

山东省消费者权益保护条例

释义

山东省人大常委会法制工作委员会
山东省人民政府法制办公室　编著
山东省工商行政管理局
山东省消费者协会

中国工商出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

SHANDONGSHENGXIAOFEIZHE
QUANYIBAOHU
TIAOLISHIYI

◆ 责任编辑：李富民
封面设计：陈爱华

ISBN 978-7-80215-290-8
9 787802 152908 >

山东省消费者权益保护条例

释义

山东省人大常委会法制工作委员会
山东省人民政府法制办公室　编著
山东省工商行政管理局
山东省消费者协会

中国工商出版社

责任编辑　李富民
封面设计　陈爱华

图书在版编目(CIP)数据

山东省消费者权益保护条例释义/山东省人大常委会法制工作委员会等编著　—北京：中国工商出版社，2008.11
ISBN 978—7—80215—290—8

Ⅰ.山…　Ⅱ.山…　Ⅲ.消费者权益保护法—法律解释—山东省　Ⅳ.D927.523.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 165353 号

书名/山东省消费者权益保护条例释义
编著者/山东省人大常委会法制工作委员会　山东省人民政府法制办公室
山东省工商行政管理局　山东省消费者协会

出版·发行/中国工商出版社
经销/新华书店
印刷/山东省工商行政管理局印刷所
开本/880 毫米×1230 毫米　1/32　**印张**/11.5　**字数**/300 千字
版本/2008 年 11 月第 1 版　2008 年 11 月第 1 次印刷
印数/01—5000 册

社址/北京市丰台区花乡育芳园东里 23 号(100070)
电话/(010)63730074，83670785　**电子邮箱**/zggscbs@263.net
出版声明/版权所有，侵权必究
书号：ISBN 978—7—80215—290—8/D·341
定价：25.00 元

(如有缺页或倒装，本社负责退换)

序

2008年8月1日，山东省十一届人民代表大会常务委员会第五次会议通过了《山东省消费者权益保护条例》，自2008年10月1日实施，这是关系全省广大消费者切身利益的一件大事，标志着我省贯彻依法治国方略、实行依法治省、以地方立法来维护和保障人民群众合法权益，又向前迈进了一大步，对于促进我省消费者权益保护事业深入发展、建设“法治山东”“文明山东”“和谐山东”，必将发挥重要作用！

人人都是消费者。保护消费者合法权益，不仅是一个重大的社会问题，还是一个重要的政治问题，切实维护广大消费者的合法权益，关系到党和政府在人民心目中的形象，关系到我省国民经济的持续稳定健康发展。只有消费者的合法权益得到维护，才有利于树立消费者的消费信心，提高消费者的生活质量，从而促进消费、扩大内需、拉动经济的发展；才有利于落实科学发展观、促进生产和消费的和谐、促进消费者与经营者的和谐，从而促进社会和谐建设。在社会主义市场经济条件下，要做好消费者权益保护工作，必须健全和完善消费者权益保护法律制度，这既是依法治国方略在消费领域的具体体现，又是消费者权益保护事业发展的客观需要，也是维护广大人民群众最关心、最直接、最切身利益的客观要求。

我省历来十分重视消费者权益保护法制建设。山东省消费者协会于1986年9月23日成立后，1988年12月21日山东省第七届人民代表大会常务委员会第六次会议通过了《山东省保护消

需要全本请访问 www.ertongbook.com

费者合法权益条例》。《中华人民共和国消费者权益保护法》颁布之后,1996年2月9日,山东省第七届人民代表大会常务委员会第六次会议通过了《山东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》。伴随经济社会的不断发展和消费领域的不断拓宽,消费领域的新情况、新问题不断出现,顺应广大消费者的要求和我省经济社会快速发展的实际,我省又制定了《山东省消费者权益保护条例》。这部地方法规,进一步强化了消费者的权利,体现了以人为本的思想;进一步规范了经营者的义务,体现了科学发展观的内涵;进一步加大了对商品和服务监督的力度,顺应了整顿规范经济秩序的要求;进一步强化了政府及有关部门的责任,体现了立党为公、执政为民、全心全意为人民服务的宗旨,表明了省委、省人大、省政府保护消费者合法权益的坚定决心。

立法不是目的,关键在落实。我省制定的这部条例,涉及到经济社会生活的方方面面,关系到千家万户的切身利益,对于保护消费者合法权益、维护市场经济秩序和社会安定、促进社会主义市场经济健康发展,必将发挥重要作用。抓好法规的贯彻实施,需要社会各方面的共同努力。各级各部门要站在经济社会发展全局的高度,充分认识贯彻实施《条例》的重要意义,切实增强紧迫感和责任感,把《条例》宣传好、贯彻好、落实好。

各级政府要加强组织领导,组织、协调、督促有关行政部门抓好《条例》的贯彻落实,依法保护消费者合法权益。要按照科学发展观的要求,从维护人民群众切身利益出发,制定相应的规章制度和具体措施,切实履行政府保护消费者合法权益的责任。同时,按照《条例》的要求,主动采取措施,加强对影响广大消费者权益的各类经营者的微观经济活动的监督,积极预防和制止危害消费者人身、财产安全行为的发生。对所属各工作部门及下级人民

政府作出的妨害消费者合法权益的决定、命令、指示等，及时改变或撤销，防止抽象行政行为可能对消费者人身、财产安全的危害。

工商行政管理机关是保护消费者合法权益的主要行政执法机关，消费者协会是保护消费者合法权益的主要社团组织。各级工商行政管理机关和消费者协会，要认真学习和掌握《条例》，切实履行《条例》赋予的各项监督管理职责，努力提高自身业务素质和执法水平；要增强法制观念，转变职能，牢固树立服务消费者、服务经营者、服务经济发展、服务和谐社会建设的思想，增强依法办事、依法监督、依法维权的自觉性；要及时受理消费者的投诉和申诉，对消费者和经营者之间发生的消费争议及时进行调解，对涉及违法行为的及时处理。各级工商行政管理机关要依照法律法规和《条例》的规定，严厉惩处不法经营者侵害消费者合法权益的行为；各级消费者协会要积极参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查，努力营造公平竞争的市场环境和安全放心的消费环境。

各有关部门要充分发挥作用，落实好保护消费者合法权益的各项措施。《条例》的贯彻落实是一个系统工程，涉及到方方面面，各有关部门必须通力协作，搞好配合，形成保护消费者合法权益的合力。质量技术监督、建设、交通、农业、教育、卫生、食品药品监督、旅游、价格、出入境检验检疫以及其他有关行政管理部门，要充分领会《条例》的立法要义和精神实质，准确把握《条例》的内涵，按照有关法律法规和《条例》的规定，在各自职责范围内，加强对经营者交易行为、商品和服务质量的监督与管理，依法查处侵害消费者合法权益的违法行为，切实把条例的各项规定落到实处。

消费者和经营者是市场经济的两大主体，也是《条例》保护和

规范的两大主体。消费者只有熟悉国家有关法律法规和《条例》赋予的权利，拿起法律武器依法维权，才能使自身合法权益免受侵害。经营者只有诚实守信，依法经营，认真履行《条例》规定的义务，才能赢得消费者的信赖，赢得企业的发展和壮大。希望广大消费者认真学习《条例》，做到学法、懂法、用法，努力提高自身素质和维权能力，做符合市场经济发展需要的成熟消费者。希望广大经营者认真学习《条例》，做到知法、守法、依法，恪守商业道德，讲究商业信用，充分尊重消费者的权利，向消费者提供优质商品和服务，做保护消费者合法权益的模范。

保护消费者合法权益是全社会的共同责任，也是我们党全心全意为人民服务宗旨的具体体现。我们要以党的十七大精神为指导，以《条例》颁布实施为契机，牢固树立科学发展观，依法推动我省消费者权益保护事业又好又快发展，为促进我省经济社会科学发展、和谐发展、率先发展，在新起点上实现富民强省新跨越作出贡献！

二〇〇八年十月十六日

目 录

第一部分 山东省消费者权益保护条例

山东省人民代表大会常务委员会公告(第11号) …… (1)
山东省消费者权益保护条例 …… (1)
山东省人民政府关于提请审议《山东省消费者权益保护条例(草案)》的议案 …… (18)
关于《山东省消费者权益保护条例(草案)》的说明 …… 李华理(19)
山东省人大财政经济委员会关于对《山东省消费者权益保护条例(草案)》审议情况的报告 …… (27)
山东省人大法制委员会关于《山东省消费者权益保护条例(草案)》审议结果的报告 …… 李建军(33)
山东省人大法制委员会关于《山东省消费者权益保护条例(草案修改稿)》修改情况的说明 …… 李建军(38)

第二部分 山东省消费者权益保护条例释义

引 言 …… (43)
第一章 总 则 …… (43)
第二章 消费者权利 …… (69)

第三章 经营者义务 …… (85)
第一节 一般规定 …… (85)
第二节 特别规定 …… (108)
第四章 消费者组织 …… (155)
第五章 争议处理 …… (167)
第六章 法律责任 …… (177)
第七章 附 则 …… (199)

第三部分 相关法律法规和规章

中华人民共和国消费者权益保护法 …… (205)
中华人民共和国产品质量法 …… (214)
中华人民共和国食品卫生法 …… (227)
中华人民共和国反不正当竞争法 …… (238)
中华人民共和国价格法 …… (244)
中华人民共和国民法通则(摘录) …… (252)
中华人民共和国民事诉讼法(摘录) …… (255)
中华人民共和国反垄断法(摘录) …… (259)
中华人民共和国广告法(摘录) …… (265)
中华人民共和国商标法(摘录) …… (268)
中华人民共和国药品管理法(摘录) …… (271)
中华人民共和国标准化法(摘录) …… (277)
中华人民共和国计量法(摘录) …… (281)
中华人民共和国进出口商品检验法 …… (283)

国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定 …… (289)
医疗事故处理条例 …… (296)
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 …… (311)
商品房销售管理办法 …… (314)
关于商品和服务实行明码标价的规定 …… (324)
禁止价格欺诈行为的规定 …… (327)
欺诈消费者行为处罚办法 …… (330)
强制性产品认证管理规定 …… (332)
工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法 …… (340)
消费者协会受理消费者投诉导则(试行) …… (345)
部分商品修理更换退货责任规定 …… (351)

后 记 …… (355)

需要全本请访问 www.ertongbook.com

山东省人民代表大会常务委员会公告

（第11号）

《山东省消费者权益保护条例》已于2008年8月1日经山东省第十一届人民代表大会常务委员会第五次会议通过，现予公布，自2008年10月1日起施行。

山东省人民代表大会常务委员会
2008年8月1日

山东省消费者权益保护条例

2008年8月1日山东省第十一届人民代表大会
常务委员会第五次会议通过

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，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、行政法规的规定，结合本省实际，制定本条例。

第二条　消费者在本省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。

经营者为消费者提供商品或者服务，应当遵守本条例。

农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料适用本条例。

第三条 经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平和诚实信用的原则。

消费者合法权益保护，实行国家保护、社会监督和经营者自律相结合的原则。

第四条 各级人民政府应当加强对消费者权益保护工作的领导，规范生产经营秩序，组织、协调、督促有关行政管理部门和工作机构做好保护消费者合法权益工作。

工商行政管理和质量技术监督、建设、交通、农业、教育、卫生、食品药品监督、旅游、价格、出入境检验检疫以及其他有关行政管理部门，应当依照法律、法规的规定，加强社会服务职能，做好对经营者交易行为、商品和服务质量的监督、管理，依法查处损害消费者合法权益的违法行为。

第五条 任何单位和个人都有权对损害消费者合法权益的行为进行监督。

消费者组织应当依法对商品和服务进行社会监督，支持消费者依法行使权利，维护消费者合法权益。

行业组织应当加强行业自律，督促和引导本行业经营者依法经营；其制定的行业规则，应当体现对消费者合法权益的保护。

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 消费者权利

第六条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规规定的各项权利。

第七条 消费者在购买、使用商品和接受服务时，其生命权、健康权、身体权、姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权、隐私权、人格尊严权、人身自由权等人身权或者财产权受到损害的，有权要求经营者依法

赔偿或者承担其他民事责任。

第八条　消费者在经营者提供的消费场所内，其人身、财产遇到危险的，有权要求经营者给予救助。

第九条　消费者在购买商品或者接受服务时，有权要求经营者提供购货或者服务凭证和必要的技术指导、售后服务。

第十条　消费者有权对经营者提供商品和服务的质量、价格、计量等提出意见、建议，有权对经营者损害消费者合法权益的行为向有关行政管理部门或者消费者组织举报、投诉，或者向大众传播媒介反映。

第十一条　消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面信息的权利；对涉及消费者权益的公用事业、公益服务、自然垄断经营商品的重大政策和价格调整，有权提出意见和建议。

第十二条　消费者有权对行业组织制定的行业规则和经营者联合约定中不利于保护消费者合法权益的内容，提出修改意见或者向有关行政管理部门反映。

第三章　经营者义务

第一节　一般规定

第十三条　经营者提供商品或者服务，应当按照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》等法律、法规的规定履行义务。经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但约定的内容不得违背法律、法规的规定。

经营者未依法或者未按照与消费者的约定履行义务，或者因经营者自身的其他原因，给消费者人身、财产安全造成损害的，应当依法承担法律责任。

第十四条　经营者向消费者提供商品或者服务，必须符合保障消费者人身、财产安全的国家、行业、地方的强制性标准；没有标准

的，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的要求。

经营者提供的商品，依法应当实施检验、检疫或者强制性认证的，必须经检验、检疫合格或者认证后方可销售。

第十五条 经营者应当为消费者提供安全的消费场所，其经营场地、服务设施、店堂装饰、商品陈列等，应当符合保障人体健康和人身、财产安全的要求；存在危险因素的，应当在明显位置设置警示标志，并采取安全防护措施。

第十六条 经营者发现或者有事实证明其提供的商品存在严重缺陷，即使正确使用仍有可能对消费者人身、财产安全造成危害的，应当立即停止销售，采取紧急措施告知消费者；商品已售出的，应当负责对该商品进行修理、更换、退货或者销毁，并立即报告有关行政管理部门。国家对缺陷产品有召回规定的，从其规定。

经营者发现或者有事实证明其提供的服务存在严重缺陷，即使正确接受服务仍有可能对消费者的人身、财产安全造成危害的，应当立即停止服务，采取相应的补救措施，并立即报告有关行政管理部门。

商品修理、更换、销毁等补救措施的费用由经营者承担。

第十七条 严禁经营者搜集与其提供的商品或者服务无关的消费者信息。

经营者对消费者的姓名、年龄、职业、身份证号、电话号码、家庭情况、居住地址、身份特征、健康状况、收入及财产状况等信息负有保密义务，未经消费者或者其代理人同意，不得向他人泄露或者不正当使用。

第十八条 经营者提供商品或者服务，应当按照规定在显著位置明码标价，不得以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价或者有奖销售等形式欺诈消费者。

经营者不得在标价之外加价出售商品或者提供服务，不得收取任何未标明的费用。

第十九条 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提供发票或者其他购货、服务凭证。

第二十条　经营者无正当理由不得拒绝、延误向消费者提供商品或者服务，不得以消费者购买商品或者接受服务的数量、用途等为由拒绝履行义务。

经营者不得违背消费者意愿搭售商品，不得擅自增加服务项目或者附加其他条件。提供可选择商品或者服务的，应当事先征得消费者同意。

经营者不得以价格联盟、垄断协议、滥用市场支配地位等方式损害消费者的合法权益。

第二十一条　经营者应当使用经检定合格的计量器具，以法定计量单位作为结算标准，保证计量结果准确。

经营者不得将包装物计入商品的净含量，不得短缺数量，不得拒绝消费者复核计量结果。

第二十二条　经营者销售商品，按照国家规定、与消费者约定或者经营者承诺承担包修、包换、包退（以下统称“三包”）责任的，应当向消费者提供“三包”凭证，并注明消费者享有的权利和具备法定条件的维修点。

在保修期内，商品经两次修理仍不能正常使用的，经营者应当承担更换或者退货的责任；消费者要求换货的，经营者应当为其调换相同型号、规格的商品，不能提供的，消费者可以要求退货；消费者要求退货的，经营者应当按照发票价格一次性为其退清货款，并承担运输和往返的合理费用。

第二十三条　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。

第二十四条　经营者以消费者购买商品或者接受服务为条件，向消费者提供奖品、赠品或者免费服务，应当保证质量，不得免除其

应当承担的修理、更换、重作、补足商品数量、赔偿损失以及其他责任。

第二十五条 经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当按照约定期限保质、保量地向消费者提供。未按约定提供的，经营者应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款及其利息，并承担消费者支付的其他合理费用。

第二十六条 经营者采用卡、券的方式销售商品或者提供服务，应当遵守有关法律、法规的规定，不得单方设定限制消费者合法权益的内容。

因经营者的原因导致卡、券不能继续使用的，经营者应当将卡、券的余额退还消费者。

第二十七条 经营者以邮购、电视销售、网上销售、电话销售等方式销售商品，应当事先向消费者如实说明商品的名称、价格、基本性能、主要成分、使用方法、注意事项、退换货途径、售后服务方式等信息，公示商品质量证明文件，保存相关交易凭证和交易记录，并按照承诺的时限提供商品。

经营者提供的商品与其事先向消费者的说明、承诺不一致或者有质量问题的，消费者可以自收到商品之日起七日内要求退货，经营者应当承担消费者支付的合理费用，并不得向消费者收取折旧费和其他费用。

第二十八条 经营者的从业人员在提供商品或者服务时，对商品和服务的介绍、承诺以及对消费者询问、投诉的答复，视为经营者的行为。

经营者的服务公约和宣传资料应当作出有利于消费者的解释。服务公约及经营者的承诺对消费者有利的，应当作为解决争议的依据。

第二十九条 经营者向未成年人提供商品或者服务，应当符合未成年人的年龄、智力特点。

法律、法规禁止向未成年人提供的商品和服务，经营者不得向其

需要全本请访问 www.ertongbook.com

提供;已提供的,经营者应当向未成年人退还已支付的价款。

第三十条　经营者提供少数民族使用的特殊商品或者服务,应当符合有关规定,尊重少数民族的风俗习惯。

第二节　特别规定

第三十一条　食品经营者应当严格执行国家卫生标准,不得使用有毒有害物质浸泡、清洗、加工、保鲜、盛装或者包装食品。提供的食品、酒水、饮料以及餐饮用具等不符合卫生标准和卫生要求的,经营者应当予以更换或者退款。

食品销售者应当建立和执行进货检查验收制度,审验供货商的经营资格,并建立供货商档案,如实记录进货台账;经营散装、裸装食品的,应当标牌公示,并注明生产日期、主要原料成分、保质期等内容。

餐饮、娱乐的收费项目和价格,应当在消费者接受服务前向其明示;未明示的,消费者有权拒付。

第三十二条　药品经营者应当具备与其经营药品相适应的场所、设备、设施和卫生环境及专业技术人员,并按照国家规定制定和执行保证药品质量的规章制度。

经营者销售药品应当符合国家规定,做到准确无误,并向消费者正确说明用法、用量和注意事项;调配处方必须认真核对,对处方所列药品不得擅自更改或者代用;对有配伍禁忌或者超剂量的处方,应当拒绝调配;必要时,经处方医生更正或者重新签字,方可调配。

第三十三条　医疗机构进行医疗服务,应当尊重患者及其亲属的知情权、治疗选择权,但应当注意避免对患者产生不利后果;除法律法规另有规定外,未经患者或者其亲属同意,不得公开患者病情。患者或者其亲属查阅、复印处方、检验检查报告、手术及麻醉记录、护理记录以及国务院卫生行政部门规定的其他病历资料的,医疗机构应当予以协助。

医疗机构应当标明医疗收费明细项目和标准，定期向患者或者其亲属提供收费清单。除实施紧急抢救外，医疗机构应当事先向患者或者其亲属告知需要进行的检验检查项目及收费标准、需要使用药品、医疗器械的作用及价格。

医疗机构因使用非执业医师、非执业护士、不合格药品、不合格医疗器械或者违反医疗管理制度和诊疗护理规范等诊疗护理过错造成患者人身伤害、财产损失的，应当依法承担民事责任。构成医疗事故的，按照国家有关规定处理。

第三十四条 农业生产资料经营者应当对其经营的农业生产资料的质量负责，如实介绍农业生产资料的使用效果、使用条件和使用方法，并提供书面说明；对可能危及使用者人身安全、农作物生长安全的农业生产资料，还应当设立明显的安全警示标识，并告知危害发生时的紧急救助方法。

因经营者提供的种子、种苗、肥料、农药、兽药、饲料、种畜禽、农机具等农业生产资料存在质量问题，造成减产、绝产、畜禽死亡或者其他严重后果的，经营者应当赔偿使用者因此受到的直接损失和可得利益损失。

第三十五条 教育培训服务机构应当如实告知受教育者培养目标、教育项目、课程设置、师资状况、办学与教学地址、学习时限、收费项目和标准等情况。

有下列行为之一的，经营者应当退还有关费用，并承担赔偿责任：

（一）以虚假招生简章或者广告欺诈受教育者；

（二）擅自提高收费标准或者增加收费项目；

（三）擅自降低教学标准，使用不合格的教学人员从事教学活动，或者不提供相应的教学设备和设施；

（四）以不正当理由使受教育者提前终止或者延迟学业；

（五）法律、法规规定的其他侵害受教育者合法权益的行为。

第三十六条 商品房经营者应当遵守有关商品房销售的法律、

法规，全面履行与消费者订立的商品房买卖合同。有下列情形之一，导致合同无效或者被撤销、解除的，经营者应当退还消费者已付购房款及利息，并赔偿消费者因此受到的损失：

（一）故意隐瞒未取得商品房预售许可证的事实或者提供虚假的商品房预售许可证订立商品房买卖合同的；

（二）故意隐瞒所售房屋已经抵押、出卖或者为拆迁补偿安置房屋的事实订立商品房买卖合同的；

（三）订立商品房买卖合同后又将该房屋抵押或者出卖的；

（四）将未经竣工验收或者验收不合格的商品房交付使用的；

（五）违反合同约定，迟延交付，经催告后在三个月的合理期限内仍未交付的；

（六）房屋主体结构质量经核验确属不合格或者因其他质量问题严重影响正常居住使用的；

（七）交付的房屋实际面积误差比绝对值超过百分之三的；

（八）由于经营者的原因导致未在合同约定期限内办理房屋所有权证的。

有前款第（一）、（二）、（三）项规定情形之一的，商品房经营者应当按照消费者的要求赔偿其受到的损失，赔偿金额为消费者已付购房款的一倍。

第三十七条　装饰装修业经营者应当与消费者约定施工时限、施工质量、保修期限、费用结算、违约责任等内容；由经营者提供装饰装修材料的，应当使用符合国家规定标准的材料。因施工质量问题或者经营者提供的材料不符合国家规定标准，需要返工、重作的，经营者应当免费返工、重作。

装饰装修工程的保修期限不得低于二年。有防水要求的厨房、卫生间和外墙的防渗期为五年。保修期自装饰装修工程竣工验收合格之日起计算。保修期内的维修费用由经营者承担。

第三十八条　物业服务经营者应当全面履行物业服务合同，接受业主和业主委员会的监督。利用共有部分开展有偿服务的，应当

经业主大会同意。

物业服务项目、收费依据和标准，应当向全体业主公示。

第三十九条 修理加工业经营者应当在修理、加工前告知消费者所需要的零部件、材料性能、期限、费用等真实情况，不得擅自更换或者故意损毁零部件，不得虚列修理、加工项目；使用的零部件和材料不得以次充好、以假充真。经营者对修理的部位应当予以包修，包修期不得少于三十日；经营者承诺包修期多于三十日的，依照其承诺。包修期自商品修复并交付消费者之日起计算。国家另有规定的，从其规定。

第四十条 汽车经营者应当与消费者约定维护、修理、更换、退货以及损失赔偿等事项，建立与其销售规模相适应的并具备相应资质的维修服务组织。汽车售出后主要部件出现安全性能故障的，经营者应当按照国家规定或者与消费者的约定免费进行修理、更换或者退货。

第四十一条 美容美发业经营者应当使用符合国家质量、卫生标准的材料和器具，并事先向消费者明示服务效果及注意事项；因经营者的责任达不到约定服务效果的，应当按照消费者的要求免费重作或者退还已收取的费用；给消费者造成人身伤害或者其他不良后果的，应当承担赔偿责任。

不具备国家规定资质或者资格的，不得从事医疗美容服务。

第四十二条 客运经营者应当按照客票载明的时间、地点、班次和规定的线路运送消费者，不得超载、途中加价，不得擅自绕行、转运、停运或者更换运输工具；迟延运送的，应当及时告知消费者，并根据消费者的要求安排改乘其他班次或者退票。

运送过程中发生危害消费者人身、财产的安全事件时，客运经营者应当立即报警并采取相应的安全措施；致使消费者的人身和财产遭受损害的，应当承担赔偿责任。

第四十三条 旅游业经营者应当与消费者约定旅游线路、旅游时间、游览景点、交通工具、食宿标准、费用等内容，不得擅自变更服

务项目或者降低服务标准，不得强制、误导消费者购买商品或者接受服务。

旅游业经营者擅自增加服务项目或者提高服务标准的，不得要求消费者承担由此增加的费用；擅自减少服务项目或者降低服务标准的，应当退还消费者相应费用，并承担赔偿责任。

第四十四条　摄影冲印业经营者应当将拍摄、冲印的全部影像资料交付消费者，不得自行保留，不得在约定之外收取其他费用；影像资料不符合质量要求的，应当根据消费者的要求退还费用或者免费重拍、重印；未经消费者同意，经营者不得使用或者提供给他人使用消费者的影像资料；给消费者造成损害的，应当承担赔偿责任。

冲印具有特殊价值的影像资料，消费者可以与经营者事先约定保价额。经营者提供的服务不符合约定要求的，应当按照约定的保价额赔偿消费者损失。

第四十五条　洗染业经营者应当与消费者共同确认洗染前的衣物状况，并在服务单据中注明。造成衣物损坏、串色、染色、遗失的，应当退还收取的费用，并承担赔偿责任。

第四十六条　惊险性娱乐项目经营者应当具备保障消费者人身和财产安全的技术条件，设置明显的安全警示标志，配备符合要求的安全防护设施、必要的救护人员和设备，并制定相应的安全管理制度和应急预案。

第四十七条　职业介绍、婚姻介绍、房屋租售、出境出国等中介服务机构，应当向消费者提供真实信息，明示服务项目和收费标准，不得采取强迫、欺诈、误导手段进行服务。

中介服务机构以虚假信息误导消费者的，应当退还消费者所付的全部费用，并承担赔偿责任。

第四十八条　供水、供电、供热、供气、邮政、通信、金融以及殡葬等公共服务企业，应当将服务项目、服务规范、收费标准等向消费者明示，不得限定消费者向其指定的经营者购买商品或者接受服务。未经法定程序，公共服务企业不得提高收费标准、增加收费项目；非

因消费者原因造成计量增加的，公共服务企业不得要求消费者承担由此产生的费用。

公共服务企业收取费用后因自身原因未提供正常服务的，应当向消费者返还收取的费用；因计量不准多收取的费用，应当退还消费者并支付利息；没有合法依据收取费用或者违反规定收取押金、保证金的，应当向消费者返还，并承担消费者因此所支付的合理费用。

第四章 消费者组织

第四十九条 省、设区的市、县（市、区）依法成立消费者协会。

消费者协会履行下列职能：

（一）宣传保护消费者合法权益的法律、法规，开展消费知识教育，为消费者提供消费信息和咨询服务；

（二）开展消费调查和比较试验，对经营者提供商品和服务的质量、价格、计量、安全、卫生、性能及信誉情况进行调查、比较和分析；

（三）受理消费者投诉，并对投诉事项进行调查、调解；投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以提请法定鉴定机构进行鉴定或者提请有关行政管理部门和单位作出处理；

（四）参与有关行政管理部门对商品和服务的质量、价格、计量、安全、卫生等方面进行的监督和检查；

（五）对涉及保护消费者合法权益的问题，向有关行政管理部门和单位反映、查询，提出建议；

（六）对维护消费者合法权益做出突出成绩的消费者满意单位进行表彰，对损害消费者合法权益的经营者通过大众传播媒介予以揭露、批评；

（七）建议人民政府及有关行政管理部门制定并组织实施保护消费者合法权益的政策措施；

（八）法律、法规规定的其他职能。

各级人民政府对消费者协会履行职能应当予以支持。

第五十条　消费者协会应当根据消费者投诉情况和消费者需求，发布消费警示和指导信息，引导消费者科学合理消费。

消费者协会披露消费者投诉处理情况、公布调查报告、发布消费信息和比较试验结果，应当客观、真实、公正。

第五十一条　消费者协会对消费者权益保护问题进行查询，有关行政管理部门、行业组织和经营者应当自接到查询请求后十五日内作出明确答复。

第五十二条　消费者协会应当支持受损害的消费者依法提起诉讼，并可以依法提供法律援助。

第五十三条　消费者协会不得从事商品经营和营利性服务，不得以营利为目的向社会推荐商品和服务。

第五章　争议处理

第五十四条　消费者与经营者发生消费争议的，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）向有关行政管理部门申诉；

（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。

第五十五条　消费者因消费争议向消费者协会投诉的，消费者协会应当自收到投诉之日起五个工作日内作出是否受理的决定，并告知消费者。

消费者协会决定受理的，应当在三十日内进行调查、调解；投诉事项紧急的，应当立即进行调查、调解；不予受理或者受理后调解不成的，应当说明理由，并告知消费者可以选择的其他解决争议的途径。

第五十六条　对消费者的申诉或者消费者协会转交的投诉，有

关行政管理部门应当自收到申诉或者转交投诉之日起七个工作日内作出是否受理的决定，并告知消费者。

有关行政管理部门决定受理的，应当按照法律、法规的规定及时进行处理，并将处理结果及时告知消费者；不予受理或者受理后未能处理的，应当说明理由，并告知消费者可以选择的其他解决争议的途径。

第五十七条 因处理消费争议，需要对商品和服务的质量进行检测或者鉴定的，消费者与经营者可以根据双方的约定提请有关机构进行检测或者鉴定。

双方未约定或者双方约定后反悔的，由受理消费者投诉的消费者协会委托具有相应资质的机构进行检测或者鉴定。检测、鉴定费用由经营者先行垫付，消费者提供等额担保，并由责任方最终承担。

商品和服务的质量难以检测和鉴定的，经营者应当提供证明自己无过错的证据；不能提供的，经营者应当承担责任。

第五十八条 有关行政管理部门、消费者协会在处理消费者申诉、投诉时，有权查阅、复制与消费争议有关的合同、发票、账册、文件、广告宣传品等资料，有权询问有关的当事人、利害关系人和证人，并要求其提供证明材料和与消费争议有关的其他资料。

第六章 法律责任

第五十九条 经营者提供商品或者服务损害消费者合法权益的，应当依照《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规以及本条例的规定承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

经营者承担赔偿以及其他民事责任后，属于生产者或者其他单位、人员的责任的，已承担责任的经营者可以依法向负有责任的生产者或者其他单位、人员追偿或者要求其承担其他相应责任。

