消费者权益保护法

(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》第一次修正根据 2013 年 10 月 25 日第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议《关于修改〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》第二次修正)

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 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 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。

国家倡导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，反对浪费。

第六条 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 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 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 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 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 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 消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利。

第十三条 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 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，享有个人信息依法得到保护的权利。

第十五条 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 经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、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。



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，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

第十七条 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 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。

宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。

第十九条 经营者发现其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，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。采取召回措施的，经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。

第二十条 经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。

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。

经营者提供商品或者服务应当明码标价。

第二十一条 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。

第二十二条 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发票等购货凭证或者服务单据；消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。

第二十三条 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，且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。



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。

经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

第二十四条 经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。

第二十五条 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但下列商品除外:

- (一) 消费者定作的;
- (二) 鲜活易腐的;
- (三) 在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;
- (四) 交付的报纸、期刊。

除前款所列商品外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。

消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的,按照约定。

第二十六条 经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大



利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。

经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

第二十七条 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。

第二十八条 采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者，应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。

第二十九条 经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。

经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。

第四章 国家对消费者合法权益的保护

第三十条 国家制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准，应当听取消费者和消费者协会等组织的意见。



第三十一条 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，落实保护消费者合法权益的职责。

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。

第三十二条 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和消费者协会等组织对经营者交易行为、商品和服务质量问题的意见，及时调查处理。

第三十三条 有关行政部门在各自的职责范围内，应当定期或者不定期对经营者提供的商品和服务进行抽查检验，并及时向社会公布抽查检验结果。

有关行政部门发现并认定经营者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，应当立即责令经营者采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

第三十四条 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。

第三十五条 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

第三十六条 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组织。

第三十七条 消费者协会履行下列公益性职责：

(一) 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；

(二) 参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准；

(三) 参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；

(四) 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；

(五) 受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；

(六) 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；

(七) 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；

(八) 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责应当予以必要的经费等支持。

消费者协会应当认真履行保护消费者合法权益的职责，听取消费者的意见和建议，接受社会监督。

依法成立的其他消费者组织依照法律、法规及其章程的规定，开展保护消费者合法权益的活动。

第三十八条 消费者组织不得从事商品经营和营利性服务，不得以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐商品和服务。

第六章 争议的解决

第三十九条 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) 请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；

(三) 向有关行政部门投诉；

(四) 根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；