第六十条 经营者有下列行为之一的，除由有关行政管理部门

依照法律、法规的规定进行处罚外，还应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍：

（一）销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好商品的；

（二）采取虚假或者其他不正当手段，使提供的商品数量短缺的；

（三）销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品，不明示或者谎称是正品的；

（四）以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价等名义销售商品或者提供服务的；

（五）以虚假的广告、说明、标准、样品、标记、演示等方式销售商品或者提供服务的；

（六）采用雇佣他人等方式进行欺骗性销售诱导，或者以虚假的有奖销售等方式销售商品或者提供服务的；

（七）骗取消费者预付款或者利用邮购、电视销售、网上销售、电话销售等方式骗取价款而不按照约定提供商品或者服务的；

（八）伪造、变造商品检验、检疫或者认证结果的；

（九）采用欺骗手段降低服务标准、减少服务项目或者使用不合格服务用品的；

（十）在修理、加工中擅自更换或者故意损坏零部件，更换不需要更换的零部件，或者虚列修理、加工项目谎报用工用料的；

（十一）在标价之外加价销售商品、提供服务，或者收取未标明的费用的；

（十二）提供商品或者服务时有其他欺诈行为的。

第六十一条　经营者有下列行为之一，且不能证明自己确非欺诈消费者的，应当依照欺诈消费者的行为承担法律责任：

（一）销售国家明令淘汰或者过期、失效、变质商品的；

（二）销售侵犯他人注册商标、专利、著作权等知识产权的商品的；

（三）销售伪造产地、伪造或者冒用他人企业名称或者姓名的商品的；

（四）销售伪造或者冒用他人商品特有的名称、包装、装潢的商品的；

（五）销售伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的商品的；

（六）销售的商品应当检验、检疫或者强制性认证而未检验、检疫、认证的，或者经检验、检疫不合格的。

第六十二条 经营者提供商品或者服务，造成消费者及其他受害人人身伤害或者死亡的，应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入、残疾辅助器具费、残疾赔偿金、残疾者生活补助费、死者生前或者残疾者所扶养的人必需的生活费、丧葬费、死亡赔偿金等赔偿费用。具体支付标准和方式按照国家有关规定执行。

第六十三条 经营者给消费者造成精神损害的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并依法给予精神损害赔偿。构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十四条 经营者违反本条例，有下列行为之一，法律、法规已有规定的，依照其规定进行处罚；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政管理部门按照下列规定进行处罚：

（一）提供的消费场所或者经营的惊险性娱乐项目存在安全隐患，未按规定设置警示标志、采取安全防护措施的，责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上一万元以下的罚款；造成严重后果的，责令停业整顿，处一万元以上五万元以下的罚款；

（二）发现或者有事实证明其提供的商品或者服务存在严重缺陷，可能对消费者人身、财产安全造成危害，而未采取防止危害发生的措施的，责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下的罚款；

（三）未经消费者同意，擅自将消费者的信息向他人泄露或者不

正当使用的，给予警告，并处一万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；情节严重的，责令停业整顿；

（四）违背消费者意愿搭售商品，擅自增加服务项目或者附加条件的，责令改正，处一万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；

（五）食品销售者未按规定执行进货检查验收制度、建立供货商档案、如实记录进货台账的，或者对散装、裸装食品未按规定标牌公示的，责令限期改正；逾期不改正的，处一千元以下的罚款。

第六十五条　以暴力、威胁或者限制人身自由等方式阻挠有关行政管理部门、消费者协会工作人员依法履行职务，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十六条　有关行政管理部门和消费者协会工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章　附　　则

第六十七条　本条例自2008年10月1日起施行。《山东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》同时废止。

山东省人民政府
关于提请审议《山东省消费者权益保护条例(草案)》的议案

山东省人民代表大会常务委员会:

为保护消费者的合法权益,促进经济社会健康发展,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、行政法规的规定,结合本省实际,省法制办拟定了《山东省消费者权益保护条例(草案)》。该《条例(草案)》业经第3次省政府常务会议研究通过,现提请审议。

省长:姜大明

二〇〇八年三月五日

关于《山东省消费者权益保护条例（草案）》的说明

——2008年5月27日在山东省第十一届人民代表大会常务委员会第四次会议上

山东省工商行政管理局局长　李华理

各位副主任、秘书长、各位委员：

我受省政府委托，现对《山东省消费者权益保护条例（草案）》作如下说明：

一、立法的必要性

健全和完善消费者权益保护法律制度，是保护消费者合法权益的客观需要，也是贯彻落实科学发展观、促进经济和社会又好又快发展、构建社会主义和谐社会的必然要求。1993年，全国人大制定颁布了《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消法》）；1996年，省八届人大常委会制定颁布了《山东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》（以下简称《实施办法》）。《消法》和《实施办法》的颁布实施，对依法保护消费者的合法权益、维护市场经济秩序、促进经济和社会健康发展，发挥了重要作用。十多年来，随着《消法》和《实施办法》的深入宣传贯彻，我省消费者权益保护工作取得了长足进展，消费者依法维护自身合法权益的观念和意识不断增强，企业依法经营和自觉保护消费者合法权益的理念明显提高，政府保护和社会监督的力度持续加大，保护消费者合法权益工作日益深入人心。

但是，随着经济和社会的快速发展，消费者权益保护工作中出现

了大量的新情况、新问题。一是消费领域不断拓宽，消费纠纷由以往一般日用消费品的质量问题扩大到住房、汽车等大宗消费品和医疗、教育、文化、通讯、金融、旅游等服务领域，投诉标的和维权难度越来越大；二是市场竞争和科技进步带动经营业态、营销技术和手段向多元化发展，网络销售、电视直销、邮购邮售等营销方式逐渐兴起，既拓宽了消费市场，增加了消费信息量，也使侵害消费者合法权益的现象更加复杂化；三是垄断行业侵害消费者合法权益的问题愈加严重，引起广大消费者和社会各界的广泛关注；四是伴随经济全球化、市场国际化进程的不断加快，外国商品和服务更多的进入我国市场，消费维权国际化问题日益突出。面对这些新的情况和问题，必须对《实施办法》进行修订，以进一步明确消费者的权利和经营者的义务，不断适应消费领域出现的种种变化，真正建立起经营者自律、社会监督和国家保护相结合的保护消费者合法权益的新机制。

目前，上海、天津、广东、浙江等近二十个省市均已对相关法规作了较大修改，并结合本地实际增加了许多新内容。兄弟省市立法中的好做法，可为我省立法提供学习与借鉴。因此，尽快制定出台我省新的消费者权益保护方面的地方性法规，势在必行。

二、起草过程和规范调整的主要内容

自2005年起，省工商局就开始着手对《实施办法》进行修订，大量收集并认真学习、研究了省外甚至国外涉及消费者权益保护方面的立法经验和做法。同时，结合消费领域存在的热点和难点问题进行调研，多次召开由消费者、经营者、专家学者和实际工作者参加的座谈会，对需要通过立法解决的问题进行细致梳理和论证。在此基础上，形成了草案初稿。列入2007年地方立法计划后，省工商局高度重视，专门成立了以局长为组长，三位副局长为副组长的立法工作起草小组。起草小组邀请省人大法工委、省政府法制办的同志提前参与，集中时间和人员多次对草案初稿进行逐字逐句地研究、修改。2007年4月，将草案文本发送各市工商局和消费者协会以及省工商局内部处室征求意见。经研究后形成了草案会签稿，送省发改委、财

政厅、人事厅(编办)、建设厅、教育厅、卫生厅、质监局等26个省直部门会签,同时送省高级法院和有关中央驻鲁机构等8个单位征求意见。期间,还专门征求了中国消费者协会的意见。在对会签意见和有关方面提出的意见进行认真研究、分析和充分吸收后,形成了草案送审稿,并按立法程序送省政府法制办审查修改。

省政府法制办对这项立法工作十分重视,安排专门人员抓紧进行审查修改。2007年8月16日,省政府法制办专门在济南召开了由山东大学法学院、山东经济学院法学院、山东财政学院法学院、山东政法学院、省社科院法学研究所、省高级法院和相关消费者协会、律师事务所等大专院校、科研单位、实际工作机构的教授、专家参加的立法论证会,并邀请省教育厅、卫生厅、质监局、食品药品监管局等四个省直部门参加。会上,大家紧紧围绕草案文本和消费领域中存在的问题,提出了许多很有见地、很有价值的建议。根据这些建议以及会签意见和其他方面的意见,又对草案送审稿进行了认真的修改、完善,与有关部门和单位进行了必要的协调,对未完全吸收的意见及时进行了说明和沟通。同时,将草案文本在山东政府法制网站和省工商局红盾信息网以及省消费者协会网站上公开刊登,广泛征求不同方面的意见。在反复研究、分析和论证的基础上,省政府法制办又多次组织对草案文本进行修改、补充和完善,形成修订草案后提报省政府。

2007年9月10日,第102次省政府常务会议研究讨论了该草案。会议决定,鉴于该立法项目涉及各行各业,与人民群众的切身利益紧密相关,应当再进一步征求社会各方面的意见,使之更加完善。省政府法制办按照会议决定和省长们提出的意见,对草案做了修改和完善,并于2007年9月24日在大众日报和省政府网站上刊登,广泛征求社会各界的意见。社会各界对此反响热烈,纷纷通过电话、电子邮件等方式提出修改意见和建议。不少同志认为,这种做法非常好,充分体现了我省民主法制建设的进步,也完全符合以人为本的执政理念和贯彻落实科学发展观、构建和谐社会的根本要求。对大家

提出的意见和建议，省政府法制办会同省工商局进行了认真梳理和吸收，并对草案进行了相应修改。同时，按照省政府常务会议的决定，省政府法制办再次召集省工商局、农业厅、卫生厅、教育厅、质监局、食品药品监督局和检验检疫局等部门，就修改后的草案进行研究、论证、修改和完善。2008 年 1 月，根据省政府领导的指示，又将修改后的草案文本重新发送上述 26 个省直有关部门会签。在此基础上，我们又多次进行认真修改完善，形成了目前的草案，并再次提报省政府讨论。2008 年 2 月 29 日，第 3 次省政府常务会议讨论通过了修改后的草案，并依照立法程序提请省人大常委会审议。

草案共七章六十六条，主要规范了各级政府和工作部门以及有关单位在保护消费者合法权益方面的职责、消费者的权利、经营者的义务、消费者组织的职能与工作要求、消费争议的解决途径与处理方式、法律责任等内容。

三、需要说明的主要问题

（一）关于消费者的权利。按照我国《消法》规定，消费者享有九项权利，包括安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、要求赔偿权、人格尊严权、监督权等。除《消法》规定的这九项权利外，消费者还享有其他权利，如人身自由权、肖像权、隐私权等。但在实际生活中，消费者具有的这些权利往往会因为法律规定不具体，而使消费者依法维权增加困难甚至导致这些权利难以实现。因此，在草案第六条明确规定“消费者享有《消法》和其他有关法律、法规规定的各项权利”。对这些基本权利，草案还根据实际情况进行了具体的补充、细化，如关于要求赔偿权，草案规定：“消费者在购买、使用商品或者接受服务时，其生命权、健康权、身体权、姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权、隐私权、人格尊严权、人身自由权等人身权或者财产权受到损害的，有权要求经营者依法赔偿或者承担其他法律责任”（第七条），并在第三章以及第五章和第六章中，对经营者的赔偿责任、消费者要求赔偿的途径和赔偿标准等进行了详细规定。与此同时，对《消法》中没有规定的权利，草案予以进一步明确，如要求救助权，获得消费凭

证权，提出意见、建议和对侵权行为进行投诉举报权，抵制不良行业规定权，个人信息及隐私受保护权，未成年人受特殊保护权等（第八条至第十二条、第十七条、第二十八条）。

（二）关于经营者的义务。从一定意义上讲，经营者的义务就是消费者应当享有的权利。根据不同领域和不同行业的实际情况，对经营者的义务作出有针对性的规定，既是对消费者权利的进一步补充和细化，也可以使经营者有章可循、依法经营。为此，草案专设两节，从三个方面对经营者的义务进行规范：第一，明确规定“经营者提供商品和服务，应当按照《消法》、《中华人民共和国产品质量法》等法律、法规的规定履行义务。经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但约定的内容不得违背法律、法规的规定”。“经营者未依法或者未按照与消费者的约定履行义务，或者因经营者自身的其他原因，给消费者的人体健康和人身、财产安全造成损害的，应当依法承担民事责任”（第十三条）。第二，根据《消法》等法律、法规以及本草案关于消费者权利的规定，对经营者应当履行的一般性义务和责任进行具体规定，并相应规定了一系列新的制度，主要包括：危险警示与安全保护制度（第十五条）、缺陷商品和服务的召回与停止经营制度（第十六条）、消费者个人信息与隐私保护制度（第十七条）、禁止价格欺诈制度（第十八条）、禁止擅自搭售制度（第十九条）、“三包”产品无负担退货换货制度（第二十一条）、奖品和赠品不免责制度（第二十三条）、规范预收款经营制度（第二十四条）、禁止采用卡券等方式限制消费者合法权益制度（第二十五条）、未检示商品七日退货制度（第二十六条）、作有利于消费者的解释制度（第二十七条）等。第三，根据消费者投诉的热点、难点问题以及不同消费领域和不同行业的特点，对经营者的义务和责任作出进一步的界定，以理顺消费关系，规范经营行为，增强保护消费者合法权益的针对性和实效性。草案主要规范的消费领域和行业包括：食品与餐饮经营、药品经营、医疗服务、农业生产资料经营、教育培训、商品房销售、装饰装修、物业服务、修理加工、家用汽车经营、美容、客运服务、旅游、

摄影冲印、洗熨、惊险娱乐项目经营、中介服务以及供水、供电、供暖、供气、邮政、通讯、金融等公共服务(第三十条至第四十六条)。

(三)关于消费者组织及其职能。消费者协会不同于其他的社会团体,它是根据《消法》规定、经各级政府批准并由政府部门发起成立的依法保护消费者合法权益的组织。自1996年以来,全省各级消费者协会共受理和解决消费者投诉81.3万件,为消费者挽回经济损失7.3亿元。通过十多年的实践表明,消费者协会已经成为沟通政府和消费者之间的桥梁,其化解消费纠纷的良好作用,对加快推进社会主义和谐社会建设,具有十分重要的意义。草案根据消费争议日趋复杂和不断增多的新形势,并参考外省市的一些做法,对消费者协会应当履行的职能作了明确规定(第四十七条),以利于发挥其应有的作用。同时,草案对消费者协会依法履行职责提出了明确要求,如消费者协会应当客观、真实、公正地披露消费者投诉情况、公布调查报告、发布消费警示和指导信息,引导消费者科学合理消费(第四十八条);消费者协会应当支持消费者依法提起诉讼,并可以接受消费者委托代理消费者提起诉讼(第五十条);消费者协会不得从事商品经营和营利性服务,不得以营利为目的向社会推荐商品和服务(第五十一条)。草案还根据实际工作需要,对各级政府和有关行政管理部门以及行业组织支持、配合消费者协会开展工作作出了规定(第四十七条第二款、第四十九条)。

(四)关于消费争议的处理。积极化解消费争议,是保护消费者合法权益的重要环节,也是促进和维护社会稳定的重要手段。草案为此从六个方面作了规定:一是明确了消费争议的解决途径,即双方和解、向消费者协会投诉、向仲裁机构申请仲裁、向有关行政管理部门申诉、向法院提起诉讼(第五十二条);二是明确了消费者协会受理和处理消费者投诉的基本程序与要求,并规定"消费者协会决定受理的,应当在三十日内进行调查、调解;投诉事项紧急的,应当立即进行调查、调解;不予受理或者受理后调解不成的,应当说明理由,并告知消费者可以选择的其他解决争议的途径"(第五十三条);三是

明确了有关行政管理部门受理和处理消费者申诉或者消费者协会转交的投诉的基本程序与要求，并规定“有关行政管理部门决定受理的，应当按照法律、法规的规定及时进行处理，并将处理结果及时告知消费者；不予受理或者受理后未能处理的，应当说明理由，并告知消费者可以选择的其他解决争议的途径”（第五十四条）；四是对法院和仲裁机构快速简捷地解决消费争议提出了要求，并规定“可以就小额争议的审理或者仲裁制定简易规则，减收或者免收相关费用”（第五十五条）；五是明确了商品和服务质量的检测、鉴定规则和举证倒置制度，并规定：“商品和服务的质量难以检测和鉴定的，经营者应当提供证明自己无过错的证据；不能提供的，经营者应当承担责任”；“检测、鉴定费用由经营者先行垫付，消费者提供等额担保，并由责任方最终承担；无法确定责任的，由双方共同承担”（第五十六条）；六是明确了有关行政管理部门和消费者协会在处理消费者申诉、投诉时的权力与手段，包括要求提供证明材料、查阅或者复制有关资料、询问有关的当事人以及利害关系人和证人等（第五十七条）。

（五）关于法律责任。为了切实保护消费者的合法权益，严厉惩处违法经营行为，草案根据《消法》和《行政处罚法》等法律、行政法规的规定，对不同的违法行为设定了对应的法律责任。主要有四个方面：一是以列举的形式对欺诈行为的具体情形进行了明确规定，并相应规定了应承担的法律责任，即“除由有关行政管理部门依照法律、法规的规定进行处罚外，还应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍（第五十九条、第六十条）；二是按照国家有关法律、法规的规定，对造成消费者或者其他受害人人身伤害、残疾、死亡的民事赔偿责任作了原则规定（第六十一条）；三是对精神损害赔偿作出规定，并对“以暴力、胁迫方式侮辱消费者、故意捏造事实诽谤消费者、非法限制消费者人身自由或者搜查消费者身体及其携带物品”等严重侵害消费者人身权利的精神损害赔偿的最低数额作了明确规

定，即“应当给予一万元以上的精神损害赔偿”（第六十二条）；四是对严重违法经营行为，如未履行安全保护责任、对缺陷商品不予召回、未履行“三包”义务、擅自搭售商品或者增加服务项目、违法向未成年人提供商品和服务、医疗机构侵害患者及其亲属的法定权利等，均设定了相应的处罚（第六十三条）。

以上说明连同草案，请审议。

山东省人大财政经济委员会关于对《山东省消费者权益保护条例(草案)》审议情况的报告

省十一届人大常委会第四次会议：

按照省人大常委会2008年立法计划的要求，省人大财政经济委员会(以下简称委员会)对《山东省消费者权益保护条例(草案)》(以下简称条例草案)进行了立法调研和初步审议，现将有关情况报告如下。

2008年4月18日，委员会听取了省工商行政管理局关于条例草案起草情况的汇报。4月21日至25日，由省人大常委会委员、财经委主任委员李书绅，副主任委员杨金镜、王同生，委员梁文铎会同省工商行政管理局的有关负责同志，分三路赴青岛、威海，东营、潍坊，聊城、菏泽六市对条例草案进行了立法调研。期间，分别召开了有市人大和市政府有关部门、经营企业以及有关专家、学者、消费者代表参加的15个座谈会，广泛听取了各方面对条例草案的修改意见和建议。5月13日，委员会召开全体会议，对条例草案进行了认真审议。委员会认为，消费者权益保护关系到每一个公民的切身利益，随着经济社会的快速发展，消费者权益保护工作中出现了许多新情况、新问题，在消费领域不断拓宽的同时，新的消费纠纷也越来越多，维权难度也越来越大。为了适应社会主义市场经济新形势的需要，进一步加大对我省消费者合法权益的保护力度，有效规范市场经济秩序，促进经济社会和谐发展，重新制定一部适合我省实际的消费者权益保护方面的地方性法规是十分必要的。

委员会审议认为，制定这部法规要体现责任、权力、义务相一致

的原则，既要规范管理相对人的行为，也要规范政府的监管行为；要体现按市场经济规律办事的原则，在注重保护消费者合法权益的同时，也要有效维护好经营者的合法权益；要充分考虑到我省消费者权益保护工作中的现状和特点，增强地方性法规的可操作性。根据以上原则，结合六市提出的建议，委员会对条例草案提出以下修改意见：

一、由于提供发票、技术指导和售后服务是经营者应当主动提供的行为，是其经营活动中的基本义务，因此，建议在条例草案第三章经营义务中增加一条："经营者提供商品和服务，应当提供发票或者其他购货、服务等凭证和必要的技术指导、售后服务。"同时，在第六章法律责任中增加对违反此条规定的相应罚则。

二、第十八条第一款所列举的价格欺诈行为不能完全概括实际经济生活中经营者花样繁多的类似行为。因此，为了更好地保护消费者的合法权益，表述更为确切，建议将此款修改为："经营者提供商品和服务，应当按照规定在显著位置明码标价，不得以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价或者有奖销售等价格欺诈行为或其他形式误导消费者。"同时，将第五十九条第二款第四项相应修改为："以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价或者有奖销售等价格欺诈行为或其他形式误导消费者"。

三、建议进一步增强对行业组织自身行为的约束，将十九条第三款修改为："经营者、行业组织不得以价格联盟（串通）、垄断协议、滥用市场支配地位等方式损害消费者的合法权益。"

四、为了有效保护消费者的合法权益，建议在第二十一条第二款中增加在"三包"期限内，消费者要求退货的，经营者除应当退清货款外，还应当承担相关合理费用方面的条款。

五、对于经营者违反第二十二条的规定，通过格式合同、通知等方式侵害消费者合法权益的行为，在条例草案中没有相关法律责任的规定，建议在第六章法律责任中增加相应罚则。

六、鉴于有关法律、法规对于经营者向少数民族提供特殊商品和

服务如何进行规范都有详细规定，条例草案没有必要再对此进行规范，建议删除第二十九条。

七、鉴于一些突发性疾病的特殊性，为进一步保证法规的严谨性，建议在第三十二条第一款“未经患者或者其亲属同意”前增加“除法律法规另有规定外”方面的内容。同时，为了表述更为确切，建议将本条第三款中的“非医师”修改为“非执业医师”，并在其后增加“非执业护士”方面的内容。

八、由于第三十四条是针对经营性教育培训机构的经营行为所作的约束性规定，因此，为了表述更为确切，避免产生歧义，建议根据《中华人民共和国民办教育促进法》及相关法律法规的有关规定，将第三十四条第一款中的“教育培训服务机构”修改为“教育培训服务经营者”，“培养目标”修改为“教育项目”，“教学地址”修改为“办学与教学地址”，并在“收费项目”前增加“学习时限”的内容。同时，将第二款修改为：“有下列行为的，经营者应当退还有关费用，并根据对受教育者造成的损失情况，承担相应的赔偿责任”。

九、为保证法规的严谨性，建议在第三十五条第一款“商品房经营者应当遵守有关商品房销售的法律、法规”后增加“应当在交易场所标明房地产价格及相关收费情况，不得在价外收取任何未予标明的费用”方面的内容。

同时，建议参照《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》的相关规定，将本条第二款的第一项修改为：“故意隐瞒没有取得商品房预售许可证明的事实或提供虚假商品房预售许可证明而订立商品房买卖合同的”，本款第二项修改为：“隐瞒所售房屋已经抵押、出卖或者为拆迁补偿安置房屋的事实而订立商品房买卖合同的”，并将本条第三款中的“赔偿金额为消费者已购房款的一倍”修改为“赔偿金额不超过消费者已购房款的一倍”。

十、建议将条例草案第三十六条第一款中“国家规定标准”修改为“法定要求和相关标准”，以使表述更为确切。同时，为进一步体

现法规的公平性，加大对不法经营者的处罚力度，建议在本款“经营者应当免费返工、重作”后增加“并赔偿相应的损失”方面的内容。

为了使法规的有关表述更为确切，建议参照建设部颁布的《住宅室内装饰装修管理办法》的相关规定，将本条第二款修改为：“在正常使用条件下，住宅室内装饰装修工程的最低保修期为二年，有防水要求的厨房、卫生间和外墙面的防渗漏为五年。保修期自住宅室内装饰装修工程竣工验收合格之日起计算。”

十一、第三十八条中的第一款与第二款，分别对修理加工业经营者和家用汽车经营者作出规定，实际生活中，这两者属于不同的经营行为，在同一个条文里进行规定不妥。建议将此内容拆分为两条。

第三十八条第二款中家用汽车经营者的范围不好界定，容易产生歧义，建议将“家用汽车的经营者”修改为“汽车经营者”。另外，为了增强法规的可操作性，建议将本款中的“家用汽车售出三十日内，主要部件出现安全性能故障的，经营者应当免费进行修理或者按照消费者的要求予以更换或者退款。”修改为“汽车售出后，主要部件出现安全性能故障的，经营者应当按照事先约定免费进行修理或者按照消费者的要求予以更换或者退款。”

十二、由于经营者不仅提供商品和服务，而且应当承担相应的社会责任，因此，建议在条例草案中增加经营者社会责任方面的规定。

十三、第五十三条第一款中关于“七个工作日”的规定，时间偏长，建议修改为“五个工作日”。

十四、依据《立法法》对地方立法权限的有关规定，同时由于《民事诉讼法》对于争议不大的案件已经规定了简易程序，国务院颁布的《诉讼费用交纳办法》对于减收或免收诉讼费用的条件、程序也有明确规定。因此，条例草案第五十五条不宜对制定简易规则和减免诉讼费用再作规定，建议删除第五十五条。

十五、为了增强法规的可操作性，建议删除第五十六条第一款中的“申诉”和“或者有关行政管理部门”方面的内容。

十六、建议在第五十九条第二款中增加一项：“销售过期、失效、

变质的商品”。

本款第十项中的“偷换”一词用语不规范，建议修改为“未经所有者同意擅自更换”。

十七、建议在第六十一条经营者赔偿的费用中增加“护理费”方面的内容，以与《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》中的相关规定相一致。同时，由于残疾赔偿金已经包含残疾者生活补助费，建议删除本条中“残疾者生活补助费”的内容。

十八、条例草案第六十三条第二款第六项关于“违反法律、法规规定向未成年人提供商品和服务，给未成年人造成损害的，责令改正，处一万元以上五万元以下的罚款”的规定，与《中华人民共和国未成年人保护法》第六十六条关于“营业性歌舞娱乐场所、互联网上网服务营业场所等不适宜未成年人活动的场所允许未成年人进入的，或者没有在显著位置设置未成年人禁入标志的，由主管部门责令改正，依法给予行政处罚”的规定进行比照，条例草案关于处罚的规定设置了“给未成年人造成损害的”这个前提条件，与上位法不符。因此，建议将第六项中的“给未成年人造成损害的”内容删除。

十九、为了有效加强对消费者隐私权的保护，建议在条例草案中进一步强化这方面的内容。

同时，条例草案中的部分条款需要进行文字技术修改的有：

一、建议将第四条第二款中的“价格”修改为“物价”，并在“卫生”后增加“环保、安全生产监督、金融监管”等内容，以使法规规定更为完备。

二、建议根据《价格法》的相关规定，将第十一条中的“垄断经营商品”修改为“自然垄断经营商品”，以使表述更为确切。

三、建议将第十四条第二款中的“依法”删除，以避免产生歧义。

四、建议在第十五条中“警示标志”前增加“明显的”，“安全防护措施”前增加“有效的”，以使表述更为确切。

五、为了表述更为确切，建议将第三十条第二款以及第六十三条

第二款第七项中的“建立进货台账”修改为“建立供货商档案，如实记录进货台账”。

六、建议将第三十三条第一款中的“紧急救助方式”修改为“紧急救助方法”，在第二款中的“种畜禽”后增加“农机具”，以使法规表述更为确切。

七、为了表述更为确切，建议将第三十四条第三款第二项“擅自提高收费标准或者增加收费项目”修改为“擅自增加收费项目或者提高收费标准”。

八、建议将第三十九条第一款中的“国家质量、卫生标准”修改为“法定要求和相关标准”，以使表述更为确切。

九、为了增强法规的可操作性，建议将第六十二条第二款中的“及其携带物品”删除。

以上报告，请予审议。

二〇〇八年五月二十日

山东省人大法制委员会
关于《山东省消费者权益保护条例(草案)》
审议结果的报告

——2008年7月28日在山东省第十一届人民代表大会常务委员会第五次会议上

山东省人大法制委员会副主任委员　李建军

各位主任、秘书长、各位委员：

省十一届人大常委会第四次会议对《山东省消费者权益保护条例(草案)》(以下简称条例草案)进行了分组审议。常委会组成人员认为，为保护消费者合法权益，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展，制定本条例非常必要。同时，常委会组成人员也提出了一些修改意见和建议。会后，法制工作委员会会同有关部门，根据常委会组成人员和有关专门委员会的意见，对条例草案进行了研究修改，并将条例草案印发十七个市人大常委会和三十名省人大代表征求意见。6月17日，法制委员会召开了有法制工作委员会、省政府法制办、省工商局负责同志参加的会议，对修改后的条例草案进行了审议修改。6月下旬，崔曰臣副主任带队，法制委员会、法制工作委员会分两路赴烟台、日照等六市进行立法调研，召开了有市人大常委会、市政府及其有关部门、人大代表等参加的座谈会，广泛听取了各方面的意见。7月2日，法制委员会召开了有法制工作委员会和省工商局负责同志参加的会议，对调研中收集的意见和建议逐条进行研究论证，对条例草案再次作了修改。7月9日，法制委员会召

开了有财政经济委员会、法制工作委员会、省政府法制办、省工商局负责同志参加的会议，根据各方面的意见和建议，对修改后的条例草案又作了审议修改，形成了现在的《山东省消费者权益保护条例（草案修改稿）》（以下简称条例草案修改稿）。经主任会议研究，决定提请本次常委会会议审议。现将审议结果报告如下：

一、调研中有的地方提出，条例草案第二条规定本条例的适用范围是消费者的生活消费，但条例草案第三十三条又对农业生产资料经营者的义务作了规定，农业生产资料是生产消费，不是生活消费，条例草案的适用范围与具体条文内容规定不一致，建议修改。根据这一意见，在条例草案第二条中增加了一款，即："农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料适用本条例。"作为条例草案修改稿第二条第三款。

二、调研中有的地方提出，条例草案第十六条关于缺陷产品召回的规定不具有可行性，建议修改。法制委员会经研究认为，目前国家对汽车、食品、药品、玩具四类产品的召回作了规定。从这些规定和实践来看，缺陷产品召回制度较为复杂，有自愿召回和强制召回两种程序，并且根据产品性质有完整的信息系统和缺陷评估、检测机制。条例草案对所有商品规定召回制度，条件尚不成熟，暂不作规定为宜。同时，对商品或者服务存在严重缺陷的，根据消费者权益保护法第十八条的规定，经营者有义务采取措施防止危害发生，地方性法规可以就防止危害发生的措施作细化规定。因此，将条例草案第十六条修改为："经营者发现或者有事实证明其提供的商品存在严重缺陷，即使正确使用仍有可能对消费者人身、财产安全造成危害的，应当立即停止销售，采取紧急措施告知消费者；商品已售出的，应当负责对该商品进行修理、更换、退货或者销毁，并报告有关行政管理部门。国家对缺陷产品有召回规定的，从其规定。""经营者发现或者有事实证明其提供的服务存在严重缺陷，即使正确接受服务仍有可能对消费者的人身、财产安全造成危害的，应当立即停止服务，采取相应的补救措施，并报告有关行政管理部门。""商品修理、更换、销

毁等补救措施的费用由经营者承担。”

三、有关专门委员会提出，提供发票或者其他购货、服务凭证是经营者的基本义务之一，建议增加这方面的规定。根据这一意见，修改时在第三章经营者义务中增加一条：“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提供发票或者其他购货、服务凭证。”作为条例草案修改稿第十九条。

四、关于条例草案第三十二条，常委会审议和调研中共有四点意见：一是应当保护患者的知情权和治疗选择权，避免对患者产生不利影响；二是未经同意不得公开病情的规定应当有限定条件；三是应当对患者查阅复制资料的范围作出限制；四是将医疗事故责任和非医疗事故责任放在一起表述不妥当，建议修改。综合上述意见，根据国务院《医疗事故处理条例》及有关法律法规的规定，法制委员会审议时将该条第一款修改为：“医疗机构进行医疗服务，应当尊重患者及其亲属的知情权、治疗选择权，但应当注意避免对患者产生不利后果；除法律法规另有规定外，未经患者或者其亲属同意，不得公开患者病情。患者或者其亲属查阅、复印处方、检验检查报告、手术及麻醉记录、护理记录以及国务院卫生行政部门规定的其他病历资料的，医疗机构应当予以协助。”将第三款修改为：“医疗机构因使用非执业医师、非执业护士、不合格药品、不合格医疗器械或者违反医疗管理制度和诊疗护理规范等诊疗护理过错造成患者人身伤亡的，应当依法承担民事责任。构成医疗事故的，按照国家有关规定处理。”分别作为条例草案修改稿第三十三条第一款和第三款。

五、关于条例草案第三十六条第二款，有关专门委员会建议参照建设部《住宅室内装饰装修管理办法》的规定，对装饰装修工程的保修期限作出修改。根据这一意见，将该款修改为：“装饰装修工程的保修期限不得低于二年。有防水要求的厨房、卫生间和外墙的防渗期为五年。保修期自装饰装修工程竣工验收合格之日起计算。保修期内的维修费用由经营者承担。”作为条例草案修改稿第三十七条第二款。

六、关于条例草案第四十五条，调研中有的地方建议，对中介服务机构提供虚假信息、欺诈消费者应当承担的责任作出规定。根据这一意见，在该条中增加一款，即："中介服务机构以虚假信息误导消费者的，应当退还消费者所付的全部费用，并承担赔偿责任。"作为条例草案修改稿第四十七条第二款。

七、有的常委会组成人员提出，条例草案第五十条关于消费者协会代理消费者诉讼的规定不妥，消费者协会作为社会团体代理当事人一方诉讼有失公允，建议修改。修改时删除了关于代理诉讼的表述。同时，国务院《法律援助条例》规定，国家支持社会团体为经济困难的公民提供法律援助。目前，我省消费者协会与省法律援助中心共同成立了山东省消费者法律支持中心，为符合条件的消费者提供法律援助。因此，根据行政法规的规定和我省的实际做法，将条例草案第五十条修改为："消费者协会应当支持受侵害的消费者依法提起诉讼，并可以提供法律援助。"作为条例草案修改稿第五十二条。

八、关于条例草案第五十五条，有关专门委员会提出，根据立法法对地方立法权限的规定，地方性法规不宜对民事诉讼程序、仲裁规则以及相关费用的减免作规定，建议删除。修改时删去了该条。

九、关于条例草案第六十三条，有的常委会组成人员以及调研中有的地方提出，该条第五、六、八项的处罚上位法依据不足，可操作性不强；第四项中对以垄断方式损害消费者合法权益的处罚与反垄断法的规定不一致；其他项的行政处罚有的层次不够清楚，有的罚款幅度过大，建议修改。综合上述意见，修改时删去了第五、六、八项以及第四项中对以垄断方式损害消费者合法权益的处罚，对其他项的行政处罚区分了层次。将第二项修改为："发现或者有事实证明其提供的商品或者服务存在严重缺陷，可能对消费者人身、财产安全造成危害，而未采取有效措施防止危害发生的，责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下的罚款；"将第三项修改为："未经消费者同意，擅自将消费者的信息向他人泄露或者不正当使用的，给予

警告，并处一万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；情节严重的，责令停业整顿；”将第四项修改为：“违背消费者意愿搭售商品，擅自增加服务项目或者附加条件的，责令改正，处一万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；”分别作为条例草案修改稿第六十四条第二、三、四项。

此外，还根据常委会组成人员和有关方面的意见和建议，对条例草案作了其他一些文字修改和技术处理。

条例草案修改稿和以上报告，请审议。

山东省人大法制委员会关于《山东省消费者权益保护条例(草案修改稿)》修改情况的说明

——2008年8月1日在山东省第十一届人民代表大会常务委员会第五次会议上

山东省人大法制委员会副主任委员 李建军

各位主任、秘书长、各位委员：

本次常委会会议分组审议了《山东省消费者权益保护条例(草案修改稿)》(以下简称条例草案修改稿)。常委会组成人员认为，条例草案修改稿已基本成熟，可以提请本次常委会会议表决，同时也提出了一些修改意见和建议。会议期间，法制工作委员会会同有关部门根据这些意见和建议，对条例草案修改稿作了认真修改。7月30日，法制委员会召开了有财政经济委员会、法制工作委员会、省政府法制办公室负责同志参加的会议，对修改后的条例草案修改稿进行了审议修改，形成了《山东省消费者权益保护条例(草案表决稿)》(以下简称条例草案表决稿)。经主任会议研究，决定提请今天的全体会议表决。现将修改情况说明如下：

一、有的常委会组成人员提出，条例草案修改稿第三十二条第二款的表述不够全面，应当与药品管理法的有关规定一致起来。根据这一意见，将该款修改为："经营者销售药品应当符合国家规定，做到准确无误，并向消费者正确说明用法、用量和注意事项；调配处方必须认真核对，对处方所列药品不得擅自更改或者代用；对有配伍禁

忌或者超剂量的处方，应当拒绝调配；必要时，经处方医生更正或者重新签字，方可调配。”

二、有的常委会组成人员提出，条例草案修改稿第三十三条第二款中“贵重药品和特殊器械”的标准难以界定，建议删去。修改时，删去了该款中“使用贵重药品或者特殊器械的，应当事先征得患者或者其亲属同意”一句。

三、有的常委会组成人员提出，条例草案修改稿第六十三条关于精神损害赔偿制度的规定，情况比较复杂，在实践中不好操作，建议不作具体规定为好。根据这一意见，删去了本条中有关精神损害赔偿的相关条件和最低数额的规定，将该条两款合并，修改为：“经营者给消费者造成精神损害的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并依法给予精神损害赔偿。构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

此外，还根据常委会组成人员的意见和建议，对条例草案修改稿作了一些文字修改和技术处理。

第二部分

山东省消费者权益保护条例释义

引　言

《山东省消费者权益保护条例》作为一部地方性法规，其基本的形式结构分为题目、总则、分则和附则四个部分。从题目看，本条例适用的区域为山东省，规范调整的内容为消费者权益保护工作，名称及其效力层次为地方立法中的“条例”。从总则、分则、附则三部分内容看，第一章为总则部分，主要是对本条例的立法宗旨、立法依据、具体的适用范围、保护消费者合法权益应当遵循的原则等基本内容作出规定；第二章至第六章为分则部分，主要是对消费者享有的基本权利、经营者的基本义务以及消费者组织的职责、消费争议的处理方式与途径、违反本条例规定应当承担的法律责任等实体性内容作出规定；第七章为附则部分，主要是对本条例的实施日期和废止以前制定的《山东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》作出规定。其中，第三章关于“经营者义务”的规定，还分为“一般规定”和“特别规定”两节，以便于大家能够准确理解和把握其基本内容，更好地贯彻执行。

第一章　总　则

本章共五条，主要是对本条例的立法宗旨、立法依据、适用范围、遵循的基本原则、有关行政管理部门和其他社会组织在保护消费者合法权益方面的基本职责等方面作出规定，是本条例基本价值取向和总体思路的基本体现。这些基本内容统领本条例其他章、节的内容，其基本精神贯穿于本条例始终。

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，根据《中华人民共和国消费者权益保护

法》和有关法律、行政法规的规定，结合本省实际，制定本条例。

【释义】本条是对本条例立法宗旨和立法依据的规定。

一、关于立法宗旨

所谓立法宗旨，就是指立法的主要意图和目的。因此，立法宗旨也可以称为立法目的，就是为什么要立法。制定任何一部法律、法规、规章，都必须有明确的立法目的，也一般都在第一条中“开宗明义”地加以规定。立法目的又可分为直接目的和间接目的。就本条例来讲，“保护消费者的合法权益”是直接目的，“维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展”是间接目的。

（一）保护消费者的合法权益

每个人都是消费者。因为，每个人都时时刻刻生活着，也都会为生活需要而购买、使用商品或者接受服务。这一点，不会因为每个人的身份、性别、年龄、从事的职业以及生活区域的不同而有所改变。这也就是说，不论你是生活在城市还是农村，不论你是刚出生的婴儿还是年近古稀的老人，也不论你是学生、农民、工人、公务员，还是没有工作赋闲在家，你都需要生活，都需要为了生活而进行消费。所不同的，只是每个人的生活方式和消费水平有所区别。那么，这种“为生活需要购买、使用商品或者接受服务”的行为就是一种“消费行为”，从事这种“消费行为”的自然人就是“消费者”。

在消费过程中，人们可能时常会遇到这样那样的问题，比如购买了假冒伪劣商品，强行搭售不需要的商品，谎称有奖或者是最低价格却遭受蒙骗，经营者承诺“三包”却不履行修理退换责任，乘坐的车辆被任意调换或者没有按时出发和到达，旅游过程中擅自减少游览景点或者降低食宿标准，各类中介机构以虚假信息进行欺骗，个人信息被故意泄露或者不正当使用，自身尊严被恶意冒犯甚至是安全得不到应有保障，等等。这样的事例比比皆是，不胜枚举。而这些行为，正是典型的侵害消费者合法权益的行为。对这些行为，必须严加制止和切实纠正，以更好地保护消费者的合法权益。

保护广大消费者的合法权益，各级党委和政府历来都十分重视，并为此采取了大量行之有效的措施。这些措施，可以分为三类，即经济措施、行政措施和法律措施。从经济措施上看，各级各部门始终坚持以经济建设为中心，坚持改革开放，努力发展经济，国民生产总值长期保持高速增长，不仅使我国的综合国力大幅度提升，也极大地满足了广大消费者的生活需要。从行政措施上看，县级以上政府均成立了专门的消费者协会，并制定发布了许多政策性文件，使保护消费者合法权益工作日益丰富完善，不断向前发展。据不完全统计，自1996年以来，我省各级消费者协会共受理和解决各类消费者投诉案件达80多万件，为消费者挽回经济损失达7亿多元。从法律措施上看，省七届人大常委会于1988年制定颁布了《山东省消费者权益保护条例》，全国人大常委会于1993年制定颁布了《消费者权益保护法》，省八届人大常委会又于1996年制定颁布了《山东省实施〈消费者权益保护法〉办法》，国家有关部门相应制定发布了一些专门性的规章制度，在其他有关的法律、法规、规章中也有大量涉及保护消费者合法权益的内容。2008年，为进一步加大保护消费者合法权益的力度，省十一届人大常委会又结合我省实际特别是消费领域中出现的一些新情况、新问题，专门制定颁布了《山东省消费者权益保护条例》，并相应废止了已经明显过时的《山东省实施〈消费者权益保护法〉办法》。这三个方面的措施，对依法保护消费者的合法权益、维护社会主义市场经济秩序、促进经济和社会健康发展，发挥了非常重要的作用。

当然，无论是经济措施、行政措施，还是带有根本性的法律措施，最终保护的是消费者的“合法”权益，而决不是要保护“违法”的利益。任何单位和个人的违法行为，不仅不会得到法律的保护，而且要受到法律的惩处与追究。

（二）维护社会经济秩序

正常的、良好的社会经济秩序，是一个国家和全体公民所共同期盼的，也是贯彻落实科学发展观、促进经济和社会又好又快发展、构

建社会主义和谐社会的客观要求和基本保障。因此,维护正常的、良好的社会经济秩序,是全社会共同的责任和义务,也是制定和实施本条例的基本目的之一。

从前面列举的各种违法行为以及本条例规定的其他各种违法行为看,其危害后果具有多样性。首先,直接损害了消费者的合法权益;其次,影响和破坏了正常的、良好的社会经济秩序;再者,它也会对公平、公正和诚实守信的社会价值观与道德规范产生不良的冲击。对这些违法行为,应当严格予以制止和纠正。为此,本条例第二章在对"消费者权利"作出规定的基础上,又在第三章专门对"经营者义务"作出了明确规定,并根据当前的实际情况和不同领域、不同行业的特点,分三个方面加以详细规定:第一,对经营者的义务提出总体性要求,明确规定"经营者提供商品和服务,应当按照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》等法律、法规的规定履行义务。经营者与消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但约定的内容不得违背法律、法规的规定。"经营者未依法或者未按照与消费者的约定履行义务,或者因经营者自身的其他原因,给消费者的人体健康和人身、财产安全造成损害的,应当依法承担民事责任"(第十三条);第二,根据《消费者权益保护法》等法律、法规以及本条例关于消费者权利的规定,对经营者应当履行的一般性义务和责任进行具体规定,并相应规定了一系列新制度,主要包括:危险警示与安全保护制度(第十五条)、缺陷商品和服务的召回与停止经营制度(第十六条)、消费者个人信息与隐私保护制度(第十七条)、禁止价格欺诈制度(第十八条)、禁止擅自搭售制度(第二十条)、"三包"产品无负担退货换货制度(第二十二条)、奖品和赠品不免责制度(第二十四条)、规范预收款经营制度(第二十五条)、禁止采用卡券等方式限制消费者合法权益制度(第二十六条)、未检示商品七日退货制度(第二十七条)、作有利于消费者的解释制度(第二十八条)等;第三,根据消费者投诉的热点和难点问题以及不同消费领域和不同行业的实际情况与特点,对经营者的义务和责任作出进

一步的界定，以理顺消费关系，规范经营行为，增强保护消费者合法权益的针对性和实效性。主要包括：食品经营、药品经营、医疗服务、农业生产资料经营、教育培训、商品房销售、装饰装修、物业服务、修理加工、汽车、美容美发、客运、旅游、摄影冲印、洗熨、惊险娱乐项目经营、中介服务以及供水、供电、供暖、供气、邮政、金融等公共服务（第三十一条至第四十八条）。同时，还在第六章“法律责任”中对各种违法行为应承担的赔偿责任和如何进行处罚作出了明确规定。这些基本制度和基本内容，既是对消费者权利的进一步补充和细化，也可以使经营者做到有章可循、依法经营，这必将对维护健康良好的社会经济秩序发挥至关重要的作用。

（三）促进社会主义市场经济健康发展

我国对市场经济的认识，经历了一个曲折的过程。建国以后直至改革开放以前，我们对市场经济始终是批判、排斥；实行改革开放以后到上世纪九十年代初期，我们对市场经济的认识开始逐步转变，并从发展商品经济入手进行了积极探索，但各方面的争论仍然比较多，思想认识尚不统一、不到位；以邓小平同志南巡讲话为标志，我们正式开始建立并逐步完善社会主义市场经济体制。之后，随着改革开放的不断深入，我们对市场经济的认识不断深化，社会主义市场经济理论体系不断丰富和完善。

从本质上讲，市场经济是一种自由竞争的经济，它通过发挥市场对资源配置的基础性作用，增强经济活力，不断提高经济效率。然而，市场经济也有其自身的缺陷，如配置资源过程中的盲目性、对弱势群体保护力度不够、容易造成贫富差距过大等。为消除和克服市场经济自身具有的这些缺陷，不少国家都采取了一些强有力的措施，如加强宏观调控、建立社会保障制度等。但无论采取什么样的措施，其核心都离不开健全的法律制度，并以此为基础建立起规范有序的市场秩序。只有如此，市场经济才能够健康有序发展。因此，已有越来越多的人提出，市场经济实质上就是“法制经济”。我国建立的社会主义市场经济，是公有制为主体、多种所有制经济共同发展的市场

经济，是在坚持国家宏观调控下充分发挥市场对配置资源的基础性作用的市场经济，是统一开放、竞争有序的现代市场经济，也必然是具有健全的法律制度为保障的现代法制经济。多年来，国家不断加大整顿规范市场秩序的工作力度，严厉打击假冒伪劣产品，反不正当竞争，惩处各类违法经营行为，取得了明显成效。但市场秩序仍不能令广大人民群众满意，侵害消费者合法权益的行为还时有发生。这需要全社会继续努力，并在做好相关法律制度制定、修改和不断完善的基础上，进一步加强执法和法制监督工作，及时制止和纠正侵害消费者合法权益的违法行为，切实维护社会主义市场经济秩序，促进和保障社会主义市场经济健康发展。

二、关于立法依据

制定本条例的依据，主要有两个方面：一是法律依据，即《消费者权益保护法》和有关法律、行政法规；二是实践依据，即我省的实际情况和保护消费者合法权益的客观需要。

（一）法律依据

关于制定本条例的法律依据，也可分为两个方面：一是直接的法律依据，二是其他相关的法律依据。

1. 制定本条例的直接法律依据，即《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审议通过了《消费者权益保护法》，中华人民共和国主席令第十一号同日予以公布，自1994年1月1日起施行。该部法律的颁布和实施，标志着我国保护消费者权益法律制度的基本确立。该部法律，对消费者应当享有的基本权利、经营者应当履行的基本义务、国家对消费者合法权益的保护方式和基本措施、消费者组织的建立与职能定位、消费者权益争议的解决途径和赔偿责任的确定与执行、损害消费者合法权益应当承担的法律责任等，均作出了比较明确的规定。本条例规定的内容，必须与该部法律规定的基本制度和基本内容保持一致，并不得相抵触或者相违背。因此，《消费者权益保护法》是制定本条例的最直接的法律依据。

但是，本条例并非完全是《消费者权益保护法》的配套实施办法，而是根据该部法律所规定的基本制度和基本内容，结合我省实际制定的全面规范本省行政区域内保护消费者合法权益法律关系的综合性地方性法规，其中的许多内容是该部法律所没有规定的内容。例如，关于“消费者权利”，按照该部法律的规定，消费者享有九项权利，包括安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、要求赔偿权、人格尊严权、监督权等，那么，除此之外，消费者是否还享有其他权利，如人身自由权、肖像权、名誉权、隐私权等。应当说，这些权利是每一个公民、每一个消费者与生俱有的，它不能因为法律没有规定就会失去。但在实际生活中，往往会因为法律规定的空白，给消费者依法维护其合法权益增加困难甚至导致这些权利难以实现。因此，本条例结合实际情况对消费者应当享有的权利进行了细化和补充，如关于要求赔偿权，本条例第七条规定：“消费者在购买、使用商品和接受服务时，其生命权、健康权、身体权、姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权、隐私权、人格尊严权、人身自由权等人身权或者财产权受到损害的，有权要求经营者依法赔偿或者承担其他法律责任”，并在第三章以及第五章和第六章中，对经营者的赔偿责任、消费者要求赔偿的途径和赔偿标准等进行了详细规定；再如，关于要求救助权和个人信息及隐私受保护权，《消费者权益保护法》中并没有加以规定，本条例第八条、第十七条则分别作出了明确规定：“消费者在经营者提供的消费场所内，其人身、财产遇到危险的，有权要求经营者给予救助。”“严禁经营者搜集与其提供的商品或者服务无关的消费者信息。”“经营者对消费者提供的姓名、年龄、职业、身份证号、电话号码、家庭情况、居住地址、身份特征、健康状况、收入及财产状况等信息负有保密义务，未经消费者或者其代理人同意，不得向他人泄露和不正当使用。”对消费者的其他一些权利，如获得消费凭证权，提出意见、建议和对侵权行为进行投诉、举报权，抵制不良行业规定权等，本条例也进行了相应的细化和补充。

2. 制定本条例的其他相关法律依据。本条例的内容非常复杂，

不仅涉及到消费者的基本权利和经营者的基本义务，还涉及到各个不同的消费领域和行业。因此，相关法律和行政法规中关于人身基本权利、生产经营单位基本义务以及有关民事法律关系和行政管理的规定，都是本条例的立法依据。这些法律和行政法规主要包括：《民法通则》、《民事诉讼法》、《物权法》、《产品质量法》、《合同法》、《反不正当竞争法》、《反垄断法》、《价格法》、《计量法》、《标准化法》、《食品卫生法》、《药品管理法》、《安全生产法》、《广告法》、《进出口商品检验法》、《房地产管理法》等国家法律，以及《物业管理条例》、《娱乐场所管理条例》、《医疗事故处理条例》、《农药管理条例》、《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》等行政法规和专门性规定。

（二）实践依据

我省是一个经济大省、人口大省，也是一个消费大省。据统计，截止2007年底，我省的国内生产总值已达25965.9万亿人民币，全社会消费品零售总额已达8438.8万亿元人民币。在商品交易和消费过程中，不可避免地会产生许多问题。其中，损害消费者合法权益的问题就非常突出。对此，省委、省人大、省政府和各级各部门都极为重视，采取了大量的行之有效的措施。但随着经济和社会的快速发展，消费者权益保护工作中出现了大量的新情况、新问题。概括起来主要有：一是消费领域不断拓宽，消费纠纷由以往一般日用消费品的质量问题扩大到住房、汽车等大宗消费品和医疗、教育、文化、通讯、金融、旅游等服务领域，投诉标的和维权难度越来越大；二是市场竞争和科技进步带动经营业态、营销技术和手段向多元化发展，网络销售、电视销售、邮购邮售、直销等营销方式逐渐兴起，既拓宽了消费市场，增加了消费信息量，也使侵害消费者合法权益的现象更加复杂化、隐蔽化；三是垄断行业侵害消费者合法权益的问题愈加严重，引起广大消费者和社会各界的广泛关注；四是伴随经济全球化、市场国际化进程的不断加快，外国商品和服务更多的进入我国市场，消费维权国际化问题日益突出。面对这些新的情况和问题，我省于1996年

制定颁布的《山东省实施〈消费者权益保护法〉办法》已经显得明显滞后，必须要及时进行修订或者重新制定新的地方性法规，以进一步明确消费者的权利和经营者的义务，不断适应消费领域出现的种种变化，真正建立起经营者自律、社会监督和国家保护相结合的保护消费者合法权益的新机制，使保护消费者合法权益工作进一步实现“有法可依”，并在法制轨道上不断向前深入发展。

为了使本条例更加符合我省实际和保护消费者合法权益的客观需要，省人大常委会、省政府以及省工商局、省消费者协会和其他有关部门和单位，高度重视本条例的制定工作。自2005年起，省工商局、省消费者协会就开始着手对《实施办法》进行修订，大量收集并认真学习、研究了省外甚至国外涉及消费者权益保护方面的立法经验和做法。同时，结合消费领域存在的热点和难点问题进行调研，多次召开由消费者、经营者、专家学者和实际工作者参加的座谈会，对需要通过立法解决的问题进行梳理和论证。在此基础上，形成了条例草案初稿。期间，省人大常委会法制工作委员会作为地方立法工作的一种尝试和探索，曾委托律师事务所调研、起草了一个草稿，作为参阅件一并提交给省十一届人大常委会第四次会议。条例列入2007年地方立法计划后，省工商局、省消费者协会专门成立了以局长为组长，三位副局长为副组长的立法工作起草小组。起草小组邀请省人大法工委、省政府法制办的同志提前参与，集中时间和人员多次对条例草案初稿进行逐字逐句地研究、修改。2007年4月，将条例草案文本发送各市工商局和消费者协会以及省工商局内部处室征求意见，形成了条例草案会签稿，送省发改委、财政厅、人事厅（编办）、建设厅、教育厅、卫生厅、质监局等26个省直部门会签，同时送省高级人民法院和有关中央驻鲁机构等8个单位征求意见。期间，还专门征求了中国消费者协会的意见。在对会签意见和有关方面提出的意见进行认真研究、分析和充分吸收后，形成了条例草案送审稿，并按立法程序送省政府法制办公室审查修改。省政府法制办公室对这项立法工作十分重视，安排专门人员抓紧审查修改，并于

2007年8月召开了由山东大学法学院、山东经济学院法学院、山东财政学院法学院、山东政法学院、省社科院法学研究所、省高级法院和相关消费者协会、律师事务所等大专院校、科研单位、实际工作机构的教授、专家参加的立法论证会，并邀请省教育厅、卫生厅、质监局、食品药品监管局等四个省直部门参加。会上，大家紧紧围绕草案文本和消费领域中存在的问题，提出了许多很有价值的建议。根据这些建议及会签意见和其他方面的意见，又对条例草案送审稿进行了认真的修改完善，与有关部门和单位进行了必要的协调，对未完全吸收的意见及时进行了说明和沟通。同时，将条例草案文本在山东省政府法制网站和省消费者协会网站上公开刊登，广泛征求不同方面的意见。在反复研究、分析和论证的基础上，省政府法制办公室又多次组织对条例草案文本进行修改、补充和完善，形成修订草案后提报省政府。2007年9月10日，第102次省政府常务会议研究讨论了该草案。会议决定，鉴于该立法项目涉及各行各业，与人民群众的切身利益紧密相关，应当再进一步征求社会的意见，使之更加完善。省政府法制办公室按照会议决定和意见，在对条例草案做了修改后，于2007年9月24日在大众日报和省政府网站上刊登，广泛征求社会各界的意见。社会各界对此反响热烈，纷纷通过电话、信件和电子邮件等方式提出修改意见和建议。对大家提出的意见和建议，省政府法制办公室会同省工商局、省消费者协会进行了认真梳理和吸收，并对条例草案进行了相应修改。按照省政府常务会议的决定，省政府法制办公室再次召集省工商局、农业厅、卫生厅、教育厅、质监局、食品药品监督局和山东检验检疫局等部门，对条例草案做进一步的研究、论证和完善。2008年1月，根据省政府领导的指示，又将修改后的草案文本重新发送上述26个省直有关部门会签，广泛征求各方面意见。在此基础上，又多次进行认真修改完善，形成正式的条例草案并再次提请省政府常务会议讨论。2008年2月29日，省政府第3次常务会议讨论通过了条例草案，并依照法定程序提请省人大常委会审议。

条例草案提交省人大常委会后，省人大财政经济委员会会同省工商局、省消费者协会的有关负责同志，分三组赴青岛、威海、东营、潍坊、聊城、菏泽六市对条例草案进行了立法调研。期间，分别召开了由市人大和市政府有关部门、企业以及有关专家、学者、消费者代表参加的15个座谈会，在广泛听取了各方面的意见后对条例草案提出书面修改建议。2008年5月27日，省十一届人大常委会第四次会议对条例草案进行了第一次审议，提出了修改意见和建议。会后，省人大常委会法制工作委员会将条例草案印发17个市人大常委会和30名省人大代表征求意见。由省人大常委会副主任崔曰臣同志带队，法制委员会、法制工作委员会会同省工商局、省消费者协会有关负责同志分两组赴烟台、日照、临沂、淄博、枣庄、德州6市进行立法调研，召开了有由市人大常委会、市政府及其有关部门、人大代表等参加的座谈会，广泛听取了各方面的意见，对条例草案作了进一步修改完善。2008年8月1日，省十一届人大常委会第五次会议对条例草案进行了第二次审议，顺利通过了本条例。

另外，在制定本条例过程中，我们还参考了国家有关部委制定的规章以及最高人民法院的司法解释，如《禁止价格欺诈行为规定》、《欺诈消费者行为处罚办法》、《部分商品修理更换退货责任规定》、《强制性产品认证管理规定》、《关于商品和服务实行明码标价的规定》、《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》、《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》等。同时，还学习、借鉴了上海、天津、广东、浙江、湖南、四川等省市已经制定颁布的相关地方性法规。

第二条　消费者在本省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。

经营者为消费者提供商品或者服务，应当遵守本条例。

农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料适用本条例。

【释义】本条是关于本条例适用范围的规定。

法律、法规、规章的适用范围，就是法律、法规、规章的调整范围或者效力范围，通常包括空间效力范围、对人的效力范围和时间效力范围。本条例第六十七条专门对时间效力范围作出了规定，即“本条例自2008年10月1日起施行，”释义该条的内容时将再做专门介绍。在此，仅就空间效力范围和对人的效力范围进行说明、解释。

一、关于本条例的空间效力范围

空间效力范围，即适用的地域范围，也就是指法律规范能够在什么地方发生效力。对空间效力范围，几乎所有的法律规范都要进行明确规定，以便遵守执行。在一般情况下，法律规范的空间效力范围应当适用于制定机关所在的整个行政区域。但是，在一些特殊情况下，可能仅适用于制定机关所在行政区域内的部分特殊区域，如《山东省南水北调工程沿线区域水污染防治条例》、《山东省小清河流域水污染防治条例》、《山东省车用乙醇汽油推广使用办法》等，就分别适用于本省行政区域内的南水北调工程沿线区域、小清河流域、车用乙醇汽油推广使用试点区域，而并非在整个行政区域内适用。本条例属于第一种情况，即在我省整个行政区域内具有普遍的约束效力。而且，本条例属于省人大常委会制定的地方性法规，即使是省会城市、计划单列市、国务院批准的较大的市等省内有立法权的市，本条例也同样适用，这些市制定的地方性法规以及政府规章和其他规范性文件均不得与本条例规定的内容相抵触。

二、关于本条例对人的效力范围

对人的效力范围，也就是法律规范可以适用的主体范围，即对哪些主体有效。按照本条规定，本条例对人的效力范围包括两个方面的主体：一是消费者，二是与消费者相对应的经营者。

（一）消费者，即在本省行政区域内为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务的消费者。这里所讲的“消费者”，是指自然人，而非指“法人和其他组织”。因为，只有自然人才可能有“生活消费需要”，“法人和其他组织”则不会有“生活需要”，而只能有“生产

需要”。当然，这里讲的“自然人”，既包括户籍在本省的自然人，也包括户籍不在本省的自然人甚至是外国的自然人，只要在本省行政区域内为生活需要而购买、使用了商品或者接受了服务，就应当成为本条例规定的“消费者”，其合法权益也应当受本条例保护。

在制定本条例过程中，有的同志曾提出，不少的单位（包括法人和其他组织）在过节或者其他时间，为本单位所属职工购买了部分商品并作为单位福利发放给大家，如果职工在商品使用过程中发现该商品为假冒伪劣商品或者是出现了其他问题，该单位或者该单位的职工能否依据本条例的规定请求消费者协会进行处理？或者说，这种行为是否属于本条例的调整范围？该单位或者该单位职工的合法权益是否受本条例保护？对此，有两种截然不同的观点。一种观点认为，该单位购买的商品直接以福利发放给所属职工并直接用于职工的生活，不是一种严格意义上的生产活动，而是一种集体消费活动，应当属于本办法的调整；即使单位不能作为消费者受本条例保护，至少该单位的职工应当作为消费者受到本条例的保护。另一种观点认为，该单位的这种行为虽然不能算是严格意义上的生产活动，但应当属于一种广义上的生产行为，不能算是消费行为，因而不能受本条例的调整，出了问题可以依据《合同法》等法律、法规的规定进行处理；而且，该单位职工虽然使用了商品，但却不能称其为是一种消费行为，因此也不能受本条例的调整，出了问题可以与其所在单位协商解决或者依据《产品质量法》等法律、法规的规定进行处理。当然，如果该单位发放给职工的是购物卷（卡），再由职工持购物券（卡）购买商品，在这种情况下则应当受本条例的调整，其合法权益也应当受本条例保护。

（二）经营者，即为消费者提供商品或者服务的经营者。这里所讲的“经营者”，既包括具备法人资格的经营单位，也包括不具备法人资格的经营单位、个体工商业户以及依法能够从事经营活动的其他个体经营业户、公民个人（自然人）等。如各类商店、饭店、酒店、旅馆、旅行社、美容店、理发店、客货经营者以及各类集贸市场的个体

经营户和各类商贩、摊贩等，是典型的经营者；而在城乡集市上出售自己农产品的农民，也属于经营者。总之，凡是能够依法经营并为消费者提供商品或者服务的一切单位和个人，均是经营者，均应遵守本条例。

关于经营者，还需进一步说明几点：(1)机关和不具备经营资格的其他单位，不能成为经营者，不能适用本条例，只能由其他相关法律、法规进行调整。但在一些特殊情况下，如这些单位为公民提供了某些带有经营性质的服务，则适用本条例。(2)单位与单位之间发生交易行为，即使涉及到了商品的购买、使用或者服务的提供，也不能适用本条例。因为，单位与单位之间的交易行为是因“生产需要”，而非“生活消费需要”。在此种情况下，这些单位自身可能就是经营者，但却不是本条例所指的“为消费者提供商品或者服务”的经营者，所以也不能适用本条例，而只能适用《合同法》或者其他有关法律、法规调整。(3)个人与个人之间发生交易行为，涉及到了商品的购买、使用或者服务的提供，能否适用本条例？这个问题比较复杂，必须要按照本条的规定严格加以区分。除本条第三款关于“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料”的特殊情形外，还可分为三种情形。第一种情形：两个人都可以依法从事经营活动或者说双方都是经营者，他们之间关于商品与服务的交易活动就不能适用本条例，但为自身的生活消费需要而进行的交易除外；第二种情形：一人是经营者且依法经营，另一人是为生活消费需要而购买这一人的商品或者服务，他们之间关于商品与服务的交易活动就应当适用本条例；第三种情形：两个人都不是经营者，但都是为生活消费需要买卖商品或者提供服务，那么，双方的这种交易行为因构不成“经营与消费”的关系，所以不能适用本条例，而只能由《民法通则》、《合同法》等其他法律、法规调整。(4)经营者超范围经营或者具有违法经营的其他情形，消费者的权益如何处理？从保护消费者合法权益的角度出发，消费者的合法权益仍然适用本条例保护；而违法经营者则不能完全由本条例调整，还必须按照其他有关法律、法规的规定依法

对其进行处罚。

三、关于农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料的特别规定

按照《消费者权益保护法》以及《山东省实施〈消费者权益保护法〉办法》的规定，农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，可以“参照”该法及该办法的规定执行。之所以这样规定，就是因为从严格意义上讲，农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，是一种生产活动，不是直接为了生活消费需要，因此不能直接适用，但可以参照适用，目的是为了更好地保护农民的合法权益。所谓“参照”，就是“参考依照”，即将保护消费者合法权益的基本标准和基本原则作为参考物和处理相关事项的重要依据来保护农民的合法权益，但不是必须要按照其规定执行，也可以说是不能完全“依照”执行。因此，“参照”有一定的局限性。

为了解决这个局限性，更有利于对农民权益实施保护。本条例作出特别规定，即“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，适用本条例”，并在第三章第三十四条专门规定：“农业生产资料经营者应当对其经营的农业生产资料的质量负责，如实介绍农业生产资料的使用效果、使用条件和使用方法，并提供书面说明；对可能危及使用者人身安全、农作物生长安全的农业生产资料，还应当设立明显的安全警示标识，并告知危害发生时的紧急救助方式。”“因经营者提供的种子、种苗、肥料、农药、兽药、饲料、种畜禽、农机具等农业生产资料存在质量问题，造成减产、绝产、畜禽死亡或者其他严重后果的，经营者应当赔偿使用者因此受到的直接损失和可得利益损失。”这样规定，就将“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料”的行为完全纳入了本条例的保护范围，并完全适用本条例关于消费者权利、经营者义务、纠纷处理、权益受侵害时依法获得赔偿并追究违法经营者的相应法律责任等基本内容，也可以使农民合法权益的保护工作真正落到实处。

本条例作出上述规定，还基于这样的认识：从表面上看，“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料”的行为是一种生产行为，

但这种行为更多地是为了农民自身的生活、生存需要。或者从大的方面讲,更多地属于生活的需要而非生产需要。这种状况,在我国当前农村生产力水平不是很高的情况下更是如此。所以,将“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料”的行为完全纳入本条例来实施保护,是可行的。

第三条 经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平和诚实信用的原则。

消费者合法权益保护,实行国家保护、社会监督和经营者自律相结合的原则。

【释义】本条是关于经营者与消费者进行交易时应当遵循的基本原则和消费者合法权益保护应当实行的基本原则的规定。

一、关于经营者与消费者进行交易应当遵循的基本原则

从本质上讲,经营者与消费者进行交易,是平等民事主体之间的一种民事行为,应当遵循民事法律关系中所确定的一些基本原则。而自愿、平等、公平和诚实信用原则,就是民事法律中确定的最基本的原则。《消费者权益保护法》第四条对这一基本原则进行了明确规定,本条例进行了重申,也是十分必要的。

(一)关于自愿原则

在民事法律关系中,自愿原则是指民事主体根据自己的意愿或者自己真实意思的表示来决定和调整当事人之间的权利义务关系。除法律有特别规定如禁止性规定、限制性规定外,均由当事人自愿约定。这一原则,体现了民事活动的基本特征,也是民事法律关系区别于刑事法律关系、行政法律关系所特有的原则。

经营者与消费者进行交易应当遵循自愿原则,是指在整个交易过程中,双方就商品或者服务的价格、数量、品质、提供的时间、地点、方式等各个方面,均由双方当事人根据自己的意愿来确定,不得有“强制搭售商品”、“强行增加服务项目或者擅自提高服务标准与收

费标准”、“擅自泄露消费者信息”等违反自己真实意愿而“强买强卖”的行为发生。

同时，还应当注意，自愿原则不是绝对的，绝不是当事人想怎么样就怎么样。经营者与消费者进行交易，还必须遵守国家法律规定，尊重社会公德，不得扰乱正常的社会经济秩序，不得损害他人的合法权益和社会公共利益。例如，对国家已明令淘汰的产品、淫秽物品、非法出版物等国家法律规定禁止生产和销售的，经营者也不能向消费者提供。因此，只有在法律允许的范围内，经营者和消费者之间的约定和交易行为才有法律保障，其合法权益才受法律保护。

（二）关于平等原则

平等原则，是指民事主体之间的地位平等并平等地协商和确定双方的权利义务。民事主体的这种平等关系，首先取决于他们在法律地位上平等。不管是法人之间还是法人与其他组织或者个人之间，不管是个人之间或者个人与法人、其他组织之间，也不管是经营者与消费者之间，他们在法律上的地位是平等的，绝不存在高低贵贱之分，也不存在管理与被管理、命令与服从命令的区别。虽然，有时经营者特别是一些在自身经营领域中具有支配地位或者垄断地位的经营者可能显得十分“强势”，消费者显得比较“弱势”，两者的地位显得并不平等，但在法律上两者的地位是完全平等的，都是平等的民事主体。

遵循平等原则，还应当由经营者与消费者在自愿的基础上平等协商、确定双方之间的权利与义务。即使有的经营者有超强的实力甚至是居于支配地位或者垄断地位，也应当与消费者平等协商、确定双方的权利与义务，任何滥用支配地位、垄断地位减轻自己的应有责任、强迫消费者接受自己制定的“游戏规则”或者发生问题后任由自己解释的做法，都背离了平等原则，也是法律所不允许的。如本条例第二十条第三款规定：“经营者不得以价格联盟、垄断协议、滥用市场支配地位等方式损害消费者的合法权益。”再如第二十三条规定：“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。”

（三）关于公平原则

公平原则，是指民事主体经协商、确定的权利义务要基本上做到公平合理。权利与义务是相对应的，你享有的权利就是他人应尽的义务，你履行义务也同时享有自己的权利。任何一方不得滥用权利，规避义务。

经营者与消费者进行交易应当遵循公平原则，就是要保持商品或者服务的价格与其品质、质量以及售后服务等大体相当，不能奇高奇低或者以假冒伪劣商品诱骗、欺诈消费者的钱财。如本条例关于商品质量、卫生标准、明码标价、计量管理、赔偿责任的确定等，都是公平原则的体现。

要很好地遵循公平原则，经营者还应当及时地告知消费者相关信息，做到信息上的公平，如第二十七条规定：“经营者以邮购、电视销售、网上销售、电话销售等方式销售商品，应当事先向消费者如实说明商品的名称、价格、基本性能、主要成分、使用方法、注意事项、退换货途径、售后服务方式等信息，公示商品质量证明文件，保存相关交易凭证和交易记录，并按照承诺的时限提供商品。”再如第三十三条规定的医疗机构应当“事先向患者或者其亲属告知需要进行的检验检查项目及收费标准、需要使用药品、医疗器械的作用及价格”，第三十五条规定的教育培训服务机构应当“如实告知受教育者培养目标、课程设置、师资状况、教学地址、收费项目和标准等情况”，第四十七条规定的中介服务机构应当“向消费者提供真实信息，明示服务项目和收费标准”等等。同时，还应当按照社会公德和商业道德的要求，公平地对待每一位消费者。而作为消费者，在享有自身权利的时候，也要公平地履行自己的应尽义务。

（四）关于诚实信用原则

诚实信用原则，是指民事主体在从事民事行为过程中要讲诚信，

讲信用，做到诚实可靠，信守承诺。诚实信用原则，不仅是民事法律关系中的一条基本原则，也是社会公德和商业道德、商业规范、行业规范中的一条重要原则，更是一个人、一个企业所应遵循的一条基本准则。

经营者与消费者进行交易应当遵循诚实信用原则，就是要求双方在整个交易活动过程中都要做到诚实守信，不得蒙骗、欺诈或者有其他违背法律、违背社会公德和商业道德的行为，也不得与既有的商业规范和行业规范甚至是人们的风俗习惯相违背。在本条例的许多条款中，如第十六条、第十八条、第二十一条、第二十七条、第三十一条、第三十四条、第三十五条、第三十九条、第四十七条等，都涉及到诚实信用原则的遵守。即使是交易过程结束后，也应当按照诚实信用原则的要求，自觉履行好告知、通知、协助、保密等应有的义务。为此，本条例第十七条第二款也作出了相应规定："经营者对消费者提供的姓名、年龄、职业、身份证号、电话号码、家庭情况、居住地址、身份特征、健康状况、收入及财产状况等信息负有保密义务，未经消费者或者其代理人同意，不得向他人泄露或者不正当使用。"

二、关于消费者合法权益保护应当实行的基本原则

按照本条的规定，消费者合法权益保护，实行国家保护、社会监督和经营者自律相结合的原则。所谓国家保护，就是指有关国家机关，如各级人民政府及其组成部门、各级人民法院，要在各自的职责范围内，积极制定有关法律、法规和政策，及时制止和纠正、处理各类危害消费者人身和财产安全的行为与各类消费纠纷，支持并为消费者进行消费诉讼提供方便等，以更好地保护消费者的合法权益。所谓社会监督，就是指动员一切社会力量并采取积极有效的措施，保护消费者的合法权益，如本条例第五条关于"任何单位和个人都有权对损害消费者合法权益的行为进行监督"以及消费者组织、行业组织、大众传播媒介等进行监督的规定，还有第四章和第五章的一些内容，都对社会监督进行了明确规定。所谓经营者自律，就是指经营者要加强自我约束、自我管理，自觉遵守法律、法规和各种强制性规范，

自觉遵守社会公德、商业道德和行业规范，并采取各种积极有效措施维护消费者合法权益，如本条例第三章关于经营者义务的“一般规定”和“特别规定”中，主要的内容是对经营者提出要求甚至是禁止性的规定。对这些要求，需要执法机关和社会有关方面不断加大工作力度来保证落实，也需要经营者通过自律来很好地遵守执行。

应当说，国家保护、社会监督和经营者自律三者虽各有自身的重点或者侧重点，但三者是一个相互联系、不可分割的有机整体，是保护消费者合法权益工作中三个重要的、基本的方面。三者既相互作用又相对独立运作，共同构成了一个完整的保护消费者合法权益的工作运行体系。

第四条　各级人民政府应当加强对消费者合法权益保护工作的领导，规范生产经营秩序，组织、协调、督促有关行政管理部门和工作机构做好保护消费者合法权益工作。

工商行政管理和质量技术监督、建设、交通、农业、教育、卫生、食品药品监督、旅游、价格、出入境检验检疫以及其他有关行政管理部门，应当依照法律、法规的规定，加强社会服务职能，做好对经营者交易行为、商品和服务质量的监督、管理，依法查处损害消费者合法权益的违法行为。

【释义】本条是关于政府及有关部门在保护消费者合法权益方面的职责的规定。

一、关于政府在保护消费者合法权益方面的职责

依据我国宪法和组织法的有关规定，政府的职责是多方面的，除在发展经济、稳定社会和促进教育、文化等各项社会事业健康快速发展方面具有主要的职责外，在维护人民群众人身和财产安全发展也具有其应有的职责。在前文已讲过，每个人都是消费者，而广大人民群众就是消费者中最主要和最重要的群体。因此，保护消费者的合法权益，与维护广大人民群众的合法权益密切相关，也应当成为政府

的重要职责之一。

那么，政府如何去履行好“保护消费者合法权益”的重要职责呢？或者说，政府履行这项重要职责的方式、方法有哪些？作为政府履行职责的方式、方法，主要是领导、组织、协调、监督和制定实施有关的法规、规章与政策措施。因为，大量的政府工作或者行政事务是由政府的组成部门和直属机构、办事机构来具体完成的，政府不必要也不可能将大量的具体工作交由自己来直接实施。基于此，《消费者权益保护法》第二十七条专门对各级政府在“保护消费者合法权益”方面的职责作出了规定，即：“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。”

本条第一款也对我省各级地方政府在“保护消费者合法权益”方面的职责作出了专门规定，即“各级人民政府应当加强对消费者合法权益保护工作的领导，规范生产经营秩序，组织、协调、督促有关行政管理部门和工作机构做好保护消费者合法权益工作。”该规定，与《消费者权益保护法》的规定基本上是一致的，也基本符合我省各级地方政府履行职责的实际需要。其中，“规范生产经营秩序”，正是政府履行监督管理职责，做好“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”等工作的内在的必然要求。

二、关于有关部门在保护消费者合法权益方面的职责

与政府的职责相比较，有关部门的职责更加具体和明确。按照《消费者权益保护法》第二十八条的规定，有关部门在“保护消费者合法权益”方面的职责是：“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”；“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”。与国家的规定相比较，本条的规定更加具体和更加具有操作性。主要表现在：(1)将工商行政管理部门之外的“其他有关行政管

理部门”予以重点列明，即质量技术监督、建设、交通、农业、教育、卫生、食品药品监督、旅游、价格、出入境检验检疫。这些部门，在依法“保护消费者合法权益”方面具有十分重要的职责，如本条例第三章对“经营者义务”作出的规定，需要这些部门依照有关法律、法规，严格加强“产品质量的监管与计量器具的监管、商品房销售行为的监管与城市供热供暖供气供水行业的监管、客运行业的监管、农业生产资料的监管、教育培训机构的监管、医疗卫生机构的监管、食品药品的监管、旅游行业的监管、商品和服务价格的监管、商品的检验检疫”等，以保证这些规定的全面落实。当然，在本条中没有列明的一些部门，如公安、民政、劳动与社会保障、海洋与渔业、信息产业等，在保护消费者合法权益方面也都具有各自的职责。（2）特别对“加强社会服务职能”作了补充规定。随着改革开放的不断深入和社会主义市场经济体制的逐步建立，政府及其组成部门和工作机构在“公共服务”或者“社会服务”方面的职能越来越强化，如有关政务信息公开和信访工作的不断加强，都是很好的明证。为此，国家还专门制定了《政府信息公开条例》和《信访条例》等法规、规章。（3）进一步明确了“做好对经营者交易行为、商品和服务质量的监督、管理，依法查处损害消费者合法权益的违法行为”的重要职责。应当说，这项职责与广大消费者关系最为直接，与保护消费者合法权益也最为直接，必须要明确并加以重点强调。同国家的规定相比较，本条例规定的范围更加宽泛和准确。

关于有关部门的职责，还需要进一步说明一点，就是关于本条规定中的“依照法律、法规”。这里的法律、法规，既包括有关的专门法律、法规，如有关产品质量管理的《产品质量法》和《山东省实施〈产品质量法〉办法》，再如有关药品管理的《药品管理法》、《中药管理条例》和《山东省药品管理条例》等，也同时包括消费者权益保护方面的法律、法规，目前主要是《消费者权益保护法》和本条例。

三、关于保护消费者合法权益的行政监管体制

本条虽然是对各级政府及其有关部门在保护消费者合法权益方

面的职责的规定，但也同时对保护消费者合法权益的行政监管体制作出了明确规定。在这个行政监管体制中，主要包括三个层次：一是各级政府，在职责上更倾向于宏观监管，包括领导职责、监督职责和组织、协调职责等；二是工商行政管理部门。作为市场监管方面的主要的部门，工商行政管理部门在保护消费者合法权益方面具有重要职责，主要包括：规范市场经营秩序、依法查处制售假冒伪劣产品、促进公平交易以及商标管理、合同监管等。与其他部门相比较，这些职责更具有综合性和全面性。同时，消费者协会的办事机构设在了工商行政管理部门，使其在履行该方面职责、积极做好保护消费者合法权益工作上，有着其他部门所不具有的优势；三是质量技术监督、建设、交通、农业、教育、卫生、食品药品监督、旅游、价格、出入境检验检疫以及其他有关行政管理部门，主要是依法做好自身职责范围内的涉及保护消费者合法权益的工作事项。这些工作事项虽然不具有综合性、全面性，但更具有专业性，也极为重要。因此，保护消费者合法权益的行政监管体制是一个有机的整体，三个层次分工不同，却相互关联、不可割裂。

第五条　任何单位和个人都有权对损害消费者合法权益的行为进行监督。

消费者组织应当依法对商品和服务进行社会监督，支持消费者依法行使权利，维护消费者合法权益。

行业组织应当加强行业自律，督促和引导本行业经营者依法经营；其制定的行业规则，应当体现对消费者合法权益的保护。

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。

【释义】本条是关于全社会对损害消费者合法权益的行为进行监督和消费者组织、行业组织和大众传播媒介在维护消费者合法权益方面所应履行的职责的规定。

按照《消费者权益保护法》的规定，“保护消费者的合法权益是全社会的共同职责”，“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”（第六条第一款和第二款）。可以看出，加强社会监督是保护消费者合法权益的一个重要方面。因此，本条关于全社会对损害消费者合法权益的行为进行监督以及消费者组织、行业组织和大众传播媒介在维护消费者合法权益方面所应履行的职责的规定，也是对加强保护消费者合法权益社会监督工作作出的规定。根据本条的规定，社会监督工作主要包括“一个总体方面”和“三个主要相关方面”。

一、关于“一个总体方面”

所谓“一个总体方面”，即本条第一款关于“任何单位和个人都有权对损害消费者合法权益的行为进行监督”的规定。这里所指的“任何单位和个人”，也就是指“一切的法人、其他组织和自然人”，既包括国家机关和广大的生产经营者，也包括每一个公民个人。而且，任何单位和个人都“有权”对损害消费者合法权益的行为进行监督，决不是“有义务”或者“有责任”来进行监督。因为，作为“权利”，权利主体可以行使也可以不去行使，而作为“义务”或者“责任”特别是法律规定的“义务”或者“责任”，义务主体没有选择权，如果不履行或者不承担就是违法，就必须要承担相应的法律后果。

二、关于“三个重要的相关方面”

所谓“三个重要的相关方面”，就是指本条第二款、第三款和第四款关于消费者组织、行业组织、大众传播媒介在保护消费者合法权益方面所应履行的社会监督职责的规定。这些职责，是本条例和有关法律、法规对消费者组织、行业组织和大众传播媒介职责作出的明确规定，是一种法定的“责任”、“义务”，不能选择，不能代替，必须要严格履行好。

（一）关于消费者组织的责任

按照本条第二款的规定，消费者组织的责任是：“依法对商品和服务进行社会监督，支持消费者依法行使权利，维护消费者合法权

益。”应当说，这个责任是概括性的规定。同时，消费者协会作为消费者组织的一个重要方面，与其他的消费者组织有着明显不同，尤其是在具体的责任或者职能上表现的更为明显。关于消费者协会的职能，《消费者权益保护法》和本条例均有明确的规定，二者在表述上虽有不同，但对其职能的界定则基本一致。按照本条例第四十九条的规定，消费者协会具体履行的职能包括八个方面，即：(1)宣传保护消费者合法权益的法律、法规，开展消费知识教育，为消费者提供消费信息和咨询服务；(2)开展消费调查和比较试验，对经营者提供商品和服务的质量、价格、计量、安全、卫生、性能及信誉情况进行调查、比较和分析；(3)受理消费者投诉，并对投诉事项进行调查、调解；投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以提请法定鉴定机构进行鉴定或者提请有关行政管理部门和单位作出处理；(4)参与有关行政管理部门对商品和服务的质量、价格、计量、安全、卫生等方面进行的监督和检查；(5)对涉及保护消费者合法权益的问题，向有关行政管理部门和单位反映、查询，并提出建议；(6)对维护消费者合法权益做出突出成绩的消费者满意单位进行表彰，对损害消费者合法权益的经营者通过大众传播媒介予以揭露、批评；(7)建议人民政府及有关行政管理部门制定并组织实施保护消费者合法权益的政策措施；(8)法律、法规规定的其他职能。在这些职能中，有不少职能如参与有关部门组织的监督检查、对做出突出成绩的消费者满意单位进行表彰等，是其他消费者组织所不具备的，还有一些职能如开展消费调查和比较试验、受理和处理消费者投诉等，则是其他消费者组织难以实施或者即使可以实施但因自身地位和实力等因素不能很好完成的。

(二)关于行业组织的责任

在市场经济条件下，行业组织具有非常重要的作用。一方面，它可以通过制定行业规则和内部政策等，强化对行业内成员企业的约束，督促和引导企业不断加强自律管理，不断提高生产经营水平。另一方面，它可以作为本行业的代表向政府和有关单位反映本行业的

意见、建议和诉求，进而对政府制定相关政策和出台相关措施产生影响。在西方一些市场经济比较发达的国家里，行业组织发展很快，其作为社会中非常重要的一部分力量日益发挥着其他组织难以替代的作用。行业协会自身所具有的这种重要作用，是其重要地位的应有体现，也是市场经济体制的必然要求。本条例作为专门保护消费者合法权益方面的一部地方性法规，也只能从保护消费者合法权益的角度对行业组织的职责作出规定。按照本条第三款的规定，行业组织的职责或者责任有两项：一是“加强行业自律，督促和引导本行业经营者依法经营”；二是要保证“其制定的行业规则，体现对消费者合法权益的保护”。这两项职责，对充分发挥行业组织的作用，更好地维护消费者的合法权益，都是非常重要的。但是，如何保证这两项职责的严格落实，特别是保证“其制定的行业规则体现对消费者合法权益保护的要求”，或者至少是不能包含“损害消费者合法权益的内容”，则十分复杂。因为，我国目前的行业协会尚不是十分发达，也没有一部统一的法律、法规来规范、约束行业协会，致使其良莠不齐，个别的甚至违法乱纪，在社会上造成了严重的不良后果。在这种情况下，就需要工商行政管理部门和其他有关部门加强监督与管理，适时制定相关的政策、措施或者提请有关方面制定出台相关的法规、规章，以保证行业协会健康快速发展，保证其良好作用得到充分发挥。

（三）关于大众传播媒介的责任

大众传播媒介因其性质和传播面广、速度快等特点，决定了其在保护消费者合法权益工作中具有独特地位和良好作用。作为宣传教育和舆论监督的重要方式和手段，大众传播媒介的透明度高、影响力大，对于在全社会做好维护消费者合法权益的宣传，提高广大消费者维护自身合法权益的能力与水平，不断加大对损害消费者合法权益行为的监督力度，促进和保障各级政府和有关行政管理部门依法履行好法定职责，督促和引导生产经营者依法做好生产经营工作和自觉做好保护消费者合法权益的工作，都具有十分重要的意义。本条

第四款关于大众传播媒介在保护消费者合法权益方面的职责也有两个方面：一是“应当做好维护消费者合法权益的宣传”，二是“对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督”。这两个方面的职责，一个是“正面的宣传”，一个是“对反面的监督”，二者互为补充，相辅相成，相得益彰。但应当注意一点，就是在“对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督”的时候，一定要掌握好“分寸和尺度”，不能超出法律、法规的规定，不能造成侵权特别是造成对经营者隐私权、名誉权等权利的侵害。因为，即使经营者损害了消费者的合法权益，但其自身应有的这些权利还是应当受到尊重和保护的。

第二章　消费者权利

消费者的权利是消费者在消费领域中所具有的权能，即在法律的保障下，消费者有权作出一定的行为或者要求他人作出一定的行为。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。在条例中明确消费者的权利，无论是在立法上还是在实践中都具有重要的意义。本章所规范的各项权利，是通过省内外的考察、调研，并基于消费者权利的认识，结合我省经济和文化发展水平而设定的。

第六条　消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规规定的各项权利。

【释义】本条是对消费者所享有法定权利的规定。

《消费者权益保护法》设专章规定了消费者享有九项权利：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即安全权；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即知情权；消费者享有自主选择商品或者服务的权利即自主选择权；消费者享有公平交易的权利即公平交易权；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即求偿权；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即结社权；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即获知权；消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利即受尊重权；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即监督权。

有关法律、法规规定的各项权利是指《民法通则》、《合同法》、《产品质量法》、《食品卫生法》、《反不正当竞争法》等赋予消费者的权利。比如《中华人民共和国产品质量法》第二十二条规定："消费者有权就产品质量问题，向产品的生产者、销售者查询；向产品质量监督部门、工商行政管理部门及有关部门申诉，接受申请的部门应当负责处理"。《食品卫生法》第五条第二款规定："对违反本法的行为，任何人都有权检举和控告"。《反不正当竞争法》第四条第一款规定："国家鼓励、支持和保护一切组织和个人对不正当竞争行为进行监督"。

当发生了侵害消费者合法权益的行为时，消费者有权向有关部门检举和控告，有权对保护消费者权益工作提出批评、建议等，这些都是其他法律法规赋予消费者的权利。

第七条　消费者在购买、使用商品和接受服务时，其生命权、健康权、身体权、姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权、隐私权、人格尊严权、人身自由权等人身权或者财产权受到损害的，有权要求经营者依法赔偿或者承担其他法律责任。

【释义】本条是对消费者要求赔偿权利的规定。

《消费者权益保护法》第十一条规定："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"。人身权与财产权共同构成了民法中的两大类基本民事权利。人身权

包括人格权和身份权两大类，其中人格权包括生命权、身体权、健康权、姓名权、名称权、名誉权、肖像权。身份权包括亲权、配偶权、亲属权、荣誉权。《消费者权益保护法》规定消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的赔偿权利过于原则，有的则未涉及如隐私权，为此，本条例依据《消费者权益保护法》，针对当前我省消费领域突出存在的实际问题，对消费者的赔偿权利尤其是人身权予以细化。

一、人身权

人身权是我国公民和法人的人身关系在法律上的体现和反映。它是不直接具有财产内容的，不能以金钱来衡量其价值，一般不具有可让与性，受到侵害时主要需以非财产的方式予以救济。人身权具有以下法律特征：(1)人身权是一种与特定民事主体的人身密不可分，具有专属性的民事权利。通常情况下，人身权不得以任何形式让与他人，即不得买卖、转移、赠与或继承。(2)人身权是一种没有直接财产内容，不直接体现为一定的财产利益的民事权利。因此人身权不能用金钱去衡量，只能用一定的观念对其作出评价。但这并不意味着人身权与财产没有任何关系。事实上，人身权与财产权有着密切的联系，它往往是财产关系发生的依据并为权利人带来财产利益。(3)人身权是一种具有绝对性和支配性的民事权利。它是一种绝对权，其权利主体是特定的，权利主体之外的任何人都是义务人，都负有不妨害权利主体人身权的义务。民事主体在自己的人身权受到他人的不法侵害时，可依法自行保护或请求有关机关予以保护。

人身自由权也称“身体自由权”，是公民的基本权利之一。指公民在法律规定范围内，人身行动完全受自己支配，有不受非法拘禁、逮捕、搜查和侵害的人身自由，它是公民享受其他一切自由的基础和前提，也是公民生存的起码权利。

(一)人格权

人格权是作为民事主体必备的、以人格利益为内容，并为法律所

承认和保护的民事权利。对人格的利益的认定,随着时代的发展,以人格利益的范围日益扩大,人格权的内容也日益丰富。我国民法通则在“人身权”的标题下规定的人格权有生命健康权、姓名权(名称权)、肖像权、名誉权和婚姻自主权(第九十八条至第一百零三条)。我国学者讲的人格权,除民法通则规定的外,还有隐私权等。

人格权的特点:(1)人格权是一种原始的权利,是与生俱来的。在这一点,人格权与权利能力一样,始于出生、终于死亡。就人格权来说,无所谓权利的取得。(2)人格权是专属权,或一身专属权。人格权由权利人专有,不得让与或继承,也和权利能力一样,不得抛弃,也不得由他人代位行使。(3)人格权是绝对权,具有排他性。人格权是可以对抗一切人的。人格权被侵害时,有像物权被侵害时一样的各种请求权。

人格权不等于人格尊严,人身权利只是人格权的一部分。

人格尊严权是指公民对自身价值的认识和他人、社会对其做人资格的评价依法所享有的不可侵犯的权利。任何人,无论其年长还是年幼,聪慧还是愚钝,富裕还是贫穷,也无论其是高官还是平民,是自由人还是在押犯,都享有作为“人”的最起码的社会地位和受到他人与社会最起码尊重的权利,这种权利就是人格尊严权。人格尊严权是人格权中的核心权利。

1. 生命权

生命权是以自然人的性命维持和安全利益为内容的人格权。我国《民法通则》第八十九条规定:“公民享有生命健康权”,这里的生命健康权,实际上是生命权、健康权与身体权的总称,可见我国的立法是将生命权规定为一项独立的人格权而加以保护的,这也是世界上多数国家的立法体例。

生命对于人的根本利益,使得维护人的生命安全成为法律的根本任务之一,反映到民法上,便是确认和维护自然人的生命权,保障生命不受非法剥夺,保障生命在受到各种威胁时能得到积极维护,从而维护人的生命活动的延续,保障公民最高人格利益。

生命权是自然人的一项根本的人格权，它在维护自然人的生命安全的同时，也成为自然人享有其它人格权的前提和基础。公民的各项人格权均以公民的生存为前提，一旦公民的生命权遭到侵害而丧失生命，则其他人格权也不复存在。

2. 健康权

健康权是指自然人保持其身体生理机能正常运作和生理功能完善发挥的人格权利。其特征表现在：第一，健康权以人体的生理机能的正常运作和功能的正常发挥为内容。健康权强调的是人的生理运行状况，某些行为虽然未侵害到自然人的生命权和身体权，但却对人的正常的生理运行功能带来了不良影响，造成了人体生理功能的下降，如果后果较为严重，即构成对他人健康权的侵害。比如，食用有毒食品造成的食物中毒其身心健康受到严重侵害等，属于对人体运作机能的损害。第二，健康权以维持人体正常生命活动为根本利益。身体健康是生命正常活动的基础，当身体健康受到侵害后，有可能经过医治而康复，健康权旨在维持人体的正常生命活动。

侵害健康权的行为是指非法损害他人身体外部组织的完整，内部生理机能的健康、影响他人生理机能的正常运作、功能正常发挥、生命活动的正常维持等。侵害健康权的行为有的是作为，如殴打和出售毒物品；有的是不作为，如未安置安全防范标志，致使他人健康受到损害等。

3. 身体权

身体权，是指自然人保持其身体组织完整并支配其肢体、器官和其他身体组织的权利。身体是生命的物质载体，是生命得以产生和延续的最基本条件，由此决定了身体权对自然人至关重要。身体权与生命权、健康权密切相关，侵害自然人的身体往往导致对自然人健康的损害。但是生命权以保护自然人生命的延续为内容，身体权所保护的是身体组织的完整及对身体组织的支配。

4. 姓名权

《民法通则》第九十九条也规定，公民享有姓名权，有权决定、使

用和依照规定改变自己的姓名，禁止他人干涉、盗用、假冒。

姓名权主要包括三项权利：(1)姓名决定权，也称命名权，即自然人决定采用何种姓、名及其组合的权利。自然人的命名权在出生后由户主、亲属、抚养人、或者邻居行使，但这并不影响其具备命名能力后的姓名变更权。(2)姓名变更权，指自然人享有的依法改变自己姓或名的权利，只要不违反法律的强制性规定和公序良俗，都是允许的，只不过需要到户籍管理部门办理变更登记手续。(3)姓名使用权，指自然人依法使用自己姓名的权利，包括积极行使：在自己的物品、作品上标示自己的姓名，作为权利主体的标志；在特定场合使用姓名，以区别于其他社会成员。消极行使：在作品上不署名；为特定行为后，拒绝透漏自己的姓名。其限制在于：在特定条件下，自然人不许使用非正式姓名，如户口登记、身份证、护照上必须使用正式姓名。

姓名权侵害主要表现在他人干涉、盗用、假冒，如发现上述情形，权利人可以要求停止侵害、排除妨碍、消除影响、赔礼道歉、赔偿损害等。

5. 肖像权

肖像权就是自然人所享有的对自己的肖像上所体现的人格利益为内容的一种人格权。法律上的肖像为自然人人格的组成部分，肖像所体现的精神特征从某种程度上可以转化或派生出公民的物质利益。法律保护公民的肖像，是基于肖像上多方面体现了公民的精神利益、人格利益。

肖像权人对自己的肖像享有专有权，肖像权人既可以对自己的肖像权利进行自由处分，又有权禁止他人在未经其同意的情况下，擅自使用其专有的肖像。具体而言，肖像权的内容包括肖像拥有权、制作权和使用权等方面。

肖像拥有权指公民有权拥有自己的肖像。未经公民的许可，他人不得拥有该公民的肖像，也不得损坏公民的肖像。

肖像制作权是指制作肖像的决定权和实施权，即决定是否制作、

如何制作肖像的权利。

肖像使用权是指使用肖像来标记和表彰自己的权利，即决定是否使用、如何使用肖像的权利。未经本人同意，他人不得使用其肖像。

肖像权侵权认定标准：我国《民法通则》第一百条规定，“公民享有肖像权，未经本人同意，不得以营利为目的使用公民的肖像。”由此可见，构成侵犯公民肖像权的行为，通常应具备两个要件：一是未经本人同意；二是以赢利为目的。常见的侵犯公民肖像权的行为，主要是未经本人同意、以赢利为目的使用他人肖像做商业广告、商品装潢、书刊封面及印刷挂历等。对于侵犯肖像权行为，受害人可自力制止，例如请求交出所拍胶卷，除去公开陈列肖像等，也可以依法请求加害人停止侵害、排除妨碍、消除影响或赔偿损失等。赔偿损失请求权，不以财产损害为要件。

其他法律和司法解释对侵犯肖像权也作出一些相应规定，最高人民法院关于贯彻执行《民法通则》若干问题的意见第 139 条规定：以赢利为目的，未经公民同意利用其肖像作广告、商标、装饰橱窗等，应当认定为侵犯公民肖像权的行为。

6. 名誉权

名誉权是指公民或法人对自己在社会生活中所获得的社会评价即自己的名誉，依法所享有的不可侵犯的权利。

名誉权主要表现为名誉利益支配权和名誉维护权，我们有权利用自己良好的声誉获得更多的利益；有权维护自己的名誉免遭不正当的贬低，有权在名誉权受侵害时，依法追究侵权人的法律责任。《民法通则》第一百零一条规定：“公民、法人享有名誉权，公民的人格尊严受法律保护，禁止用侮辱、诽谤等方式损害公民、法人的名誉。”公民的名誉权受到侵害了，有权要求停止侵害，恢复名誉，消除影响，赔礼道歉。

名誉侵权主要有下列几种方式：侮辱，诽谤，泄露他人隐私等。

侮辱：是指用语言（包括书面和口头）或行动，公然损害他人人

格、毁坏他人名誉的行为。如用肮脏的语言等形式辱骂、嘲讽消费者，使消费者的心灵蒙受耻辱等。

诽谤：是指捏造并散布某些虚假的事实，破坏他人名誉的行为。如毫无根据或捕风捉影地捏造某消费者偷拿超市的商品，并四处张扬，损坏他人名誉，使他人精神受到很大痛苦。

7. 隐私权

隐私权是指自然人享有的私人生活安宁与私人信息秘密依法受到保护，不被他人非法侵扰、知悉、收集、利用和公开的一种人格权，而且权利主体对他人在何种程度上可以介入自己的私生活，对自己是否向他人公开隐私以及公开的范围和程度等具有决定权。目前，在我国现行法律中，并无提及隐私权字眼的明文条款。

根据我国国情及国外有关资料，下列行为可归入侵犯隐私权范畴：未经公民许可，公开其姓名、肖像、住址和电话号码；非法侵入、搜查他人住宅，或以其他方式破坏他人居住安宁；非法跟踪他人，监视他人住所，安装窃听设备，私拍他人私生活镜头，窥探他人室内情况；非法刺探他人财产状况或未经本人允许公布其财产状况；私拆他人信件，偷看他人日记，刺探他人私人文件内容，以及将它们公开；调查、刺探他人社会关系并非法公诸于众；干扰他人夫妻性生活或对其进行调查、公布；将他人婚外性生活向社会公布；泄露公民的个人材料或公诸于众或扩大公开范围；收集公民不愿向社会公开的纯属个人的情况等。

（二）身份权

身份权是指公民因特定身份而产生的民事权利，也是人身权的重要组成部分。身份权并非人人都享有。身份权主要包括荣誉权、著作权、发明权、专利权、商标权等知识产权中的人身权以及监护权、亲属权等。根据本条例涉及到的内容，只对荣誉权释义。

荣誉权，是指公民、法人所享有的，因自己的突出贡献或特殊劳动成果而获得的光荣称号或其他荣誉的权利。荣誉权是一种身份权，因为荣誉权并非人人生而有之，而是公民或法人等组织依据获得

荣誉称号这一事实而取得的。荣誉权有如下特征：(1)荣誉权的取得来源于社会组织的评价。作出荣誉评价的，必须是社会组织，而不能是个人或公共舆论。(2)荣誉权体现了对公民或法人行为的积极评价。构成荣誉的评价必须是积极的、褒扬性的，而不能是消极的、批评性的。(3)荣誉权的客体——荣誉具有专门性和定性。构成荣誉的评价，不能只是随便的称赞表扬，口头说说而已，其形式应定型化，至少须有一定的文字格式，并经一定的程序颁布。(4)荣誉权可以撤销和剥夺。荣誉权取得之后，可以通过合法的程序予以撤销和剥夺。

公民荣誉权受到侵害的，有权要求停止侵害，恢复名誉，消除影响，赔礼道歉，并可以要求赔偿损失。

二、财产权

财产权，是指以财产利益为内容，直接体现财产利益的民事权利。财产权是可以以金钱计算价值的，一般具有可让与性，受到侵害时需以财产方式予以救济。财产权既包括物权、债权、继承权，也包括知识产权中的财产权利。财产权是人身权的对称。它具有物质财富的内容，一般可以货币进行计算。

财产权的特点有：(1)财产权的主体限于现实地享有或可以取得财产的人。它既不像人格权，为一切人所享有，也不像亲属权，只要与他人发生亲属关系即享有亲属权。财产权的客体限于该社会制度下法律允许私人(自然人和法人)可得享有的。例如在我国社会主义制度下，土地属于国有(全民所有)，不得为私有，因而土地即不得作为民事权利的私人财产权的客体。因此，财产权的情形常因各个国家的社会制度而有不同。(2)财产权除极少的例外情形都是具有经济价值的，这种经济价值又是可以金钱计算的。(3)财产权原则上都是可以处分的，不具专属性。可以处分，指可以转让，可以继承，可以抛弃。不具专属性，因而可以由他人代为行使。在一般情形，权利的归属与权利的行使是可分的，例如未成年人的权利由法定代理人行使、破产人的权利由破产管理人行使等。当然，财产权中也

有具专属性的。

本条规定，消费者购买、使用商品和接受服务时，当其人身权和财产权受到损害的，有权要求经营者依法赔偿或者承担其他法律责任。

第八条　消费者在经营者提供的消费场所内，其人身、财产遇到危险的，有权要求经营者给予救助。

【释义】本条是对消费者在经营者提供的消费场所内人身、财产遇到危险时享有要求救助权的规定。

本条规定是根据消费者在消费领域的投诉实际制定的，或者说是对《消费者权益保护法》有关条款的细化、完善。根据消费者的投诉，在经营者提供的消费场所内，造成消费者人身、财产危险或损害的，不是因为经营者自身提供的商品或者服务原因造成的，而是消费者自身原因或者其他原因造成的，只是发生地点在经营者提供的消费场所内，如某消费者在某商场或超市购物，突发癫痫病、心脏病，或所停车辆在某停车场发生自燃，或遇到扒手行窃；某孕妇乘坐火车途中分娩等。此时，当消费者在经营者提供的消费场所内人身、财产遇到危险时，经营者不能袖手旁观，应当予以支援和帮助。本条规定既是消费者的权利，同时也是经营者的义务，因为消费者与经营者在法律关系上是相对应的，消费者权利的实现是建立在经营者履行法定义务基础上的。

第九条　消费者在购买商品或者接受服务时，有权要求经营者提供购货或者服务等凭证和必要的技术指导、售后服务。

【释义】本条是对消费者获得消费凭证权和售后服务等权利的规定。

消费者在购买商品或者接受服务时，有权要求经营者提供购货

或者服务等凭证。购货凭证，是商品的销售者在买卖合同履行后向商品的购买者出具的证明合同履行的书面凭据。服务凭证是服务的提供者在服务合同履行后向服务对象出具的证明合同履行的书面凭据。购货凭证和服务凭证的表现形式是多种多样的，如发票、三包卡、服务卡、保修证等等。购货凭证或服务凭证的内容有简有繁，一般包括商品的销售者或者服务的提供者、所销售商品或者提供服务的名称、数量、规格、质量等级、价格、售货或提供服务的时间等等。

经营者销售商品或提供服务应当主动向消费者出具购物发票或购物凭证，消费者索要购物发票或购物凭证的，不论金额多少，经营者必须出具。《发票管理办法》第三十六条规定："未按规定开具发票的，由税务机关责令限期改正，没收非法所得，可以并处一万元以下的罚款。"

规定消费者获取上述消费凭证的目的，就是当消费者购买的商品或者接受的服务发生纠纷时，消费者可以以此为基本凭证，要求商品的销售者或服务的提供者予以修理、更换、退货（款），如果对消费者人身、财产造成损害，还应当承担赔偿等其他责任。

在生活消费中，不少消费者主动索取消费凭证的意识淡薄，在购买商品或接受服务时往往不知道或不主动索取购货凭证或服务单据。另一方面，一些经营者往往以种种借口拒绝或者拖延出具购货凭证或服务单据，致使消费纠纷发生后，消费者难以证明商品或服务的提供者，从而吃"哑巴亏"。

经营者在提供商品或服务时，应当提供必要的技术指导、使用演示或说明书、保修凭证。消费者不可能对所购买的商品有足够的了解，尤其是一些科学技术含量高的商品，如何使用，如何进行日常的维护，商品出现问题后去哪里维修等等，这些问题都是与消费者密切相关的，经营者向消费者提供必要的技术指导和售后服务也是经营者的义务。而且经营者提供售后服务应当明示服务项目、标明收费价格等。

第十条 消费者有权对经营者提供商品和服务的质量、价格、计量等提出意见、建议，有权对经营者损害消费者合法权益的行为向有关行政管理部门或者消费者组织举报、投诉，或者向大众传播媒介反映。

【释义】本条是对消费者的意见、建议权和举报、投诉权的规定。

意见一般是指对于发生的某些事情的看法指出不对或不足的地方，带有反对的意思；建议是建设性的意见，在不反对的基础上做一个良性的修正，进一步提出处理办法。这里赋予消费者的意见、建议权，主要是针对经营者提供商品和服务的质量、价格、计量等存有问题或不合理现象向经营者或其相关的行业组织提出合理、合法的意见和建议。

商品和服务的质量、价格、计量等直接关系到消费者的切身利益。如果经营者为消费者提供商品和服务的质量不合格、价格不合理、计量不准确等，势必要侵犯消费者的合法权益。当前由于我国的市场体系还不够完善，优胜劣汰的市场机制也没有充分发挥作用，经营者受利润最大化的驱动，为消费者提供商品和服务质量、价格、计量等仅靠市场调节还不能得到很好的解决，必须依靠司法监督、行政监督、社会监督和行业自律相结合。比如我国近期发生的“三鹿牌婴幼儿奶粉事件”，向婴幼儿奶粉中加三聚氰胺，不是一家企业所为，而是整个行业的潜规则，只靠市场调节、行业自律是不能解决问题的，必须依靠司法监督、行政监督、社会监督和行业自律相结合。又如当前对手机双向收费和漫游费过高问题，手机收费计量时间不按实际通话时间计算问题，都是消费者投诉的重点和关注的热点。就此问题，消费者都可以给经营者提出意见和建议。消费者对经营者提供商品和服务的质量、价格、计量等提出意见、建议，是社会监督的形式之一。

举报是指机关、团体、企事业单位和个人向司法机关和有关部门检举、揭发犯罪嫌疑人的犯罪事实或者犯罪嫌疑人线索的行为。这

里赋予消费者的举报权，主要是针对经营者侵害消费者合法权益的行为向有保护消费者合法权益职能的行政部门举报，如向工商行政管理、质量技术监督、建设、交通、农业、教育、卫生、旅游、价格、出入境检验检疫等部门的举报。举报可以通过电话举报、信函举报、传真举报、网上举报，也可以当面举报、预约举报或者认为方便的其他形式进行举报。按照法律规定，公民举报必须实事求是，如实提供情况，捏造或者歪曲事实，诬告陷害他人的应负法律责任。任何单位和个人均不得私自扣押公民举报的线索，也不得对举报人进行压制和打击报复。

向消费者组织投诉是指，消费者通过书面或其他形式向有关消费者组织陈述，反映自身权益受侵犯和损害的事实，请求纠正、赔偿的行为。消费者协会对符合投诉范围和管辖范围的投诉，应当予以受理；对不符合受理条件的，则不予受理。消费者协会对消费者投诉事项，在认真调查、分清责任的前提下，在消费者和经营者自愿的基础上，以事实为依据，以法律为准绳，公正合理的做出调解，从而解决争议。

广义的大众传媒包括报纸、杂志、电视、广播、电影、图书、音像制品，以及正在迅速崛起的互联网络。其中报刊、电视、广播与互联网是四种主要的新闻信息传播媒介。这里赋予消费者的反映权，主要是针对经营者提供商品和服务的质量、价格、计量等存有严重损害消费者合法权益的行为，通过向大众传媒反映后，对违法经营者及其违法行为进行曝光，引起社会的关注，促进问题尽快得以解决。

第十一条　消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面信息的权利；对涉及消费者权益的公用事业、公益服务、自然垄断经营商品的重大政策和价格调整，有权提出意见和建议。

【释义】本条是对消费者获得知识权和提议权的规定。

《消费者权益保护法》第十三条规定："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。”消费者获得有关知识的权利，是消费者其他权利的重要保障。如果消费者缺乏有关消费和消费者权益保护的知识，那么消费者的其他权利，如知情权、自主选择权等就无从谈起。

在社会化大生产条件下，消费者是以他人生产、经营的产品及提供的服务作为消费对象的，消费信息偏存于经营者一方，现代科技的发展，使商品服务的种类越来越多，商品的结构、功能日益复杂，危险性越来越大。因此消费者作为产品的使用者及服务的接受者，所面对的是不断更新、日益复杂的商品及服务，这就使得消费者很难凭一般经验对商品服务价值作出正确的判断，对商品和服务进行安全、合理的消费。因此，消费者获得有关知识的权利是极其重要的，作为有关行政部门和消费者组织应当尽可能地创造机会，开辟多种途径，来帮助消费者获得有关知识。

消费者获得有关知识的权利包括两项内容：一是获得有关消费信息方面的知识，包括与消费者正确的选购、公平交易、合理的使用消费品、接受服务有关的知识，如关于商品辨别真伪的方法，应当注意的问题，商品的一般价格构成，某种商品正常功能效用，使用某种商品应当注意的问题，在发生突发事故时应如何处置等。二是有关消费者保护方面的知识，包括消费者权利，经营者的义务，消费者在其权益受侵害时应如何维护，消费者在行使权利过程中应该注意哪些问题等。

公用事业、公益服务，是指涉及广大消费者基本的物质生活消费需要的一些行业。公用事业、公益服务的范围究竟有多大，目前有关法律法规没有明确的规定，通常认为供水、供气、供热、供电、通讯、公共交通、污水处理、垃圾处理、殡葬服务等属于公用事业、公益服务的领域。这些行业的特点是，无论是消费者的正常生活，还是社会经济生活中的生产活动，都是不可缺少的。离开了这些行业提供的商品和服务，消费者就无法维持正常的生活，社会生产秩序和工作秩序就会遭受重大影响，甚至无法进行。也可以说，这些领域的商品或服务

是生产、生活最基本的要素，任何消费者也离不开。

自然垄断是指由于市场的自然条件而产生的垄断，经营这些部门如果进行竞争，则可能导致社会资源的浪费或者市场秩序的混乱。目前我国的自然垄断行业主要集中在公共基础设施领域，如供水、供电、煤气、热力供应、电信、交通运输（包括铁路、城市交通、海港、水运和机场）、环境卫生设施和排污系统、固体废弃物的收集和处理系统等。

公用事业、公益服务和自然垄断经营者，与其他行业的经营者相比，由于具有特殊优势地位和身份，在涉及消费者权益的公用事业、公益服务、自然垄断经营商品的重大政策和价格调整时，往往考虑经营者的利益多，考虑消费者的利益少，因此，在对涉及消费者权益的公用事业、公益服务、自然垄断经营商品的重大政策和价格调整时，赋予消费者提出意见和建议权，这是在法律上对弱势群体予以保护的体现。

第十二条　消费者有权对行业组织制定的行业规则和经营者联合约定中不利于保护消费者合法权益的内容，提出修改意见或者向有关行政管理部门反映。

【释义】本条是对消费者抵制不良行业规则和约定权利的规定。

行业协会作为同业企业以及其他经济组织自愿组成的非营利性社会团体，是行业自律性组织，同时也是经营者利益的代表者和维护者。为此，一方面它从维护市场秩序、平衡本行业中各个经营者的利益的角度，需要对经营者的经营行为进行制约、自律，制定相应的行业规则，在一定程度上维护消费者的权益；另一方面，行业协会还是经营者利益的代表者和维护者。不论从哪个方面讲，在行业协会制定行业规则时，都应当听取消费者的意见和建议，消费者也有权针对行业规则中不利于自身权益维护的内容，提出修改意见和建议。

近年来，部分行业组织制定的行业规则存在侵犯消费者合法权

益的行为，如“消毒餐具使用费”，一些餐饮企业收取消费者消毒餐具使用费，个别企业甚至对就餐者不提供餐具，强制消费者使用收费餐具，严重损害了消费者的合法权益。餐饮企业向消费者提供安全、卫生的就餐环境和餐具，保障消费者的饮食安全和卫生，是餐饮企业应尽的法定义务。

在方便面涨价的事件中，经营者联合约定提高方便面的售价。如果只是某一个或者某几个经营者涨价，甚至是不同品牌涨幅不一样，消费者还有选择权，选择那些没有涨价或者涨幅小的品牌。然而，一旦“经营者联合统一涨价”，留给消费者的选择就只剩下：要么买，要么不买。面对原材料涨价的现实，涨价是一种选择，但并非惟一的选择。经营者完全可以通过挖潜降低生产成本，不涨价或少涨价。

行业组织、经营者应当听取消费者对商品或服务的意见，就是要通过有效的途径或方式接受消费者的批评和建议。消费者为了确保自己的利益得到充分的保护，往往会对经营者提供的商品或者服务的质量、方式等提出批评和建议。为了在竞争中求生存、求利润，经营者应当通过各种方式或途径听取消费者的批评和建议。比如，设立专门的机构，配置专职人员收集、听取消费者的批评和建议；可以经常与消费者对话，直接听取消费者对自己所提供的商品或服务中存在的问题所提出的意见，等等。总之，经营者、行业组织和有关行政管理部门应当建立一套听取消费者意见的制度，并把它当作一项义务来履行。

消费者对行业组织、经营者提出的建议，既可以与购买、使用商品或接受服务的行为有关系，也可以毫无关系。消费者购买、使用某种商品或者接受某种服务时当然可以提出批评、建议，没有进行这种购买、使用或接受行为的其他消费者同样可以提出批评、建议。

第三章　经营者义务

义务是与权利相对应的一个范畴，指法律要求法律关系主体为保障其他主体的权利而必须为或不为一定行为，法律义务由国家强制力保障执行。经营者的义务是指法律要求经营者为保障消费者的权利，在提供商品或服务时应当为或不为一定行为。权利义务相一致，经营者的义务是与消费者的权利相对应的，消费者享有哪些权利，经营者就有哪些相对应的义务。本条例之所以既规定消费者的权利，又规定经营者的义务，从消费者、经营者两个对立主体的不同角度对消费者权益作出详细规定，目的就在于全面、切实地保障消费者的权利，体现本条例的立法宗旨。

第一节　一般规定

“一般规定”一节是对应第二章消费者的权利的内容。本节根据《消费者权益保护法》等法律、法规关于消费者权利的规定，对经营者应当履行的一般性义务和责任进行具体规定，并相应规定了一系列新的制度。

第十三条　经营者提供商品或者服务，应当按照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》等法律、法规的规定履行义务。经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但约定的内容不得违背法律、法规的规定。

经营者未依法或者未按照与消费者的约定履行义务，或者因经营者自身的其他原因，给消费者人身、财产安全造成损害的，应当依法承担法律责任。

【释义】本条是对经营者应当履行法定或约定义务的规定。

经营者应当依照法律法规规定和与消费者的约定履行义务。《消费者权益保护法》第十六条规定:“经营者向消费者提供商品和服务,应当依照《产品质量法》和其他法律、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。”这就是说,不管是法律、法规的规定,还是双方的约定,都是对经营者提供商品和服务行为的规范,经营者必须履行其应尽的义务。本条是对经营者应当履行的义务所作的概括性或原则性规定,起着统率以下各项义务的作用。

一、履行法律、法规规定的义务

一方面是《产品质量法》、《消费者权益保护法》全面而又具体地规定了生产者、销售者的产品质量责任,是经营者履行产品质量义务的重要法律。另一方面是其他法律、法规。这是指规定了经营者对消费者应承担的义务的法律、法规,如《民法通则》、《合同法》、《反不正当竞争法》、《食品卫生法》、《药品管理法》、《计量法》、《标准化法》、《商标法》、《农产品安全法》等,它们都是经营者从不同的角度承担相应的义务的依据。

二、履行与消费者约定的义务

在市场交易中,经营者与消费者之间的关系确切地讲是一种合同关系。双方就商品或者服务的不同情况达成口头或书面合同,在合同中约定双方的权利、义务,但是,这种约定必须符合法律、法规的规定。一旦合同依法成立,则受法律保护,双方均有义务履行,如果经营者不履行与消费者约定的义务,则要受到相应的法律制裁。这反映了对当事人意愿的尊重和保护。

因经营者自身的其他原因,给消费者人身、财产安全造成损害的,也应当依法承担法律责任。

第十四条　经营者向消费者提供商品或者服务,必须符合保障消费者人身、财产安全的国家、行业、地方的强制性标准;没有标准的,必须符合保障人体健康和人身、财产安全的要求。

经营者提供的商品，依法应当实施检验、检疫或者强制性认证的，必须经检验、检疫合格或者认证后方可销售。

【释义】本条是对经营者提供的商品和服务要符合强制性标准或保障人体健康和人身、财产安全义务的规定。

保证提供的商品和服务安全，从而保障消费者的人身、财产安全，这是经营者应履行的重要义务之一。为了保障消费者的身体健康和人身、财产安全，经营者向消费者提供商品或者服务，必须符合保障消费者人身、财产安全的国家、行业、地方的强制性标准。强制性标准，是国家通过法律的形式明确要求对于一些标准所规定的技术内容和要求必须执行，不允许以任何理由或方式加以违反、变更，这样的标准称之为强制性标准，包括强制性的国家标准、行业标准和地方标准。对此，本条例结合《消费者权益保护法》的有关规定，明确了以下内容：

一、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。所谓符合保障人身、财产安全的要求，是指商品或者服务必须符合保障人身、财产安全的国家标准、行业标准、地方标准；没有标准的，必须符合社会普遍公认的符合保障人体健康和人身、财产安全的要求。

二、依法应当实施检验、检疫或者强制性认证的，必须经检验、检疫合格或者认证后方可销售。按照有关法律、法规规章规定，凡列入《商检机构实施检验的进出口商品种类表》的进出口商品和其他法律、法规规定须经检验的进出口商品，必须经过出入境检验检疫部门或其指定的检验机构检验。规定进口商品应检验未检验的，不准销售、使用；进出口商品检验包括品质检验、安全卫生、数量鉴定、重量鉴定等。为了保障国家安全、公共安全、人体健康、动植物生命安全、环境保护，我国以《产品质量法》、《进出口商品检验法》、《标准化法》为基础建立了强制性产品认证制度。作为经营者经营销售商品应严格遵守法律的规定，不得销售应该检验检疫而未检验及不符合

强制性标准的商品。

第十五条 经营者应当为消费者提供安全的消费场所，其经营场地、服务设施、店堂装饰、商品陈列等，应当符合保障人体健康和人身、财产安全的要求；存在危险因素的，应当在明显位置设置警示标志，并采取安全防护措施。

【释义】本条是关于危险警示与安全保护制度的规定。

经营者对其提供的经营场地、服务设施、店堂装饰、商品陈列等负有必要的安全保障义务。所谓必要的安全保障义务，是指商场、宾馆、公共汽车等从事经营活动的经营者，在经营场所内对顾客的财产和人身负有必要的保护义务，或者依照法律规定应当承担的安全保障义务。这种安全保障义务的来源主要有：一是法律规定。例如，《消费者权益保护法》第十八条规定“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”。《物业管理条理》第三十六条规定“物业管理企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。物业管理企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任”。二是合同的主义务。即经营者与消费者在合同的条文中约定的安全保障义务。三是合同的附随义务。即依照合同的性质或者行为的性质，经营者与消费者者所应承担的附随义务。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》第六条规定“从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法人、其他组织，未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害，赔偿权利人请求其承担相应赔偿责任的，人民法院应予支持。因第三人侵权导致损害结果发生的，由实施侵权行为的第三人承担赔偿责任。安全保障义务人有过错的，应当在能

够防止或者制止损害的范围内承担相应的补充赔偿责任。安全保障义务人承担责任后，可以向第三人追偿。赔偿权利人起诉安全保障义务人的，应当将第三人作为共同被告，但第三人不能确定的除外”。

对可能危及人身、财产安全的商品和服务，经营者应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明或者是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。可能危及人身、财产安全的商品和服务，是指对人身、财产安全具有潜在危险的商品和服务。在众多的生活消费品中，对人身、财产安全具有潜在危险的，主要包括食品、药品、化妆品、烟草制品、家用电器等。另外，有的服务也对人身、财产安全具有潜在危险，如医疗、美容等。对此，经营者应当在商品及包装上，或者通过书面或口头方式，作明白无误的说明和标以易认易懂的标志，以提醒消费者注意潜在的危险，如在化妆品的包装上标明所含成分、适用对象及禁忌，在卷烟盒上标明“吸烟有害健康”字样，在冰箱的外包装上标明禁止倒置标志等。与此同时，为了确保消费者的人身、财产安全权不受损害，经营者还应当通过简单明了的说明和标志使消费者掌握正确使用商品或者服务的方法，以及如何采取防范措施避免危害的发生。如告知消费者使用电视机应当先接通电源后开机，当电压忽高忽低时，应当立即关机等，以避免消费者受到意外伤害。作为消费者来说，也应特别注意这些“警示”，保护好自身安全。

第十六条　经营者发现或者有事实证明其提供的商品存在严重缺陷，即使正确使用仍有可能对消费者人身、财产安全造成危害的，应当立即停止销售，采取紧急措施告知消费者；商品已售出的，应当负责对该商品进行修理、更换、退货或者销毁，并立即报告有关行政管理部门。国家对缺陷产品有召回规定的，从其规定。

经营者发现或者有事实证明其提供的服务存在严重缺陷，即使正确接受服务仍有可能对消费者的人身、财产安全造成危害的，应当

立即停止服务，采取相应的补救措施，并立即报告有关行政管理部门。

商品修理、更换、销毁等补救措施的费用由经营者承担。

【释义】本条是关于缺陷商品停止经营制度的规定。

经营者发现或者有事实证明其提供的商品存在严重缺陷，即使正确使用仍有可能对消费者人身、财产安全造成危害的，应当立即停止销售，采取紧急措施告知消费者；商品已售出的，应当负责对该商品进行修理、更换、退货或者销毁，并立即报告有关行政管理部门。所谓缺陷，是指商品或服务存在危及人身、财产安全的不合理的危险，商品或服务有保障人身、财产安全的国家标准、行业标准的，是指不符合该标准。如何认定产品是否存在不合理危险，是个事实问题，需要根据每一案件、每种产品的情况具体分析，作出结论。一般来说，产品存在缺陷，即产品存在“不合理危险”，大体有以下情况：一是产品本身不应当存在危及人身、财产安全的危险（如儿童玩具），但因设计、制造上的原因，导致产品存在危及人身、财产安全的危险，这种危险即为“不合理的危险”。二是某些产品因本身的性质而具有一定的危险（如易燃易爆产品），但如在正常合理使用情况下，不会发生危害人身、财产安全的危险，但因产品设计、制造等方面的原因，导致该产品在正常使用的情况下也存在危及人身、财产安全的危险，这种危险就属于“不合理危险”。在商品存在较严重的缺陷，即使正确使用仍然可能对人身、财产安全造成危害的情况下，例如电热水器设计不合理，接上电源后会带来漏电现象，那么经营者首先应当立即向负有保护消费者权益职责的行政执法部门或行业主管部门报告，如实反映情况，请求他们采取措施防止危害的发生。同时，还必须通过迅速而有效的途径把实情告知消费者，如通过大众传播媒介告知、上门告知、邮送传单告知等。其次，经营者应当采取防止危害发生的措施，如修理、更换、退货或销毁等。值得注意的是，上述两项行动应当同时进行，遇情况紧急时，应先采取防止危害发生的措施，

避免因时间的延误而给消费者造成不应有的损失。

缺陷产品召回制度指产品存在缺陷，生产者或经营者设法从市场上和消费者手中收回缺陷产品，并进行免费修理、更换的制度。有自愿召回和强制召回两种程序。从国家有关规定和实践来看，缺陷产品召回制度比较复杂，本条只是规定了按照国家对缺陷产品召回规定进行处理。目前国家对汽车、食品、药品、玩具等产品的召回作了规定。由此发生的商品修理、更换、销毁等补救措施的费用由经营者承担。

经营者发现或者有事实证明其提供的服务存在严重缺陷，即使正确接受服务仍有可能对消费者的人身、财产安全造成危害的，应当立即停止服务，采取相应的补救措施，并立即报告有关行政管理部门。

第十七条　严禁经营者搜集与其提供的商品或者服务无关的消费者信息。

经营者对消费者的姓名、年龄、职业、身份证号、电话号码、家庭情况、居住地址、身份特征、健康状况、收入及财产状况等信息负有保密义务，未经消费者或者其代理人同意，不得向他人泄露或者不正当使用。

【释义】本条是关于消费者个人信息与隐私保护制度的规定。

随着信息技术的发展，经营者收集、储存了大量的公民个人信息。一方面，这为提高服务的质量及效率提供了便利；另一方面，发生了大量泄露个人信息的情况。消费者的姓名、年龄、职业、身份证号、电话号码、家庭情况、居住地址、身份特征、健康状况、收入及财产状况等个人信息已成为经营者开发产品、开拓市场必不可少的“利器”，甚至成为一些不良经营者手中借以牟利的“商品”。从法律上来说，个人信息是隐私权的一部分，也是有价的信息资产，公民对自己的信息享有保密权和处置权。经营者在未经消费者允许的情况下

泄露、传播消费者的信息资产，有的甚至用其换取钱财，无疑是对他人隐私权的侵犯，应当受到法律制裁。保护公民的个人信息不被泄露和滥用，是保护公民隐私权的一部分，也是让公民获得社会安全感的前提。

我国现行法律还没有将隐私权确定为一项单独的人格权，而将其作为侵害名誉权的一种情形，但隐私权与名誉权在性质、侵权方式及保护方法方面均有所不同。因此即使发生了个人信息被泄露的事例，也往往无处投诉、无从处理与维权。针对这种情况，本条例明确了消费者个人信息与隐私保护制度，规定经营者不得搜集与其提供的商品或者服务无关的消费者信息，未经消费者或者其代理人同意，不得向他人泄露或者不正当使用消费者的个人信息。本条例首次将消费者个人隐私列入保护范围，使宪法的规定在具体的部门法中有更具体的表现。

第十八条　经营者提供商品或者服务，应当按照规定在显著位置明码标价，不得以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价或者有奖销售等形式欺诈消费者。

经营者不得在标价之外加价出售商品或者提供服务，不得收取任何未标明的费用。

【释义】本条是关于明码标价和禁止价格欺诈制度的规定。

明码标价是指经营者销售商品和提供服务要按照价格法规定的要求公开标示商品价格、服务价格等有关情况的行为。商品和服务明码标价，既要标明计量单位，又要标明单位价格，使消费者能够一目了然。降价的商品还必须使用降价标价签、价目表，必须如实标明降价的原因以及原价和现价。

商品和服务的价格是否真实，关系到消费者财产的保护。在现实生活中，一些经营者为了获取高额利润或者排挤竞争对手，采取了欺骗性的降价策略。利用“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠

价”等名目进行价格欺诈，诱骗消费者与其进行交易，而实际价格与原价格相比并没有降低，或者没有宣称的幅度那么大，有的甚至比原价格还高，或者所售商品并非其宣称降价前的同质商品，使消费者的权益受到损害。在此种情况下，经营者的虚假标价反而成了欺诈消费者的载体。因此，本条例规定，经营者提供商品或者服务，应当按照规定在显著位置明码标价，以保证消费者能够得到真实的价格信息。

《价格违法行为行政处罚规定》第十一条规定，经营者不按照规定的内容和方式明码标价的；在标价之外加价出售商品或者收取未标明的费用的；在标价之外加价出售商品或收取未标明的费用的；经营者高于标价出售商品或收取费用的，以及另行收取未标明费用的。责令改正，没收违法所得，可以并处5000元以下的罚款。

第十九条　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提供发票或者其他购货、服务凭证。

【释义】本条是规定经营者出具购货凭证、服务单据义务的规定。

购货凭证，是指销售者与购买者之间的买卖合同履行之后，由经营者向消费者出具的证明合同已经履行的书面凭据。所谓服务单据，是指服务的提供者在服务进行完毕并向服务对象出具的证明合同已经履行的书面凭据。购货凭证与服务单据是消费者与经营者从事交易行为的主要依据，在某种意义上它具有证明消费者与经营者之间存在买卖关系的作用。对于消费者来说，购货凭证或服务单据除了证明与经营者有合同关系以外，在消费争议发生时，起着重要的证明作用，可以凭此证据要求经营者承担责任。所以，消费者在购买商品或服务时应当向经营者索要购货凭证或服务单据。

我们日常生活中所见的发票、订货单、信誉卡、服务单、价格单、保修单等等都是购货凭证或者服务单据的表现形式。它们的内容一

般包括:经营者的名称、地址、提供商品或者服务的时间、商品名称、规格、数量、价格等。

为了切实保护消费者的合法权益,本条例规定了经营者出具购货凭证或服务单据的义务。在我国有关法律、法规中,有相关的条文直接或间接的规定了经营者出具购货凭证或服务单据的义务,如根据财政部发布的《发票管理办法》规定,销售商品、提供服务的单位和个人,对外发生经营业务收取款项时,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。国家规定是指国家有关机关制定的具有法律效力的规定,凡是国家作出规定的,经营者都应当严格遵照执行。商业惯例是指在商业领域经过长期的商业活动所形成的,并为广大经营者所公认并自觉履行的习惯做法。商业惯例一经法律认定,即具有法律约束力。但由于各地交易习惯不同,做法可能不尽一致。所以,经营者应当本着诚实信用的原则,主动依照当地商业惯例开具购货凭证或服务凭证。应明确的是,商业惯例如果与法律的规定相违背,则归于无效。

第二十条 经营者无正当理由不得拒绝、延误向消费者提供商品或者服务,不得以消费者购买商品或者接受服务的数量、用途等为由拒绝履行义务。

经营者不得违背消费者意愿搭售商品,不得擅自增加服务项目或者附加其他条件。提供可选择商品或者服务的,应当事先征得消费者同意。

经营者不得以价格联盟、垄断协议、滥用市场支配地位等方式损害消费者的合法权益。

【释义】本条是对消费者自主选择和公平交易权保护及禁止擅自搭售制度的规定。

现实中,有些经营者以消费者消费数额低或者接受服务的数量

少为由，拒绝提供商品或者服务，侵害了消费者的自主选择权。为了保护消费者的自主选择权，本条规定经营者不得以消费者购买商品或者接受服务的数量、用途等为由拒绝履行法定义务。

“搭售”商品，是指经营者利用其经济优势，违背购买者的意愿，在销售一种商品（或提供一种服务）时，要求购买者以购买另一种商品（或接受另一种服务）为条件，或就商品（或服务）的价格、销售对象、销售地区等进行不合理的限制。通常情况下，经营者搭售的商品，购买者并不需要，从而造成了经济上的浪费，或者对搭售的商品，购买者虽然需要，但不愿意从这个经营者那里购买。例如，曾出现过消费者购买名牌香烟时，经营者提出必须搭售质量差的香烟，否则消费者不得购买名牌香烟的现象。这种“搭售”行为直接侵害了购买者的利益，破坏了正常的交易秩序，构成了不公平交易。《消费者权益保护法》第九条规定，消费者享有自主选择商品或者服务的权利，简称为自主选择权。也就是说，消费者有权根据自己的需求、意向和兴趣，自主选择自己满意的商品或服务，搭售实际上是侵犯了消费者的自主选择权。本条例明确规定，经营者不得违背消费者意愿搭售商品，不得擅自增加服务项目或者附加其他条件。提供可选择商品或者服务的，应当事先征得消费者同意。

价格联盟，是几家在行业内市场份额比较大的商家联合统一定价。价格联盟实质是变相的垄断，违背了市场经济公平竞争的原则，违反了国家相关法律法规。垄断协议，是指排除、限制竞争的协议、决定或者其他协同行为。近年来的垄断行为，已由以往传统的企业之间的相互争斗变为企业之间的联合、一致行动，即共同针对消费者的商品和服务价格垄断行为。市场支配地位是指一个经营者或者几个经营者作为整体在相关市场中具有能够控制商品价格、数量或者其他交易条件，或者能够阻碍、影响其他经营者进入相关市场能力的市场地位。市场经济条件下，随着成本、供求等因素的变化，企业涨价本无过错，但是以价格联盟的形式串通涨价就是价格垄断，属于违法行为。经营者滥用其市场支配地位实施垄断价格、掠夺性定价、拒

绝交易、强制交易、搭售、实行差别待遇等限制竞争的行为，侵犯了消费者的合法权益。我国刚刚通过的《反垄断法》也明确规定，经营者达成垄断协议、串通涨价、经营者滥用市场支配地位都是违法行为。

第二十一条　经营者应当使用经检定合格的计量器具，以法定计量单位作为结算标准，保证计量结果准确。

经营者不得将包装物计入商品的净含量，不得短缺数量，不得拒绝消费者复核计量结果。

【释义】本条是对经营者使用计量器具以及保证计量结果的规定。

计量不仅是经济活动、国防建设和社会发展的重要技术基础，同时也是维护贸易公平、保护广大消费者利益的重要法制手段。国家质量监督检验检疫总局制定的《商业、服务业诚信计量行为规范》规定，经营者应当依法加强计量器具的使用管理。不使用未经检定、检定不合格或者超过检定周期的计量器具；不使用国家明令淘汰的计量器具；不使用国务院规定废除的非法定计量单位的计量器具和国务院禁止使用的其他计量器具；不擅自改动、拆装计量器具，不破坏铅封，不破坏计量器具准确度，不利用计量器具进行任何形式的计量作弊。

在日常生活中人们都要消费袋装米面、瓶装酱油、桶装油等，这些都属于定量包装商品，其商品的实际净含量是否与标注净含量一致也直接涉及到消费者的利益。国家质检总局发布的《定量包装商品计量监督规定》，对定量包装的净含量单件负偏差、批量平均偏差和标识标注做出了明确的规定，有效的规范了定量包装商品生产企业的计量行为。经营者应当严格按照规定，明确商品的净含量，不得短缺数量，不得拒绝消费者复核计量结果。为了保护消费者的合法权益，本条例明确规定，经营者不得将包装物计入商品的净含量，不得短缺数量，不得拒绝消费者复核计量结果，以营造行业诚信经营、

公平竞争的和谐市场计量环境。

第二十二条　经营者销售商品，按照国家规定、与消费者约定或者经营者承诺承担包修、包换、包退（以下统称“三包”）责任的，应当向消费者提供“三包”凭证，并注明消费者享有的权利和具备法定条件的维修点。

在保修期内，商品经两次修理仍不能正常使用的，经营者应当承担更换或者退货的责任；消费者要求换货的，经营者应当为其调换相同型号、规格的商品，不能提供的，消费者可以要求退货；消费者要求退货的，经营者应当按照发票价格一次性为其退清货款，并承担运输和往返的合理费用。

【释义】本条是对“三包”产品退货、换货制度的规定。

所谓“三包”，是指对商品实行包修、包换、包退。是经营者对自己生产经营的商品向消费者的承诺，在一定期限内出现质量问题后，承担商品的包修理、包更换和包退货的责任。其目的是促使经营者认真执行国家有关商品质量的规定，同时也使消费者的消费需求得到最大程度的满足和实现。其基本内容是，经营者对于实行“三包”的商品，如果在一定期限内出现质量问题，有予以免费修理、更换、退货的义务。

我国《消费者权益保护法》第四十五条规定：“对国家规定或者经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品，经营者应当负责修理、更换或者退货，在包修期内两次修理仍不能正常使用的，经营者应当负责更换或者退货。对包修、包换、包退的大件商品，消费者要求经营者修理、更换、退货的，经营者应当承担运输等合理费用。”对部分商品实行包修、包换、包退，是我国实行质量责任的一种形式。对商品实行“三包”的范围，有些是国家规定的，有些是经营者与消费者协商约定的。目前，国家规定的“三包”商品主要是家用电器类，1986 年 7 月 30 日国家经贸委等八部委联合发布了《部分国产家用

电器“三包”规定》,1991 年 1 月 18 日商业部发布了《家用电器商品维修服务工作管理办法》,1995 年 10 月 31 日国家经贸委等部委发布了《部分商品修理、更换、退货责任规定》,2002 年 9 月 25 日国家质检总局、信息产业部、国家工商总局联合颁布的《移动电话机商品修理更换退货责任规定》,在这些部门规章中都对家用电器实行“三包”作出了比较明确的规定,其中所涉及的品种有电视机、洗衣机、电冰箱、电风扇、家用空调、微波炉、摄像机等。在现实生活中,由商品经营者与消费者协商约定实行“三包”的商品范围更为广泛。

经营者为消费者提供商品或者服务,应当按照下列规定承担包修、包换、包退及其他责任,不得拖延或者拒绝:(1)法律、法规、规章已作出规定的,从其规定;(2)法律、法规、规章未作出规定,但与消费者达成约定的,从其约定;(3)法律、法规、规章未作出规定,也未与消费者达成约定,但以广告宣传、产品说明、店堂告示、服务公约、信誉卡等形式,单方面向消费者作出承诺的,从其承诺;(4)法律、法规、规章已作出规定,但以广告宣传、产品说明、店堂告示、服务公约、信誉卡等形式,单方面向消费者作出优于法律、法规、规章规定的承诺的,从其承诺;(5)法律、法规、规章未作出规定,未与消费者达成约定,也未单方面向消费者作出承诺的,参照国家有关规定履行。经营者以优惠、有奖、降价等形式销售商品或者提供服务的,不免除应承担的包修、包换、包退及其他责任。经营者与消费者有约定的,按照约定履行义务。

为了充分保障消费者的权益,在本条中同时还规定,在保修期内,商品经两次修理仍不能正常使用的,经营者应当承担更换或者退货的责任;消费者要求换货的,经营者应当为其调换相同型号、规格的商品,不能提供的,消费者可以要求退货;消费者要求退货的,经营者应当按照发票价格一次性为其退清货款,并承担运输和往返的合理费用。

第二十三条　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。

【释义】本条是对规范格式条款的规定。

格式合同，本条是指经营者事先制定的对于经营者与消费者的权利与义务作出完整规定的合同，此种合同在消费者购买商品或接受服务时成立。消费者对此类合同要么接受，要么回绝，没有讨价还价的余地。格式合同的优点是在现代社会大批量的交易中有利于缩短交易过程，节省交易成本，同时由于合同是由经常从事某项交易并熟悉本行业习惯的经营者制定，故能做到合同条款较为完整，对于双方当事人的权利义务规定的较细。然而格式合同毕竟是一种单方制定的合同，没有经过与消费者的平等协商，很可能是单方意思的表示，没有反映双方尤其是消费者的真实意思，不能平衡双方的权利义务。尤其是，我国在许多领域还存在着垄断经营的情况，这无疑进一步强化了垄断性行业的垄断利益。因此，无论是国际还是我国的合同法，都对单方面提供合同条款的服务方进行了强制性规定，对其提供的违反国家强制性规定的合同条款都视为无效。

《消费者权益保护法》第二十四条规定："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。"《合同法》规定，格式条款如果具有造成消费者人身伤害的或因故意或者过失造成消费者财产损失的，经营者不承担责任的免责条款的，或者提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该条款无效。对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的，应

当采用非格式条款。

通知、声明、店堂告示等其他方式是指经营者采用明示的手段，向消费者告知其有关经营情况。其中，店堂告示是商店采用的特有手段。通知、声明、店堂告示是实践中表现出来的几种常见方式，除此以外，还有说明、告示、顾客须知、注意事项等方式。一般来说，通知、声明、店堂告示的内容基本上分为两类：一是涉及交易内容即合同条款的，如商品售出概不退换等；二是涉及其他经营事项的，如本店盘点暂不营业等。本条所称的通知、声明、店堂告示等其他方式，是指前一类情形，又可分为两种情况。其一，如果经营者制定有格式合同，又以通知、声明、店堂告示等方式对其内容作出强调或补充，则该通知、声明、店堂告示等方式为格式合同的组成部分；其二，如果经营者未制定格式合同，仅以通知、声明、店堂告示等方式规定交易协议的内容，则该通知、声明、店堂告示等方式，可视为独立的格式合同。在实践中，前一种情况是最主要的表现。

经营者制定的规章制度或通知、声明，是经营者经营自主权的体现，应当受到尊重。但是根据上述法律规定，并非经营者想怎么限制就怎么限制，而是不能违法法律、法规的规定，否则，很有可能导致该声明或告示无效或者在解释时，作不利于自己的解释。根据上述规定，经营者的店堂告示、通知、声明不能免除自己的法定义务，限制消费者的法定权利，在这种情况下，单方声明才可能是有效的。例如，很多饭店在刚拖过的地上摆放告示牌，提醒消费者注意。但是如果在上面写上“摔伤概不负责”，则是推卸自己的保障消费者人身安全的法定义务，该告示就是无效的，如果消费者在这里摔倒了，除非经营者能够证明是消费者自己的原因，否则经营者要承担相应赔偿责任。

为了保护消费者的合法权益，本条对格式合同等方式的内容作了如下限定：首先，不得作出对消费者不公平、不合理的规定。在消费法律关系中，经营者与消费者的法律地位平等，双方订立合同，应当出于自愿，公平对待，并且意思表示真实、合法，不得把自己的意志

强加给对方，甚至坑害对方，如果格式合同的内容与之相违背，即视为不公平、不合理。也就是说，衡量不公平、不合理的标准，主要是依据《消费者权益保护法》确立的自愿、平等、公平、诚实信用的原则，凡符合此标准的，即为公平、合理。其次，不得减轻、免除其损害消费者的合法权益应当承担的民事责任。凡损害消费者合法权益的，应受到法律的制裁。对于消费者而言，其合法权益得到补救和赔偿的最有效的方式，是使经营者承担相应的民事责任。这种民事责任，除依法律规定外，不得任意减轻或免除。

由上可以看出，格式合同等方式的内容不得与消费者的权利相对抗，也就是说，不得排除或限制消费者的权利，凡与消费者的权利相对抗的，即属禁止之列。

第二十四条　经营者以消费者购买商品或者接受服务为条件，向消费者提供奖品、赠品或者免费服务，应当保证质量，不得免除其应当承担的修理、更换、重作、补足商品数量、赔偿损失以及其他责任。

【释义】本条是对附条件的奖品和赠品、免费服务不免责制度的规定。

在消费者的日常生活消费中，很多经营者为了招揽顾客，在服务的内容、设施和价格方面花样百出，诸如有奖销售、买一赠一、吃饭洗车等“优惠”、“酬宾”等活动，希望自己的服务能够赢得消费者的喜欢。只要不违反法律的强制性规定，就是合法的。但是，这些所谓的“优惠”、“酬宾”活动，实际上是消费者与经营者买卖关系的一部分，是作为买卖关系发生的附随性义务，也就是说，只有接受经营者的一定条件诸如购买一定价值的商品或积累一定的分数等才能享受到的，并不是真正的无偿赠送。因此，其应包含在买卖关系中，即这些附随性义务也是主合同的一部分。经营者赠送的目的是吸引更多消费者前来购买商品，这种赠送建立在消费者购买商品的基础上。而

且，不少经营者已将赠品的成本转移到售出的商品中，消费者购买商品的价格中包含了赠品成本。经营者赠送的前提是消费者要买商家的商品，这属于附带义务的赠与。

经营者往往对主要商品或服务承诺保证质量，但对赠品的质量却没有任何保证措施。奖品、赠品或免费服务存在质量问题的，如果对消费者没有造成什么危害，有的消费者往往会以为是赠品而忽视，而经营者则更会以“附赠品”、“免费服务”为借口开脱责任。《消费者权益保护法》第16条规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照《产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。第22还规定，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。由此可见，只要是商品，并且在社会上流通了，经营者就得对其出售的商品或服务质量担保负责，而不能以种种借口搪塞、逃避责任。

《合同法》第191条“赠与的财产有瑕疵的，赠与人不承担责任”的规定，在此是不适用的。因为赠品或免费服务的前提是消费者必须购买商品，消费者与经营者之间在本质上形成的是一种买卖合同关系。“免费并非免责”，向消费者提供奖品、赠品或者免费服务的，应当保证质量，也应当承担的修理、更换、重作、补足商品数量、赔偿损失以及其他责任，不能单方免除自己对产品质量所负的责任。因此，本条规定，经营者提供奖品、赠品或者免费服务，应当保证质量，不得免除其应当承担的修理、更换、重作、补足商品数量、赔偿损失以及其他责任。

第二十五条　经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当按照约定期限保质、保量地向消费者提供。未按约定提供的，经营者应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款及其利息，并承担消费者支付的其他合理费用。

【释义】本条是关于对预收款经营方式的规定。

预收款方式是指经营者先向消费者收取商品价款或者服务费用的全部或者一部分。在此之后约定的一定期限内再向消费者提供商品或服务。预收款是一种支付手段，其目的是解决合同一方周转资金短缺。预收款不具有担保债的履行的作用，也不能证明合同的成立。预收款一般在合同履行完毕后充当货款。预付款一方违约，只需返还所收款项，而无需双倍返还。经营者以预收款方式提供商品或服务，由于其收款和实际履行存在一定时间差，故常常因为经营者违约侵犯消费者的权益。有的经营者收取价款或费用后，不按照约定的期限提供商品或服务，有的不按照约定的商品或服务质量履行义务，给消费者带来损失。对此，消费者则应注意在预付款之前，要与经营者订立书面协议，在协议中要对商品或服务的主要内容特别是质量等级约定清楚，交货的时间、地点、方式，商品或服务的标的也是协议的重要内容。

为了保护消费者的合法权益，本条规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当按照约定期限保质、保量地向消费者提供。对于违约的经营者，消费者有权要求其继续全面、适当地履行约定，或者要求经营者退回预付款及其利息，并承担消费者支付的其他合理费用。

第二十六条　经营者采用卡、券的方式销售商品或者提供服务，应当遵守有关法律、法规的规定，不得单方设定限制消费者合法权益的内容。

因经营者的原因导致卡、券不能继续使用的，经营者应当将卡、券的余额退还消费者。

【释义】本条是关于禁止采用卡、券等方式限制消费者合法权益制度的规定。

目前，各种类型的代币卡券已渗透到人们生活的方方面面，除了商业零售行业发行的代币购物卡、券，其它诸如电信、网络、集邮、公

交、出租车、娱乐、保健、旅游、美发美容、洗染等服务行业也纷纷发售各种代币卡、券。由此而引发的消费纠纷也日益增多:有发卡商家卷款逃跑的,有卡、券到期作废余额不退的,有使用卡、券消费被限制选择范围的,有购卡时的承诺不兑现的,等等。

《消费者权益保护法》第二十四条规定:"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。"根据上述规定,关于期限、限定选择范围等单方限制消费者合法权益的内容无效。按照合同法,消费者购买的充值卡过期后,经营者只是不再提供充值的服务,但卡上余额的所有权仍属消费者。因此,经营者在卡上只注明使用时限,却不明确表明余额退款义务的做法,并不能免除其应承担的保证责任,所以必须退款。本条对卡、券的余额做了规定,明确因经营者的原因(如歇业、改变经营范围等)导致卡、券不能继续使用的,经营者应当将卡、券的余额退还消费者。

第二十七条　经营者以邮购、电视销售、网上销售、电话销售等方式销售商品,应当事先向消费者如实说明商品的名称、价格、基本性能、主要成分、使用方法、注意事项、退换货途径、售后服务方式等信息,公示商品质量证明文件,保存相关交易凭证和交易记录,并按照承诺的时限提供商品。

经营者提供的商品与其事先向消费者的说明、承诺不一致或者有质量问题的,消费者可以自收到商品之日起七日内要求退货,经营者应当承担消费者支付的合理费用,并不得向消费者收取折旧费和其他费用。

【释义】本条是关于规范无店铺经营行为的规定。

针对消费者投诉日渐增多的邮购、电视销售、网上销售、电话销售等新型销售模式进行了约束,指出这些经营者如未按照约定提供

商品或服务应按消费者要求退款，并承担消费者为此必须支付的通讯费、邮寄费等合理费用。

邮购、电视销售、网上销售、电话销售等是新型的无店铺销售方式，这种形式具有节省开设店面和雇用营业员的费用，通过广告扩大业务和销售范围，集中管理公司，市场反应快捷，为顾客节约光顾商店的时间等优点。但也存在很多问题，如一些经营者在电视购物节目上对所售商品进行夸大宣传，对商品的质量、功能、产地等进行虚假宣传，设置消费陷阱，引诱消费者购买，这些行为都严重损害了消费者的合法权益。

针对这种情况，本条规定，经营者应当事先向消费者如实说明商品的名称、价格、基本性能、主要成分、使用方法、注意事项、退换货途径、售后服务方式等信息，公示商品质量证明文件，保存相关交易凭证和交易记录，并按照承诺的时限提供商品。

针对消费者只能通过电视、网络上的广告来比较鉴别，而无法直接接触商家和商品，商品质量、商家的信誉等具有明显的不确定性的情况，本条规定，经营者如果提供的商品与其事先向消费者的说明、承诺不一致或者有质量问题的，消费者有权自收到商品之日起七日内要求退货，并承担消费者支付的合理费用，不得收取折旧费和其他费用。

对利用广播、电影、电视、报纸、期刊、互联网等媒介发布违法广告的行为消费者可向广告发布者所在地工商行政管理机关举报。广告发布者所在地工商行政管理机关受理消费者举报后，管辖异地广告主、广告经营者有困难的，可以将消费者举报广告主、广告经营者的违法情况移交广告主、广告经营者所在地工商行政管理机关处理。

第二十八条　经营者的从业人员在提供商品或者服务时，对商品和服务的介绍、承诺以及对消费者询问、投诉的答复，视为经营者的行为。

经营者的服务公约和宣传资料应当作出有利于消费者的解释。

服务公约及经营者的承诺对消费者有利的，应当作为解决争议的依据。

【释义】本条是关于作有利于消费者解释的制度规定。

经营者的从业人员作为经营者的职工，与经营者之间构成劳动合同，其从业人员是以经营者的名义对外从事具体经营活动，是职务行为，其产生的后果，均由经营者承担。我国《民法通则》第四十三条对此有明确规定："企业法人对它的法定代表人和其他工作人员的经营活动，承担民事责任。"所以本条规定，经营者的从业人员在提供商品或者服务时，对商品和服务的介绍、承诺以及对消费者询问、投诉的答复，视为经营者的行为，经营者应承担相应的民事责任。

经营者在服务公约和宣传资料中，往往用格式条款形式保留"最终解释权"，意图在于使"最终解释权"被赋予某种事先约定的契约效力，从而在与消费者发生合同争议时，减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的法律责任。我国《合同法》第39条规定："采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提请对方注意免除或限制其责任的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。"为了保护消费者的合法权益，本条规定，经营者的服务公约和宣传资料应当作出有利于消费者的解释。服务公约及经营者的承诺对消费者有利的，应当作为解决争议的依据。

第二十九条　经营者向未成年人提供商品或者服务，应当符合未成年人的年龄、智力特点。

法律、法规禁止向未成年人提供的商品和服务，经营者不得向其提供；已提供的，经营者应当向未成年人退还已支付的价款。

【释义】本条是关于保护未成年人的规定。

未成年人是指未满十八周岁的公民。《民法通则》第12条规

定:10周岁以上的未成年人是限制民事行为能力人,可以进行与他的年龄、智力相适应的民事活动;其他民事活动由他的法定代理人代理,或者征得他的法定代理人的同意。不满10周岁的未成年人是无民事行为能力人,由他的法定代理人代理民事活动。未成年人的社会保护,最高人民法院《关于执行〈民法通则〉若干问题的意见》第3条规定对此进一步作出了规定:"十周岁以上的未成年人进行的民事活动是否与其年龄、智力状况相适应,可以从行为与本人生活相关联的程度,本人的智力能否理解其行为并预见相应的行为后果,以及标的数额等方面认定。"因此,本条规定,经营者向未成年人提供商品或者服务,应当符合未成年人的年龄、智力特点。

为了使未成年人免受不良文化的危害,《未成年人保护法》第三十四条规定,禁止任何组织、个人制作或者向未成年人出售、出租或者以其他方式传播淫秽、暴力、凶杀、恐怖、赌博等毒害未成年人的图书、报刊、音像制品、电子出版物以及网络信息等。为了保护未成年人的身体健康,第三十七条规定,禁止向未成年人出售烟酒,经营者应当在显著位置设置不向未成年人出售烟酒的标志;对难以判明是否已成年的,应当要求其出示身份证件。本条为了保护未成年人的身心健康,保障未成年人的合法权益,规定了经营者的义务:法律、法规禁止向未成年人提供的商品和服务,经营者不得向其提供;已提供的,经营者应当向未成年人退还已支付的价款。

第三十条　经营者提供少数民族使用的特殊商品或者服务,应当符合有关规定,尊重少数民族的风俗习惯。

【释义】本条是关于尊重少数民族风俗习惯的规定。

由于历史、社会和自然环境等客观因素的影响,少数民族形成了各自不同的历史文化传统、风俗习惯及不同的生产生活方式。这种差异性体现在日常生产生活中,表现为对某些具有特定的用途、规格和款式并浓缩了本民族历史文化传统特色的用品,有着特殊的需求

和偏好。我国历来重视保护和发展少数民族的传统文化，尊重少数民族的饮食、居住、服饰、婚姻、丧葬、年节、礼节、禁忌等风俗习惯和宗教信仰，本条对经营者提出要求，在提供少数民族使用的特殊商品或者服务时，应当符合有关规定，尊重少数民族的风俗习惯。

第二节 特别规定

本章分“一般规定”和“特别规定”。上一节“一般规定”对经营者应当履行的一般义务作了规定。“特别规定”一节是借鉴国内外立法经验，根据消费领域的特殊需要，针对与消费者权利密切相关的问题，特别规定了部分领域经营者相应的义务，或作强调，或作补充。在确定这些行业规范时，主要遵循以下原则：一是法律上可行。即将这些行业纳入条例的调整范围是符合法律基本原理的，也是有法可依的。二是现实有需要。所规定的这些行业基本上都与消费者日常生活消费密切相关。三是符合发展趋势。在具体界定经营者的义务时，考虑了市场经济发展的要求和行业发展的趋势。

有关对经营者义务普遍要求的内容，其他相关法律、法规中也有规定，但有些规定总体上比较原则、分散。本节采取按照行业逐一进行规定的体例，以便使这些规定相对集中统一。在处理与其他法律、法规关系时，主要做到：借鉴和依据国家有关法律法规，其他法律、法规已有明确规定的，一般不再重复规定；但其中与消费者权益密切相关的重要原则，条例予以强调并具体化；其他法律、法规没有规定或者规定不明确的，条例结合我省实际作了比较详细的规定，强调了立法的针对性和可操作性。

第三十一条 食品经营者应当严格执行国家卫生标准，不得使用有毒有害物质浸泡、清洗、加工、保鲜、盛装或者包装食品。提供的食品、酒水、饮料以及餐饮用具等不符合卫生标准和卫生要求的，经营者应当予以更换或者退款。

食品销售者应当建立和执行进货检查验收制度，审验供货商的经营资格，并建立供货商档案，如实记录进货台账；经营散装、裸装食品的，应当标牌公示，并注明生产日期、主要原料成分、保质期等内容。

餐饮、娱乐的收费项目和价格，应当在消费者接受服务前向其明示；未明示的，消费者有权拒付。

【释义】本条是关于食品经营者履行义务及餐饮、娱乐的收费项目和价格的规定。

一、关于本条第一款规定

（一）食品经营者应当严格执行国家卫生标准。食品经营者应当遵守《食品卫生法》等有关法律法规的规定。国家卫生标准是国家制定颁布的，《食品卫生法》规定：一切食品，食品添加剂，食品容器，包装材料，食品用工具、设备以及洗涤、消毒药械等有关产品必须达到的基本卫生质量要求。《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》第四条规定，生产者生产产品所使用的原料、辅料、添加剂、农业投入品，应当符合法律、行政法规的规定和国家强制性标准。国家卫生标准的基本要求是：第一，保证食品的卫生。这里的食品卫生是指食品的良好性状，也就是食品要达到的标准和要求。食品应当无毒无害，不能对人体造成任何危害，换句话说，食品必须保证不致人患急、慢性疾患或者具有潜在性危害；食品应当具有相应的营养，以满足人体维持正常生理功能的需要；食品应当具有相应的色、香、味等感官性状。具体说，包括食品的澄清、混浊，组织状态上的软、硬、松等，以及其他凭人的感觉所能判定的性质和状态。第二，防止食品污染和有害因素对人体的危害。食品污染是指在食品生产经营过程中，可能对人体健康产生危害的物质介入食品的现象。有害因素是指食品本身含有的或者在食品生产经营过程中产生的可能对人体健康造成危害的物质。第三，保障消费者的身体健康。食品生产经营者生产经营的食品，必须有益于消费者的身体健康；不得侵

害消费者的生命安全和健康。第四，增强消费者身体体质。“民以食为天”。人类的生存和发展离不开食品。人每天都要吃一定量的食品，从中摄取人体所需要的各种营养素，如蛋白质、脂肪、碳水化合物、维生素、无机盐和水等，以便满足自身的生理需要。

（二）食品经营者不得使用有毒有害物质浸泡、清洗、加工、保鲜、盛装或者包装食品。有毒有害物质是指食品本身含有的或者在食品生产经营过程中产生的可能对人体健康有毒有害的物质。有毒有害物质的来源和种类大致可以分成五个方面：一是由于外界污染造成的食品卫生问题。如被致病微生物、寄生虫、农药、重金属及其他有害化学物及放射性物质污染等。二是加入食品中的各种添加剂使用不当引起的卫生问题。三是食品本身含有的有毒物质。如河豚鱼、毒蘑菇等。四是在食品生产加工过程中产生的或加入的有毒有害物质，如酒中的甲醇、发芽土豆产生的龙葵素等。五是食品中过量添加某些化学物质或包装容器中有毒、有害物质的迁移等原因造成食品污染。

食品经营者浸泡、清洗、加工、保鲜食品，使用的洗涤剂、消毒剂、洗涤消毒剂必须符合国务院卫生行政部门制定的有关国家卫生标准并经卫生行政部门审验过的安全无毒和有效的产品。生产经营和使用食品添加剂，必须符合食品添加剂使用卫生标准和卫生管理办法的规定，不符合卫生标准和卫生管理办法的食品添加剂，不得经营、使用。

食品经营者盛装、包装食品使用的各种食品容器、包装材料和食品用工具、设备，必须符合卫生标准和卫生管理办法的规定。这类产品本身不是食品，但由于这类产品直接或间接接触食品，可能在食品生产加工、贮藏、运输和经营过程中造成食品污染，或容器包装材料中有毒有害物质迁移到食品中，因此必须对这类产品的生产经营和使用进行严格卫生管理。生产经营和使用这类产品必须遵守相应卫生标准和卫生管理办法的具体规定。一是生产这类产品所采用的原材料、助剂必须是国家卫生标准规定允许使用的品种，其质量达到卫

生标准要求。二是接触食品后不得有原材料单体、助剂或有害金属如铅、铬、镍等向食物中迁移造成食物污染。三是一般不得使用回收材料为原料生产加工食品用器具。四是食品用塑料制品、涂料等，要求注明“食品用”或“食品容器”等标识。

（三）提供的食品、酒水、饮料以及餐饮用具等不符合卫生标准和卫生要求的，经营者应当予以更换或者退款。食品经营者提供的食品、酒水、饮料，应当无毒、无害，符合应当有的营养要求，具有相应的色、香、味等感官性状。一是保证食品的安全性，即“食品应当无毒、无害”。“无毒无害”是指正常人在正常食用情况下摄入可食状态的食品，不会造成对人体危害。无毒无害不是绝对的，允许食品中含有少量的有毒有害物质，但是不得超过国家食品卫生标准规定的有毒有害物质的限量。在判定食品是否为无毒无害时，应排除某些过敏体质的人食用某种食品或其他原因产生的毒副作用。二是“符合应当有的营养要求”。营养要求不但应包括人体代谢所需的蛋白质、脂肪、碳水化合物、维生素、矿物质等营养素的含量，还应包括该食品的消化吸收率和对人体维持正常的生理功能应发挥的作用。如超保质期限的奶粉，溶解度降低，消化吸收率低，易引起婴儿腹泻，即属不符合应当有的营养要求。三是“具有相应的色、香、味等感官性状”。相应的色、香、味是指食品固有的和加工后应有的色、香、味，还应包括各种食物的澄清、混浊，组织状态上的软、硬、松、紧、弹性、韧性、粘、滑、干燥、湿润及其他一切凭人体感觉器官所能判定的性质和状态。

食品经营者提供的餐饮用具，必须洗净、消毒，符合国家有关卫生标准和卫生管理办法的规定，未经消毒的餐具不得使用。食具、饮具和接触直接入口食品的容器、用具要消毒，以期达到消灭病原体，降低细菌数量，防止使用者相互传染，保证消费者安全的目的。食具消毒方法，可采用物理或者化学方法。采用的洗涤剂、消毒剂及洗涤消毒剂应符合国家卫生标准和要求，不符合国家卫生标准的也属违反此项规定。各种消毒后的餐饮具和盛放直接入口食品容器必须有

专用保洁设施。

提供的食品、酒水、饮料以及餐饮用具等不符合卫生标准和卫生要求的，经营者应当承担民事责任。一是更换，经营者按照消费者的要求，对不符合卫生标准和卫生要求的食品、酒水、饮料以及餐饮用具，用同一种类、相同质量的商品进行替换，补偿消费者。二是退款，经营者已经预收了钱款，而提供的食品、酒水、饮料以及餐饮用具等不符合卫生标准和卫生要求的，应当按照消费者的要求，退还钱款。

二、关于第二款规定

为了加强食品等产品安全监督管理，进一步明确生产经营者、监督管理部门和地方人民政府的责任，加强各监督管理部门的协调、配合，保障人体健康和生命安全，国务院制定了《关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》。该特别规定第五条规定："销售者必须建立并执行进货检查验收制度，审验供货商的经营资格，验明产品合格证明和产品标识，并建立产品进货台帐，如实记录产品的名称、规格、数量、供货商及其联系方式、进货时间等内容。"为加大食品市场监管力度，山东省工商行政管理机关根据本省实际，推行了农村食品市场经营者"一户多档制"、从业人员"实名登记制"、熟食制品"证明登记制"和食品"标牌公示制"。按照国务院特别规定，本款重点规定了食品销售者应当履行的义务。

（一）对"食品销售者应当建立和执行进货检查验收制度，审验供货商的经营资格，并建立供货商档案，如实记录进货台帐"的说明。食品经营进货渠道很多，有些销售者往往不注意留存供货商及进货食品的有效凭证，一旦发生质量问题，难以明确责任。因此，食品销售者应当对供货商分别建立档案，每个档案里包括销售者与供货商签订的供货合同，合同中明确双方的权利、义务及责任；销售者要向供货商索取其合法有效的主体资格证明，不能提供原件的要在复印件上盖章或签字确认；留存每批次供货的有效凭证，如实记录进货台账。

（二）对"经营散装、裸装食品的，应当标牌公示，并注明生产日

期、主要原料成分、保质期等内容”的说明。由于裸(散)装食品没有包装,其生产标准、生产日期、保质期等食品的相关信息,消费者很难知晓。因此,食品销售者应当对直接食用的散(裸)装熟食制品实行标牌公示,向消费者明示。标牌明示内容包括食品的名称、来源、加工日期、主要原料成分、保质期等信息,使消费者对食品状况一目了然,同时,达到有效监督经营者的目的。

三、关于第三款规定

本款是对餐饮、娱乐的收费项目和价格表示行为的限制性规定。餐饮、娱乐场所通常是消费者集中消费的场所,收费项目和价格是消费者消费的重要依据。现实生活中,一些餐饮、娱乐经营者为了谋取不正当利益,往往故意不明示其收费项目和价格,以便在与消费者的交易过程中恶意增加收费项目、抬高收费价格,利用消费者不知道真实信息,使其吃亏上当。因此,有必要对餐饮、娱乐的收费项目和价格表示行为进行限定,以保证消费者能够在接受服务前得到真实的收费项目和价格信息。

本款包括三层含义:一是餐饮、娱乐的经营者,应当在消费者接受服务前,向消费者明示收费项目和价格;二是收费项目应当真实、明确,不存在任何使消费者误解的虚假表示;三是如果在消费者接受服务前未向消费者明示,消费者有权拒付费用,这既有利于保护消费者的知情权,维护消费者的合法权益,又有利于规范餐饮、娱乐经营者的行为。

第三十二条　药品经营者应当具备与其经营药品相适应的场所、设备、设施和卫生环境及专业技术人员,并按照国家规定制定和执行保证药品质量的规章制度。

经营者销售药品应当符合国家规定,做到准确无误,并向消费者正确说明用法、用量和注意事项;调配处方必须认真核对,对处方所列药品不得擅自更改或者代用;对有配伍禁忌或者超剂量的处方,应当拒绝调配;必要时,经处方医生更正或者重新签字,方可调配。

【释义】本条是关于药品经营者履行义务的规定。

药品监督管理的好坏，直接影响到广大消费者的身体健康，关系到消费者的切身利益。药品管理中出现的不少问题已成为社会关注的热点，规范药品经营行为是广大消费者的强烈愿望。药品经营应当适用《药品管理法》和《药品管理法实施条例》的相关规定。

一、本条第一款规定了药品经营者应当具备的条件

（一）药品生产者必须具备的条件

药品是特殊商品，为强化国家对药品生产的监督管理，确保药品安全有效，开办药品生产企业除必须按照国家关于开办生产企业的法律法规规定履行报批程序外，还必须具备开办药品生产企业的条件：

1. 必须具有与其药品生产相适应的场所、设备、设施和卫生环境。这是通常所指的生产药品必须具备的“硬件”。由于生产药品是一个十分复杂的过程，从原料进厂到成品合格出厂，要涉及到许多环节和管理，在“软件”建设和“硬件”改造方面都必须全面兼顾，如果其中任何一个环节疏忽，都有可能导致药品质量不符合国家标准规定的要求和指标，因此必须在药品生产过程中，进行全过程的管理和控制，以此来保证药品质量，消灭产生污染、混淆和差错的隐患。对“硬件”最基本的要求就是与其药品生产相适应的厂房、设施和卫生条件。厂房方面的厂址选择、厂区及厂房的设计应符合工艺要求及空气净化级别、合理布局等；设施方面，厂区功能设施应配套，并有辅助建筑设施、动力输送系统及处理设施等；卫生条件方面应保证空气清新，远离污染排放源，场地、水质符合要求等。

2. 必须具有与所生产药品相适应的药师或者助理工程师以上技术人员及技术工人。人的素质高低，对药品生产质量起着决定性的作用。因此，人员是药品生产的首要条件。药品生产企业药学技术人员的数量是衡量该企业制药水平和潜在力量的重要指标。为保证药品生产企业具有科学的全面质量管理，包括产品质量、工程质量和

工作质量的管理，就必须有一定数量的专业工程技术人员、管理人员和有一定技能、素质较高、责任心强的技术工人，这些人员在药品生产过程中起着主导作用。

3. 开办药品生产企业具有能对所生产药品进行质量管理和质量检验的机构、人员以及必要的仪器设备。药品生产企业的质量管理是以确定和达到药品质量所必须的全部职能和活动作为对象进行管理。能够对自己生产的药品进行质量管理和质量检验是国家对药品生产企业生产药品的最基本的要求。其目的在于防止事故，尽一切可能将差错消灭在药品制造完成以前。药品生产企业必须对生产药品的原辅材料、中间产品、环境状况、空气洁净度等级、水质情况等都要进行测试和监控，同时药品出厂前必须进行质量检验，符合法定标准后方可出厂销售。为此，开办药品生产企业必须建立能够实施质量管理和质量检验的机构，对产品质量负责；对药品生产中的质量管理方面所出现的问题能够做出正确的判断和处理；同时，还需要配备必要的测试仪器及设备，测试仪器及设备要符合《计量法》的有关规定，确保上市药品的质量符合国家标准。

4. 开办药品生产企业必须具有保证药品质量的规章制度。建立健全规章制度，要求下大力气加强科学管理，使之真正起到保证药品质量的关键作用，从而体现“硬件”与“软件”建设二者之间的辩证统一关系。开办药品生产企业必须重视和加强各个环节的生产全过程的管理，要制订保证药品质量管理（包括技术标准、产品标准和卫生标准等）各项规章制度，如工艺规程、验证规程；管理标准，如物料管理、留样管理；各项卫生要求等管理制度，并且做到实施标准时都要有相应的原始记录和凭证，同时要加强日常监督检查，以求实效。药品生产企业必须按照国务院卫生行政部门依据制定的《药品生产质量管理规范》的要求，制定和执行保证药品质量的规章和卫生要求。

（二）药品经营企业必须具备的条件

药品经营企业包括药品批发企业和药品零售企业，其药品经营条件、经营行为对药品质量、合理用药及群众用药的安全、有效性具

有重要影响。为了保证药品经营质量、保证消费者用药安全，药品经营企业必须具备以下条件：

1. 具有与其经营药品相适应的营业场所、设备、设施、卫生环境。开办药品经营企业必须具有能够正常开展药品经营活动并保证药品经营质量的硬件设施，如与其经营药品相适应的营业场所、设备、仓储设施、卫生环境。

2. 具有与所经营药品相适应的药学技术人员。经营中药的企业和兼营药品的企业没有药学技术人员的，必须配备熟悉所经营药品的药性并经县级以上卫生行政部门审查登记的药工人员。

3. 具有与所经营药品相适应的质量管理机构或者人员。这是保证药品经营质量必要的质量保证组织条件。对于经营规模较大的药品经营企业，应当设置专门的质量管理机构并配备数量足够、素质符合工作要求的人员；对于规模较小，特别是规模很小的药品零售企业、门店，也应该配备专职或兼职的质量管理人员。

4. 具有保证所经营药品质量的规章制度。这是开办药品经营企业并保证药品经营质量必要的“软件”条件。本条所称的具有保证所经营药品质量的规章制度，主要包括：业务经营质量管理制度；药品质量验收、保管养护及出库复核制度；特殊药品和贵重药品管理制度；不合格药品管理制度；退回药品管理制度；药品质量事故报告制度；质量信息管理制度；质量否决权制度等。

二、本条第二款是关于药品经营企业销售药品必须做到准确无误的规定

（一）药品经营企业销售药品必须准确无误。药品不同于一般的商品，如果销售时不能做到准确无误，则可能造成用药事故，危害用药者的身体健康甚至生命安全。对购药者持处方购药的，药品经营企业必须完全按照处方载明的药品名称、数量销售；购药者不持处方购买非处方药的，药品经营企业应严格按照购药者要求购买的药品名称、数量出售。药品经营企业的销售人员应熟悉所售药品的性能、规格，向购药者正确说明药品的用法、用量及禁忌等注意事项，防

止差错事故。

（二）药品经营企业在售药调配处方时，必须遵守法定要求。一是不得擅自更改或者代用，即销售人员不得自行更改处方所列药品或者按照自己的想法用别的药品代替处方开列的药品。二是对有配伍禁忌或者超剂量的处方，应当拒绝调配。销售人员发现处方开列的药品属于禁忌同时使用的或者所开处方超过人体承受的安全剂量的，应当向购药者说明并拒绝调配。确有必要时，应告之购药者经处方医师更正或者在原药方上重新签字后，方可调配。

第三十三条　医疗机构进行医疗服务，应当尊重患者及其亲属的知情权、治疗选择权，但应当注意避免对患者产生不利后果；除法律法规另有规定外，未经患者或者其亲属同意，不得公开患者病情。患者或者其亲属查阅、复印处方、检验检查报告、手术及麻醉记录、护理记录以及国务院卫生行政部门规定的其他病历资料的，医疗机构应当予以协助。

医疗机构应当标明医疗收费明细项目和标准，定期向患者或者其亲属提供收费清单。除实施紧急抢救外，医疗机构应当事先向患者或者其亲属告知需要进行的检验检查项目及收费标准、需要使用药品、医疗器械的作用及价格。

医疗机构因使用非执业医师、非执业护士、不合格药品、不合格医疗器械或者违反医疗管理制度和诊疗护理规范等诊疗护理过错造成患者人身伤害、财产损失的，应当依法承担民事责任。构成医疗事故的，按照国家有关规定处理。

【释义】本条是关于医疗机构履行义务的规定。

条例规定了医疗机构的责任，以地方立法的形式明确了医患关系受《消费者权益保护法》和本条例的调整。医疗机构除了按照现行国家规定对医疗事故承担责任外，还要对由于其诊疗护理过错造成患者人身伤害、财产损失的医疗损害承担民事责任。本条规定包

括四个方面的内容：

一、保障患者及其亲属的知情权、治疗选择权

条例规定："医疗机构进行医疗服务，应当尊重患者及其亲属的知情权、治疗选择权"，"患者或者其亲属查阅、复印处方、检验检查报告、手术及麻醉记录、护理记录以及国务院卫生行政部门规定的其他病历资料的，医疗机构应当予以协助"。医疗机构及其医务人员在履行告知义务中，应让患者明白自己的病情；明白自己做何种检查项目；明白如何看病；明白可能出现的医疗风险和影响自己病情应注意的事项。让患者知道看病时应遵守医院诊疗秩序和规章制度；知道看病时应尊重医护人员诊治权；知道自己进行特殊检查和手术应该履行的签字手续；知道发生医疗纠纷时应当依法解决的相关程序。医疗活动中，医务人员和患者都具有独立人格，但医患双方由于自身掌握的医学知识水平不同，在对疾病诊治的决策和理解接受能力方面也存在明显的差异，医务人员占有主动的优势，而患者则往往处于被动的接受地位。医务人员对患者的健康状况掌握主动权，应当为解除患者病痛做出最佳选择，但患者并不因此丧失其独立自主的地位。医务人员在疾病诊治过程中，应尊重患者的意愿，并且在不影响治疗的前提下，将病情、诊疗措施以及有可能存在的医疗风险如实地告诉患者，使患者及时了解有关诊断、治疗、愈后等方面的信息，以行使本人对疾病诊治的相应权利。

知情权和治疗选择权是患者的两项基本权利，条例对两项权利的规定体现了对生命健康权的尊重。从法律上明确患者的知情权和治疗选择权，不但有利于提高医院收费的透明度，而且也为患者转院治疗提供了方便，可以保持医疗的持续性，节约社会的医疗成本，同时对个别医疗机构或医务人员篡改病历等情形，可以起到有效的抑制作用，有助于减少医疗纠纷的发生。从某种意义上说，知情权的实质是选择权和决定权。特别是在一些成功率较低的诊断、治疗方案的实施和临床新技术、新药的使用以及尚处于摸索、临床验证阶段的诊疗方案的实施方面，患者有权在了解具体的真实情况后，做出接受

治疗或者不接受治疗的决定。这一方面保护了患者的合法权益，体现了患者对自己身体的自主权和支配权，另一方面也转嫁了临床一线医生的部分风险，有利于医生放开手脚，勇于实践，促进医学的进步。

当然，患者行使知情权也要受到合理的限制。为此，条例在规定保障患者及其亲属的知情权、治疗选择权的同时，规定："但应当注意避免对患者产生不利后果"。医务人员向患者介绍病情应根据其具体情况，选择适当的时机或方式，以避免对患者的疾病治疗和康复产生不良影响。比如说，对于一些心理承受能力较弱的癌症患者等特殊患者，如果告知其病情将直接影响到治疗效果，就应当允许医生不把真实病情告诉患者；又如对于因疾病而处于神志不清或者昏迷状态的患者，自身根本无法行使知情权，可由患者家属来代他行使知情权。医疗机构及其医务人员在履行告知义务时，要讲究语言艺术和效果，注意说话方式和态度，避免恶性刺激。要协助做好病员思想工作，对个别病员提出的不合理要求，应耐心劝解，有关病情恶化、预后不良等情况，不要直截了当地告诉病员，必要时由负责医务人员或上级医务人员进行解释。

二、保护患者的隐私权

疾病治疗属于患者的隐私，这一权利应当得到尊重和保护。医疗机构及其医务人员在履行告知义务时，要注意保护患者的隐私，这些隐私是患者在就诊过程中向医师公开的、不愿让他人知道的个人信息、私人活动或私有领域，如可造成患者精神伤害的疾病、病理生理上的缺陷、有损个人名誉的疾病、患者不愿他人知道的隐情等。医师应为患者保守秘密，未经患者本人同意，不得向他人泄露。在执业过程中，由于医师在疾病诊治过程中的特殊地位，有机会接触患者的隐私。这时，医务人员要尊重患者，保护患者隐私，这既是职业道德的要求，也是法律的要求。对此，条例规定："除法律法规另有规定外，未经患者或者其亲属同意，不得公开患者病情"。为保护消费者的隐私权，条例第六十四条第三项规定："未经消费者同意，擅自将

消费者的信息向他人泄露或者不正当使用的，给予警告，并处一万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；情节严重的，责令停业整顿”。

三、关于标明医疗收费明细项目、标准和提供收费清单

社会对医疗机构的收费问题反映比较强烈，主要集中在收费的透明度和定价的合理性上。医疗机构标明医疗收费明细项目和标准，定期向患者或者其亲属提供收费清单，既是维护消费者知情权和治疗选择权的具体体现，也是国家对医疗机构的要求。医疗机构标明医疗收费明细项目和标准以及提供收费清单，应当真实、明确，不存在使消费者发生误解的虚假表示。条例对医疗机构标明收费明细项目、标准和提供收费清单也做了例外规定，“除实施紧急抢救外，医疗机构应当事先向患者或者其亲属告知需要进行的检验检查项目及收费标准、需要使用药品、医疗器械的作用及价格”，进一步强化收费的透明度和定价的合理性。

四、关于医疗机构的民事责任

医疗伤害，是指医疗机构因使用非执业医师、非执业护士、不合格药品、不合格医疗器械或者违反医疗管理制度和诊疗护理规范等诊疗护理过错造成患者人身伤害、财产损失的法律事实。条例规定，医疗机构应当对其所造成的医疗伤害依法承担民事责任。这里，要明确以下几个问题：

第一，医疗伤害并不等同于医疗事故。《医疗事故处理条例》的调整对象仅限于医疗事故。根据《医疗事故处理条例》第四条，医疗事故分为四级：一级医疗事故，造成患者死亡、重度残疾的；二级医疗事故，造成患者中度残疾、器官组织损伤导致严重功能障碍的；三级医疗事故，造成患者轻度残疾、器官组织损伤导致一般功能障碍的；四级医疗事故，造成患者明显人身损害的其他后果的。也就是说，只有造成患者死亡、残疾、组织器官损伤导致功能性障碍这样明显的损害后果时，才能构成医疗事故。如果医方的过错给患者造成了确确实实的人身伤害或者损害，只是这种损害后果尚未达到死亡、残疾、

组织器官损伤导致功能性障碍的程度，患者就无法得到赔偿，这显然是很不公平的。

第二，医疗机构承担责任的范围。医疗机构在下列两种情况之下对医疗损害要承担民事责任：一是医疗机构因使用非执业医师、非执业护士、不合格药品、不合格医疗器械造成患者人身伤害、财产损失的，应当依法承担民事责任；二是医疗机构因违反医疗管理制度和诊疗护理规范等诊疗护理过错造成患者人身伤害、财产损失的，应当依法承担民事责任。这一规定是与我国目前经济发展水平不高、医疗机构的诊疗任务繁重等现状相适应的。

第三，与《医疗事故处理条例》之间的关系。为照应好法与法之间的关系，条例规定，“构成医疗事故的，按照国家有关规定处理”。这里的“国家规定”，主要指《医疗事故处理条例》。也就是说，构成医疗事故的，按照《医疗事故处理条例》的规定进行处理；不构成医疗事故的其他医疗损害，则按照《民法通则》、《消费者权益保护法》及本条例的有关规定承担民事责任。

第三十四条　农业生产资料经营者应当对其经营的农业生产资料的质量负责，如实介绍农业生产资料的使用效果、使用条件和使用方法，并提供书面说明；对可能危及使用者人身安全、农作物生长安全的农业生产资料，还应当设立明显的安全警示标识，并告知危害发生时的紧急救助方法。

因经营者提供的种子、种苗、肥料、农药、兽药、饲料、种畜禽、农机具等农业生产资料存在质量问题，造成减产、绝产、畜禽死亡或者其他严重后果的，经营者应当赔偿使用者因此受到的直接损失和可得利益损失。

【释义】本条是关于农业生产资料经营者履行义务及产品质量责任的规定。

农民个人、家庭、农村集体经济组织为生活消费需要购买、使用

商品或者接受服务，其权益受《消费者权益保护法》保护。鉴于我国是一个农业大国，现阶段农业生产仍然是农民生活的基本来源。农业生产受客观条件的制约大，季节性强，周期性强，一旦受到人为的损害，则失去农业生产的时机，其损失难以弥补。为此，《消费者权益保护法》将农民因农业生产需要而购买使用的生产资料纳入其调整的范围。与其相一致，本条规定农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照《消费者权益保护法》和本条执行。同时，为保护农村消费者合法权益，本条对农业生产资料经营者应当履行的义务做了特别规定。

一、关于本条第一款规定

（一）农业生产资料经营者应当对其经营的农业生产资料的质量负责。这一规定包括以下含义：一是提供的农业生产资料不存在危及人身安全和农作物生长安全的不合理危险，有保障人身安全和农作物生长安全的国家标准、行业标准的，应当符合标准要求；二是具备产品应当具备的使用性能；三是符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准，符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况；四是经营者提供农业生产资料，不得掺杂使假，以次充好，以假充真，以不合格产品冒充合格产品；五是禁止生产销售国家明令淘汰的产品。食用农产品经营者应当遵守《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》。

（二）农业生产资料经营者应当如实介绍农业生产资料的使用效果、使用条件和使用方法，并提供书面说明。向消费者提供有关商品和服务的真实信息，不得作引人误解的虚假宣传，是经营者的法定义务。农业生产资料受气候、地域、土壤、环境等因素影响较一般商品更甚，任何对农业生产资料商品的质量、性能、使用效果、使用条件和使用方法、生产者或产地作虚假或引人误解的宣传，无疑将造成农村消费者不能正确地选择所需商品而使其权益受到侵害。因此，农业生产资料经营者应当如实介绍农业生产资料的使用效果、使用条件和使用方法，并提供书面说明。书面说明除包括使用效果、使用条

件和使用方法外，还应当包括：产品质量检验合格证明，产品名称，规格，型号，生产厂厂名、厂址，产品成分名称、含量，生产日期、安全使用期、失效期，警示标志、中文警示说明等。

（三）对可能危及使用者人身安全、农作物生长安全的农业生产资料，还应当设立明显的安全警示标识，并告知危害发生时的紧急救助方法。对可能危及使用者人身安全、农作物生长安全的农业生产资料，是指对使用者人身安全、农作物生长安全具有潜在危险的农业生产资料。对于具有潜在危险的农业生产资料，经营者应当在商品的说明书、商品的显要位置上做明白无误的说明和标以易认易懂的警告标志。不仅如此，为了确保使用者人身安全、农作物生长安全不受损害，经营者还应当通过简单明了的说明或标示，使消费者正确掌握使用农业生产资料的方法，以及告知消费者如何采取防范措施来避免危害的发生，并告知消费者危害发生时的紧急救助方法，以尽可能地减少消费者的损失。但是，当经营者发现消费者即使正确使用农业生产资料，仍然可能对其人身或者农作物生长安全造成危害时，应当立即向有关部门如实反映情况，请求他们采取措施，防止危害发生；同时，立即通过迅速有效的途径把实情告诉消费者，避免因时间的延误而造成消费者不应有的损失。

二、关于第二款规定

本款以列举的形式对直接用于农业生产的生产资料予以明确，包括种子、种苗、肥料、农药、兽药、饲料、种畜禽、农机具等。农业生产资料质量问题造成的损害，主要是财产损害问题。财产损害的后果有两类：一类是财产的直接损失，即受害人现有财产的减少，另一类是财产的间接减少，指受害人在正常情况下应该得到而因受害未能得到的那些收入，即“可得利益损害”。《农业法》第七十六条规定：“农业生产资料使用者因生产资料质量问题遭受损失的，出售该生产资料的经营者应当予以赔偿，赔偿额包括购货价款、有关费用和可得利益损失”。本款进一步做了细化：“因经营者提供的种子、种苗、肥料、农药、兽药、饲料、种畜禽、农机具等农业生产资料存在质量

问题，造成减产、绝产、畜禽死亡或者其他严重后果的，经营者应当赔偿使用者因此受到的直接损失和可得利益损失”。其中，直接损失是指购货价款、有关费用。可得利益损失是指农业生产资料的使用者应该得到、但由于农业生产资料存在质量问题，造成减产、绝产、畜禽死亡或者其他严重后果而未能得到的那部分现实的和可以计算的收入。

三、农业生产资料适用本条例的条件

农业生产资料适用《消费者权益保护法》和本条例需具备三个条件，一是消费的主体是农民。包括农民个人、农户、农村承包经营户和直接进行农业生产的农村集体经济组织。二是消费的方式包括购买、使用两种。在农业生产中，购买、使用农业生产资料有时是一致的，有时是分离的，当购买和使用发生不一致的情况时，使用农业生产资料的适用《消费者权益保护法》和本条例。三是消费的客体是直接用于农业生产的生产资料。购买、使用非农业生产用的其他生产资料和购买农业生产资料用于非农业生产的，均不适用本条例和《消费者权益保护法》。

第三十五条　教育培训服务机构应当如实告知受教育者培养目标、教育项目、课程设置、师资状况、办学与教学地址、学习时限、收费项目和标准等情况。

有下列行为之一的，经营者应当退还有关费用，并承担赔偿责任：

（一）以虚假招生简章或者广告欺诈受教育者；

（二）擅自提高收费标准或者增加收费项目；

（三）擅自降低教学标准，使用不合格的教学人员从事教学活动，或者不提供相应的教学设备和设施；

（四）以不正当理由使受教育者提前终止或者延迟学业；

（五）法律、法规规定的其他侵害受教育者合法权益的行为。

【释义】本条是关于教育培训服务机构侵害消费者合法权益的情形以及应当承担的民事责任的规定。

随着经济社会的发展，教育消费在人们的消费结构中占的比重越来越大。教育消费中侵害消费者合法权益的行为也时有发生，消费者对此反映强烈。根据教育消费领域的实际和教育消费投诉情况，本条从两个方面规定了教育培训机构的义务：

一、向消费者告知真实信息的义务

当前，教育消费存在的突出问题是：一些教育培训机构为了招揽生源，在各类媒体上打出虚假广告，在招生简章中对学校的办学条件、师资力量、教学质量、学历学位的发放以及毕业分配等问题进行虚假介绍；有的教育培训机构甚至利用社会中介组织和个人，在社会上到处活动，进行虚假宣传，欺骗消费者。真实的消费信息是消费者购买商品和接受服务的前提，也是消费者合法权益不受侵害的重要保障。就教育消费而言，消费者有权要求教育培训服务机构提供培养目标、教育项目、课程设置、师资状况、办学与教学地址、学习时限、收费项目和标准等有关情况。教育培训机构应当履行告知义务，如实告知受教育者真实情况。

二、关于教育培训机构承担民事责任的规定

教育培训机构违反了法定义务，实施了本条列举的行为，损害消费者合法权益的，应当承担其行为引起的民事责任。即“经营者有下列行为之一的，应当退还有关费用，并承担赔偿责任”。

（一）以虚假招生简章或者广告欺诈受教育者。《广告法》第4条规定：广告不得有虚假的内容，不得欺骗和误导消费者。第9条规定，广告中对服务的内容、形式、质量、价格、允诺有表示的，应当清楚、明白。第24条规定，广告主自行或者委托他人设计、制作、发布广告，应当具有或者提供真实、合法、有效的内容和真实的证明文件。近年来，在各种新闻媒体上，可以看到各类教育培训机构的招生广告和招生简章，甚至一些中介组织也在民办学校的招生中帮助散发各种简章和广告。但是，这些招生简章和广告中存在着说大话、夸海

口、乱许诺的成分，甚至有一些民办学校及中介组织打着招生的名义，虚张声势，以捞取钱财为目的，发布虚假广告，严重损害了教育行业的社会形象，损害了广大受教育者的合法权益，引起消费者的不满，应当予以规范。

（二）擅自提高收费标准或者增加收费项目。一些教育培训机构受利益驱使，违反规定擅自设立收费项目、提高收费标准、扩大收费范围；有的甚至对国家已明令取消的收费项目继续收费，有的超标准收费、自立项目收费、搭车收费，教育乱收费已成为“顽疾”。教育培训机构存有上述行为，应当退还受教育者有关费用，并赔偿受教育者的损失。

（三）擅自降低教学标准，使用不合格的教学人员从事教学活动，或者不提供相应的教学设备和设施。消费者投诉比较集中的另一个问题是：有的不具备办学资质、使用不合格人员从事教学活动，有的不按照承诺提供服务，有的随意变更课时、教师、地点等。《教育法》对设立教育机构规定了四个基本条件：一是有组织机构和章程；二是有合格教师；三是有符合规定标准的教学场所及设施、设备等；四是有必备的办学资金和稳定的经费来源。关于合格教师，《教育法》规定，国家实行教师资格制度；《义务教育法》明确规定，国家建立教师资格考试制度，对合格教师颁发资格证书；《教师法》则对我国的教师资格制度及各个层次、各种类型、各种形式的教育培训机构的教师资格做了详尽的规定。关于教学设备和设施等，国家对各类教育机构各项设施、设备以及专业设置、教师配备均有明确的标准。“使用不合格的教学人员从事教学活动”，是指不具有教师资格证书或者不具备应当具备的教师资格而从事教学活动的。“不提供相应的教学设备和设施”，是指不具备符合国家规定标准的教学设施和设备。

（四）以不正当理由使受教育者提前终止或者延迟学业。这里所说的“以不正当理由”，是指教育培训机构违反国家法律法规规定，侵害受教育者应当享有的权利。“提前终止或者延迟学业”，是

指教育培训机构不具备法律法规规定的办学条件或达不到设置标准无法完成受教育者学业，或者采用不正当手段提前终止或者延迟学业。

（五）法律、法规规定的其他侵害受教育者合法权益的行为。比如，有的擅自改变民办学校名称、层次、类别和举办者，将小名称改为大名称，将低层次学校改为高层次学校，将吸引力不足的类别改为时尚的类别，给社会和受教育者以错误的信息等；有的非法颁发或者伪造学历证书、结业证书、培训证书、职业资格证书；有的管理混乱，缺乏规章制度，缺乏必要的办学条件，教育质量难以保证等。

第三十六条　商品房经营者应当遵守有关商品房销售的法律、法规，全面履行与消费者订立的商品房买卖合同。有下列情形之一，导致合同无效或者被撤销、解除的，经营者应当退还消费者已付购房款及利息，并赔偿消费者因此受到的损失：

（一）故意隐瞒未取得商品房预售许可证的事实或者提供虚假的商品房预售许可证订立商品房买卖合同的；

（二）故意隐瞒所售房屋已经抵押、出卖或者为拆迁补偿安置房屋的事实订立商品房买卖合同的；

（三）订立商品房买卖合同后又将该房屋抵押或者出卖的；

（四）将未经竣工验收或者验收不合格的商品房交付使用的；

（五）违反合同约定，迟延交付，经催告后在三个月的合理期限内仍未交付的；

（六）房屋主体结构质量经核验确属不合格或者因其他质量问题严重影响正常居住使用的；

（七）交付的房屋实际面积误差比绝对值超过百分之三的；

（八）由于经营者的原因导致未在合同约定期限内办理房屋所有权证的。

有前款第（一）、（二）、（三）项规定情形之一的，商品房经营者应当按照消费者的要求赔偿其受到的损失，赔偿金额为消费者已付

购房款的一倍。

【释义】本条是商品房经营者侵害消费者合法权益的情形以及应当承担的民事责任的规定。

一、商品房经营者应当遵守有关商品房销售的法律、法规，全面履行与消费者订立的商品房买卖合同。

商品房买卖合同是民事合同的一种，关于民事行为法律效力和法律责任等应当适用《民法通则》的相关规定。同时，商品房买卖合同属于特殊的买卖合同，我国没有专门的法律进行规范，在商品房买卖的基本原则上，应当适用于《合同法》的有关规定。此外，商品房买卖的标的物是不动产，与动产买卖有所区别，应当受《城市房地产管理法》的调整。最高人民法院于2003年颁布了《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》，对商品房买卖纠纷案件的处理作了具体规定。商品房经营者应当遵守法律、法规及国家有关规定，履行与消费者订立的商品房买卖合同。商品房买卖合同是指出卖人，一般是房地产开发企业将尚未建成或者竣工的房屋向社会销售并转移房屋所有权于买受人，买受人支付价款的合同。根据建设部《商品房销售管理办法》的规定，商品房销售包括商品房现售和商品房预售。商品房现售，是指房地产开发企业将竣工验收合格的商品房出售给买受人，并由买受人支付房价款的行为。商品房预售，是指房地产开发企业将正在建设中的商品房预先出售给买受人，并由买受人支付定金或者房价款的行为。商品房销售合同的内容应当包括：当事人名称或者姓名和住所；商品房基本状况；商品房的销售方式；商品房价款的确定方式及总价款、付款方式、付款时间；交付使用条件及日期；装饰、设备标准承诺；供水、供电、供热、燃气、通讯、道路、绿化等配套基础设施和公共设施的交付承诺和有关权益、责任；公共配套建筑的产权归属；面积差异的处理方式；办理产权登记有关事宜；解决争议的方法；违约责任；双方约定的其他事项。

二、商品房经营者违反法律法规或者与消费者订立的合同，侵害

消费者合法权益的情形：

（一）故意隐瞒未取得商品房预售许可证的事实或者提供虚假的商品房预售许可证订立商品房买卖合同的。《城市房地产管理法》和国务院《城市房地产开发经营管理条例》都规定了对商品房预售实行行政许可。房地产开发企业未取得商品房销售预售许可而与消费者订立合同的，根据《合同法》第五十二条（五）项规定，属于违反法律、行政法规的强制性规定，销售合同无效。

（二）故意隐瞒所售房屋已经抵押、出卖或者为拆迁补偿安置房屋的事实订立商品房买卖合同的；（三）订立商品房买卖合同后又将该房屋抵押或者出卖的。（二）（三）两项是针对商品房销售中“一房数卖”等问题做出的规定。根据《合同法》第150条规定：“出卖人就交付的标的物，负有保证第三人不得向买受人主张任何权利义务。”即出卖人对标的物有权利担保义务。一是出卖人对标的物有合法的权利，须对标的物有所有权或者处分权。二是出卖人应当保证标的物上不存在他人可以主张的权利，如抵押权、租赁权等。出卖人违反权利担保义务的，属于根本违约，买受人可要求解除合同。如果出卖人存在欺诈的，根据《合同法》第五十四条第二款规定，买受人可以请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销。如果出卖人与某一买受人恶意串通，签订买卖合同并转移标的物所有权，符合《合同法》第五十二条“恶意串通，损害国家、集体或者第三人利益的合同为无效合同”情形的，有关买受人可以主张无效。

（四）将未经竣工验收或者验收不合格的商品房交付使用的。商品房的现售须通过竣工验收。竣工验收是商品房工程质量合格的证明。《建设工程质量管理条例》第十六条规定，建设单位应当组织设计、施工、工程监理等有关单位进行竣工验收，建设工程经验收合格的，方可交付使用。将未经竣工验收或者验收不合格的商品房交付使用的，属于违反法律、行政法规的强制性规定，应当属于无效合同。

（五）违反合同约定，迟延交付，经催告后在三个月的合理期限

内仍未交付的。根据合同法第九十四条第(三)项规定,当事人一方迟延履行主要债务,经催告后在合理期限内仍未履行的,当事人可以解除合同。迟延交付不一定导致根本性违约,对于受交货时间影响不大的商品,除当事人另有约定外,法律一般不认为构成根本性违约,因此没有规定直接的解除权,而是规定一定的催告期,经催告后仍不履行的,当事人可行使解除权。具体到商品房买卖合同中,商品房经营者的主要给付义务为房屋的交付。最高人民法院的司法解释将催告期的合理期限定为三个月,商品房经营者逾三个月后仍未履行交付义务的,消费者可行使合同解除权,主张合同解除。

(六)房屋主体结构质量经核验确属不合格或者因其他质量问题严重影响正常居住使用的。房屋属于特殊商品,其质量问题直接关系到居住人的生命安全。房屋主体结构质量经核验确属不合格或者因其他质量问题严重影响正常居住使用的,应当属于《合同法》第九十四条规定的有违约行为导致合同目的不能实现的情形,当事人可以行使合同解除权。对于商品房主体结构是否合格及是否严重影响居住使用,应当由取得工程质量检测资质的机构进行核验,我国对工程质量检测机构实行资质管理制度,只有具有相应资质等级的工程质量检测机构,才能从事商品房主体结构质量核验工作,其核验结果才合法有效。对于其他一般质量问题,如水电管线、设施等,根据《建筑工程质量管理条例》的规定,都有相应的保质期,不能赋予当事人合同解除权。

(七)交付的房屋实际面积误差比绝对值超过百分之三的。商品房的面积是商品房买卖的核心内容之一,超出合理误差有违买受人的初衷,应当是根本违约。最高人民法院在司法解释中规定了合理的误差是百分之三。误差之外的允许当事人解除合同。这一项主要针对有的房地产开发企业串通房屋测绘机构,多算建筑面积或者不合理地加大公用部位分摊面积,损害消费者的权益。如果当事人在合同没有约定处理方式或者约定不明确的,则应当按照以下原则处理:1. 面积误差比绝对值在百分之三以内(含百分之三),按照合

同约定的价格据实结算房价款，买受人不得以此为由要求解除合同；2. 面积误差比绝对值超出百分之三，买受人有权要求解除合同。房地产开发企业应当返还已付房款全额和已付房价款的利息。买受人不主张解除合同，房屋实际面积（也即产权登记面积）大于合同约定面积的，面积误差比在百分之三以内（含百分之三）部分的房价款由买受人按照合同约定的价格补足，面积误差比超出部分的房价款由房地产开发企业承担，产权归买受人；房屋面积小于合同约定面积的，面积误差比在百分之三以内（含百分之三）部分的房价款及利息由出卖人返还买受人，面积误差比超过百分之三部分的房价款由出卖人双倍返还买受人。面积误差比的计算方式为：面积误差比 =（产权登记面积 - 合同约定面积）/合同约定面积 × 百分之百。

（八）由于经营者的原因导致未在合同约定期限内办理房屋所有权证的。商品房经营者与消费者办理房屋过户手续，是经营者交付义务之一。该项应当注意的是：一是由于经营者的原因。房屋所有权证的办理主要受两方面工作的影响：综合验收时间和房产管理部门的办证时间。对于综合验收工作所占用的时间，如果是由于出卖人申请时间较晚，或者由于质量问题经过多次修补后方才通过验收，则出卖人应当承担延误时间的责任。但是，如果是行政管理部门的原因造成时间延误，不应当由出卖人承担责任。二是未按合同约定时间办理房屋所有权证的，出卖人应当承担违约责任。三是未按合同约定时间办理房屋所有权证的，并不必然导致合同解除。根据最高人民法院司法解释，办证时间延误属于迟延交付之一种，应当给予义务人催告期。只有在催告期满，仍不履行义务的，权利人方可行使合同解除权。司法解释规定“商品房买卖合同约定或者《城市房地产开发经营管理条例》第三十三条规定的办理房屋所有权登记的期限届满后超过一年，由于出卖人的原因，导致买受人无法办理房屋所有权登记，买受人请求解除合同和赔偿损失的，应予支持。”

三、商品房经营者应当承担的民事责任

根据《合同法》第五十八条规定，合同无效或者被撤销后，因该

合同取得的财产应当予以返还。有过错的一方应当赔偿因此所受到的损失。第九十七条规定，合同解除后，当事人可以要求恢复原状，采取其他补救措施，并有权要求赔偿损失。第一百零七条规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。根据合同法等有关法律规定，消费者可以主张合同无效、解除、申请合同撤销，或者要求经营者承担违约责任。

其中对有一、二、三项情形之一的，商品房经营者应当按照消费者的要求赔偿其受到的损失，赔偿金额为消费者已付购房款的一倍。这三项行为均符合法律规定的欺诈特征：一是出卖人有欺诈的故意；二是出卖人实施了欺诈行为；三是受欺诈人因欺诈而陷入错误，并基于此错误认识而为意思表示。这三种欺诈行为都有可能使买受人合同目的落空，最终无法取得房屋。通过惩罚性赔偿，使非违约方对其所受的全部损失能够补救，也可有效防止违约方从其违约中获得利益。根据本条，买受人除可请求出卖人返还已付购房款及利息、赔偿实际损失外，并可请求出卖人承担已付购房款的一倍的赔偿责任。应当指出，因惩罚性赔偿是为制裁违约方而加重违约责任的一种特别形式，惩罚性赔偿的适用范围应当限定，避免滥用。

第三十七条　装饰装修业经营者应当与消费者约定施工时限、施工质量、保修期限、费用结算、违约责任等内容；由经营者提供装饰装修材料的，应当使用符合国家规定标准的材料。因施工质量问题或者经营者提供的材料不符合国家规定标准，需要返工、重作的，经营者应当免费返工、重作。

装饰装修工程的保修期限不得低于二年。有防水要求的厨房、卫生间和外墙的防渗期为五年。保修期自装饰装修工程竣工验收合格之日起计算。保修期内的维修费用由经营者承担。

【释义】本条是关于装饰装修业经营者履行义务的规定。

装饰装修业经营者应当遵守《建筑装饰装修管理规定》、《家庭居室装饰装修管理施行办法》和《住宅室内装饰装修管理办法》的规定。

一、装饰装修业经营者应当与消费者约定施工时限、施工质量、保修期限、费用结算、违约责任等内容

现实生活中，消费者与经营者因装饰装修发生消费纠纷的现象时有发生，但由于双方未签定合同或者合同的内容过于原则，致使具体责任无法认定和落实。因此，本条强调了装饰装修业经营者应当与消费者约定义务，也就是说，经营者承揽装饰装修业务，必须与消费者签订装饰装修合同。合同内容包括：1. 消费者和经营者的姓名或者单位名称、住所地址、联系电话；2. 装饰装修的项目、方式、规格、质量要求以及质量验收方式；3. 装饰装修工程的开工、竣工时间；4. 装饰装修工程保修的内容、期限；5. 装饰装修工程价格，计价和支付方式、时间；6. 合同变更后解除的条件；7. 违约责任及解决纠纷的途径；8. 合同的生效时间；9. 双方认为需要明确的其他条款。

二、由经营者提供装饰装修材料的，应当使用符合国家规定标准的材料；因施工质量问题或者经营者提供的材料不符合国家规定标准，需要返工、重作的，经营者应当免费返工、重作

装饰装修经营者提供的材料，必须符合保障消费者人身、财产安全的国家、行业、地方的强制性标准；没有标准的，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的要求；禁止使用国家明令淘汰的建筑装饰装修材料。装饰装修工程竣工后，空气质量应当符合《民用建筑工程室内环境污染控制规范》（GB50325 - 2001）的规定。消费者可以委托有资格的检测单位对施工质量及经营者提供的材料进行检测，检测不合格的，经营者应当承担责任；需要返工或重作的，装饰装修经营者应当免费返工、重作。

三、关于保修期

验收合格后，装饰装修企业要出具质量保修书。对于装饰装修企业负责采购的材料及设备，应当向装修人提交说明书、保修单和环

保说明书。在正常使用条件下，装饰装修工程的最低保修期限为两年；有防水要求的厨房、卫生间和外墙面的防渗漏为五年。保修期自工程竣工验收合格之日起计算。保修期内的维修费用由经营者负责修理，这种修理不得收取任何费用。

第三十八条　物业服务经营者应当全面履行物业服务合同，接受业主和业主委员会的监督。利用共有部分开展有偿服务的，应当经业主大会同意。

物业服务项目、收费依据和标准，应当向全体业主公示。

【释义】本条是关于物业服务经营者义务的规定。

近年来，有关物业服务方面的消费纠纷呈快速上升趋势，为规范物业服务经营者的行为，保护消费者合法权益，促进物业服务行业健康发展，本条针对物业服务方面几个带有普遍性的问题作了规定。

一、物业服务经营者应当全面履行物业服务合同，接受业主和业主委员会的监督

物业服务经营者应当与业主委员会订立书面的物业服务合同，物业服务合同包括物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容。物业服务经营者应当全面履行物业服务合同，提供相应的服务。物业服务经营者未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

“接受业主和业主委员会的监督”，就是经营者要把物业服务活动置于业主和业主委员会的有效监督之下，通过与业主对话、设立意见箱和意见卡等方式，及时听取业主的意见和建议。总之，经营者应当建立一套听取业主意见、接受业主监督的制度，并把它当作一项义务来履行，自觉为业主服务。

二、物业服务经营者利用共有部分开展有偿服务的，应当经业主大会同意

《物业管理条例》第六条第八项规定：业主在物业管理活动中享有对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权。第五十五条规定“利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业管理企业的同意后，按照规定办理有关手续”。

三、物业服务项目、收费依据和标准，应当向全体业主公示

物业服务经营者应当维护消费者的知情权，物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。物业服务收费应当明码标价，服务项目、收费依据和标准应当在经营场所或收费地点公布。物业服务经营者应当严格遵守国家的价格法规和政策，执行规定的收费办法和收费标准，努力提高服务质量，向业主提供优质服务。

第三十九条　修理加工业经营者应当在修理、加工前告知消费者所需要的零部件、材料性能、期限、费用等真实情况，不得擅自更换或者故意损毁零部件，不得虚列修理、加工项目；使用的零部件和材料不得以次充好、以假充真。经营者对修理的部位应当予以包修，包修期不得少于三十日；经营者承诺包修期多于三十日的，依照其承诺。包修期自商品修复并交付消费者之日起计算。国家另有规定的，从其规定。

【释义】本条是关于修理加工业经营者履行义务的规定。

一、事先告知消费者真实情况的义务

有些修理业经营者事先没有告知消费者修理的时间和费用，常常因修理时间长、更换零部件费用高等原因与消费者发生消费纠纷。如果消费者事先知道修理的时间要很长，或者修理或者更换的零部件费用很高的话，可能会放弃修理。因此，修理加工业经营者应当在修理、加工前告知消费者所需要的零部件、材料性能、期限、费用等真实情况，经消费者同意后，再作修理、加工。

二、保证修理、加工质量的义务

不得擅自更换或者故意损毁零部件，不得虚列修理、加工项目；使用的零部件和材料不得以次充好、以假充真。这里所说的“不得擅自更换或者故意损毁零部件”，是两项禁止性行为，也是在修理业中存在的比较多的现象，如现在有的修理业经营者将更换下来的零部件用在其他的消费者身上，或者重新修理后，当作新货卖与其他消费者。“以次充好”是指以低等级、低档次的零部件和材料冒充高等级、高档次的零部件和材料。“以假充真”是指以某一种零部件和材料冒充与其特性不同的另一种零部件和材料。

三、包修义务

“经营者对修理的部位应当予以包修”，是针对经营者和消费者之间因修理部位不明确，再次需要修理时，经营者强调这次修理的部位与上次不是同一个部位，从而逃避保修的责任，故在这里特别强调“对修理的部位予以包修”。经营者承诺包修期多于三十日的，依照其承诺。包修期自商品修复并交付消费者之日起计算。

四、履行国家法律法规规定的义务

国家另有规定的，从其规定。

第四十条　汽车经营者应当与消费者约定维护、修理、更换、退货以及损失赔偿等事项，建立与其销售规模相适应的并具备相应资质的维修服务组织。汽车售出后主要部件出现安全性能故障的，经营者应当按照国家规定或者与消费者的约定免费进行修理、更换或者退货。

【释义】本条是关于汽车经营者履行义务的规定。

一、汽车经营者包括汽车产品的制造商、销售商、修理商等

（一）汽车制造商应当保证产品质量，建立与其销售量相适应的具有相关资格证书的维修网点，与修理商签订代理修理合同，约定汽车产品“三包”、维护、修理服务、损失赔偿等有关的事项。

（二）汽车销售商向消费者交付汽车产品时，应当符合下列要求：

1. 当面检验汽车产品（包括外观、内饰及可检验功能）并试车；

2. 提供发票、“三包”凭证、产品合格证、中文产品使用说明书及其它随车文件；

3. 明示汽车产品“三包”有效期和“三包”方式；

4. 提供修理商名单、地址和联系电话；

5. 按随车文件向消费者交清随车工具、附件、备件；

6. 在“三包”凭证上填写销售商有关信息；

7. 提醒消费者认真阅读安全注意事项，并按产品使用说明书的要求使用、维护；

8. 对于进口汽车产品，还应当提供海关出具的《货物进口证明书》和检验检疫机构出具的《进口机动车辆随车检验单》。

（三）汽车修理商应当履行以下义务：

1. 建立并执行汽车产品的维护和修理记录存档制度。消费者有权查阅本人产品的维护和修理记录。

2. 认真、完整、真实地填写维护和修理记录。

3. 向消费者交车时，当面交接验收、核对，并向消费者提供维护和修理记录。提供给消费者的维护和修理记录应当以书面形式表达。

4. 在整车“三包”有效期内，汽车产品发生因产品质量问题而产生的故障无法行驶或者不能正常行驶时，修理商应当提供电话咨询服务，开展现场维修服务，或者承担合理的车辆拖运费。

二、汽车售出后主要部件出现安全性能故障的，应当按照下列规定承担包修、包换、包退及其他责任，不得拖延或者拒绝：

1. 法律、法规、规章已做出规定的，从其规定；

2. 法律、法规、规章未做出规定，但与消费者达成约定的，从其约定；

3. 法律、法规、规章未做出规定，也未与消费者达成约定，但以广

告宣传、产品说明、店堂告示、服务公约、信誉卡等形式，单方面向消费者做出承诺的，从其承诺；

4. 法律、法规、规章已做出规定，但以广告宣传、产品说明、店堂告示、服务公约、信誉卡等形式，单方面向消费者做出优于法律、法规、规章规定的承诺的，从其承诺；

5. 法律、法规、规章未做出规定，未与消费者达成约定，也未单方面向消费者做出承诺的，参照国家有关规定履行。

第四十一条　美容美发业经营者应当使用符合国家质量、卫生标准的材料和器具，并事先向消费者明示服务效果及注意事项；因经营者的责任达不到约定服务效果的，应当按照消费者的要求免费重作或者退还已收取的费用；给消费者造成人身伤害或者其他不良后果的，应当承担赔偿责任。

不具备国家规定资质或者资格的，不得从事医疗美容服务。

【释义】本条是关于美容美发业经营者履行义务的规定。

一、美容美发业经营者的条件与要求

本条第一款所称美容，是一个广义的概念，又称生活美容，是指运用手法技术、生活美容设施、化妆品、装饰品等手段，为消费者提供人体表面无创伤性、非侵入性的皮肤清洁、皮肤保养、化妆修饰等服务的经营行为。生活美容的特点是无创伤性和侵入性。为区别于医疗美容，本条第二款规定“不具备国家规定资质或者资格的，不得从事医疗美容服务”。生活美容机构没有开展医疗美容项目的资质和条件，不能开展医疗美容项目。从事美容美发业的经营者应当具备以下条件：

（一）具有承担民事责任的能力和美容美发职业资格；

（二）具有固定的经营服务场所和与其经营服务项目相适应的设备设施；

（三）执行行业制定的专业技术标准、服务规范、质量标准和操

作规程。

（四）从事美容美发服务的专业技术人员、美容师、美发师等应当经过职业技能考核鉴定后取得国家有关部门颁发的《职业资格证书》。相关服务人员应当经过有关专业组织或机构进行的培训并取得合格证书。

二、关于本条第一款规定

（一）美容美发业经营者应当使用符合国家质量、卫生标准的材料和器具，并事先向消费者明示服务效果及注意事项。首先，美容美发经营服务所使用或销售的各种洗发、护发、染发、烫发和洁肤、护肤、彩妆等用品以及相应器械，应当符合国家有关产品质量和卫生安全的规定和标准，不得使用或销售假冒伪劣产品。其次，美容美发经营服务场所应当符合有关卫生规定和标准，具有相应的卫生消毒设备和措施；从业人员必须经过卫生部门的健康检查，持健康证明上岗。再次，美容美发服务经营者在提供服务时，应当在经营服务场所醒目位置上明示营业执照、卫生许可证、服务项目和收费标准，并事先向消费者明示服务效果及注意事项，向消费者提供与服务有关的真实信息，对消费者提出的有关产品、服务等方面的问题，应当真实明确地答复，不得欺骗消费者。

（二）因经营者的责任达不到约定服务效果的，应当按照消费者的要求免费重作或者退还已收取的费用；给消费者造成人身伤害或者其他不良后果的，应当承担赔偿责任。第一，经营者美容美发服务质量达不到事先约定的服务效果和要求时，应免费为消费者重作；因技术或设备等原因经努力确实无法达到规定要求时，经营者应退还已收取的费用。第二，经营者因使用质量不合格的工具、用具和美容美发用品，或因违反操作规程而造成消费者人身伤害或者其他不良后果的，应当承担赔偿责任，消费者可依照《民法通则》第 119 条、《消费者权益保护法》第 41 条规定要求等赔偿。第三，经营者在为消费者服务过程中，因操作不当或保管不善，使消费者衣、物遭受污损或丢失，并确认无法挽回其损失的，经营者应按同品牌、同规格、型

号的产品或市场平均价格予以赔偿。

三、关于第二款规定

所谓医疗美容，是指运用手术、药物、医疗器械以及其他具有创伤性或者侵入性的医学技术方法对人的容貌和人体各部位形态进行的修复与再塑。目前，医疗美容临床实践的主要项目有隆鼻术、祛除眼袋术、面部除皱术、隆胸术、抽脂术、重睑术等。实施医疗美容服务项目必须在相应的美容医疗机构或开设医疗美容科室的医疗机构中进行。

《医疗美容服务管理办法》规定：任何单位和个人，未取得《医疗机构执业许可证》并经登记机关核准开展医疗美容诊疗科目，不得开展医疗美容服务。

第四十二条　客运经营者应当按照客票载明的时间、地点、班次和规定的线路运送消费者，不得超载、途中加价，不得擅自绕行、转运、停运或者更换运输工具；迟延运送的，应当及时告知消费者，并根据消费者的要求安排改乘其他班次或者退票。

运送过程中发生危害消费者人身、财产的安全事件时，客运经营者应当立即报警并采取相应的安全措施；致使消费者的人身和财产遭受损害的，应当承担赔偿责任。

【释义】本条是关于客运业经营者履行义务的规定。

一、关于本条第一款规定

（一）客运经营者应当按照客票载明的时间、地点、班次和规定的线路运送消费者。客票是客运经营者与消费者之间订立运输合同的凭证，同时客票上也对合同的很多内容作了记载，如运输时间、地点、班次、线路等，消费者购买了客票后，运输合同也就成立。客运经营者按照客票记载的时间、地点、班次和规定的路线对消费者进行运输是其义务，否则就是对运输合同的违反。《合同法》第二百九十九条规定，“承运人应当按照客票载明的时间和班次运输旅客。承运

人迟延运输的，应当根据旅客的要求安排改乘其他班次或者退票”。

（二）客运经营者不得擅自超载、绕行、转运、停运。运输合同是承运人将旅客或者货物从起运地点运输到约定地点，旅客、托运人或者收货人支付票款或者运输费用的合同。所以，在运输中，当事人应当按照合同约定的路线进行运输，不得擅自超载、绕行、转运、停运，否则就要承担违约责任。客运经营者运输时都要按照一定的运输路线进行运输，如果当事人没有约定的，承运人应当按通常的运输路线进行运输，不得无故超载、转运、停运或者绕行。这是因为，首先，可以规避一些危险。我们知道，通常的运输路线一般都是经过多次运输行为的检验，并被证明是很安全的，如果不按通常的运输路线进行运输，或者超载运输，就有可能给运输活动带来危险，对于消费者或者货物带来危害。其次，客运经营者不按通常的运输路线进行运输，还有可能造成运输迟延，而运输迟延可能对消费者精神上、物质上造成损害。当然，客运经营者在运输中遇到危险，为了运输工具、消费者或者货物的安全，也可不按通常的运输路线进行运输，可以进行绕行，这种绕行也是合理的；因不可抗力的原因致使承运人不能按照通常的运输路线进行运输的，承运人也可以合理绕行。

（三）客运经营者不得途中加价，擅自更换运输工具。在运输中，客运经营者应当按照运输合同约定的运输工具进行运输。但是有的经营者在运输过程中却擅自变更了运输工具，例如在汽车运输中，客运经营者在运输合同中承诺用豪华公共汽车运输消费者，但是在实际运输中却用一般公共汽车进行运输；又例如客运经营者将旅客运到中途，却要求旅客换乘到另一辆公共汽车上。客运经营者这种擅自变更运输工具的行为，没有经过消费者的同意，违背了消费者的意志，是对运输合同的违反。客运经营者擅自变更运输工具降低服务标准的行为实质上是对消费者要求按合同的约定获得相应服务权利的侵害，所以在这种情况下，应当尊重消费者的选择权，消费者要求退票的，客运经营者应当退还旅客的全部票款；消费者要求减收票款的，客运经营者应当按照消费者的要求减收票款。但是在有的

情况下，客运经营者擅自变更了运输工具后，反倒提高了对消费者的服务标准，例如在汽车运输中，客运经营者在合同中承诺用一般的公共汽车进行运输，但在实际运输中却用豪华客车进行了运输，这无疑提高了对消费者的服务标准。在这种情况下，客运经营者是否可以加收票款？虽然客运经营者变更运输工具的行为提高了消费者的服务标准，但是客运经营者是擅自变更运输工具的行为，没有经过消费者的同意，所以即使提高了服务标准，客运经营者也不应当加收旅客的票款。

（四）客运经营者迟延运送的，应当及时告知消费者，并根据消费者的要求安排改乘其他班次或者退票。迟延运输是旅客运输当中的一个普遍现象。这里的迟延运输包括由于客运经营者的责任造成的，也包括其他原因造成的运输迟延。不可抗力虽然不是客运经营者造成的，但考虑到旅客消费者在突然降临的自然灾害面前被迫停止乘运，虽然不是客运经营者造成的，客运经营者也不能把消费者放在旅途中撒手不管。在迟延运输的情况下，要掌握以下两点：第一、客运经营者应当及时告知消费者。在旅客运输中，常常会出现一些异常情况导致运输行为不能正常进行，例如发生不可抗力致使承运人不能将旅客按时运到目的地；还比如在运输途中，运输工具突然发生故障，致使运输行为不能进行等，这里的不可抗力、运输工具发生故障就是运输不能进行的重要事由。在这些不能正常运输的重要事由当中，有的是客运经营者的过错造成的，有的则不是客运经营者的过错造成的，而是由于不可抗力、意外事件或者第三人的原因造成的，不管客运经营者对此是否有过错，都应当及时向消费者告知这些不能正常运输的重要事由。本条之所以对客运经营者如此要求，一是为了使消费者自己及时采取措施以避免不能正常运输给自己造成损失，例如在不能按时到达目的地的情况下，消费者一旦知道了迟延运输的原因后，如果认为迟延到达可能对自己造成重大损失的，他就可以变更客票改乘其他班次到达目的地；二是可以让消费者知道不能正常运输的原因，以避免造成混乱和无端的猜疑。第二、如何处理

的选择权在旅客手中。根据本条的规定，消费者可以要求退票。如果消费者还要求继续乘坐运输工具的，客运经营者应当根据消费者的要求安排旅客改乘其他班次以到达目的地。

二、关于第二款规定

（一）运送过程中发生危害消费者人身、财产的安全事件时，客运经营者应当立即报警并采取相应的安全措施。人身、财产安全权是消费者的一项基本权利。《消费者权益保护法》第7条规定："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。"运送过程中危害消费者人身、财产的安全事件通常有两种，一是运输行为本身是一项带有危险性的活动，特别是航空运输更是高风险的行业，它直接关系到人民的生命和财产的安全，因此强调运输活动的安全性是运输行业的一项基本原则，也是运输合同立法的基本原则。对此，有关法律都有专门规定，如《铁路法》第十条、《民用航空法》第一百二十四条、《海商法》第一百一十四条等。二是从现实情况看，运输过程中还存在不法分子侵害旅客消费者人身、财产安全的事件。出现这种情况，客运经营者应当立即报警并采取相应的安全措施，制止不法分子对消费者的侵害，保证消费者人身、财产的安全。

（二）致使消费者的人身和财产遭受损害的，应当承担赔偿责任。运输行为的需求在于高速和安全，当代运输虽然安全程度越来越高，但社会经济发展要求的速度越来越高，在速度和安全之间，存在对立统一的关系。现代任何一种运输生产活动都存在着与其他社会经济活动不同的风险，保障消费者在运输途中的安全也就成了客运经营者最大的义务。所以本条规定，客运经营者应当对运输过程中致使消费者的人身和财产遭受损害的行为承担赔偿责任。《消费者权益保护法》第十一条规定："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。"《合同法》第三百零二条规定："承运人应当对运输过程中旅客的伤亡承担损害赔偿责任，但伤亡是旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤

亡是旅客故意、重大过失造成的除外。”第三百零二条规定:“在运输过程中旅客自带物品毁损、灭失,承运人有过错的,应当承担损害赔偿责任。”此外,《民用航空法》、《铁路法》中对于旅客的人身权、财产权也有相应规定。因此消费者在客运过程中非因自身原因而遭受人身、财产损害的,可以依据上述法律的有关规定要求经营者承担赔偿责任。

第四十三条 旅游业经营者应当与消费者约定旅游线路、旅游时间、游览景点、交通工具、食宿标准、费用等内容,不得擅自变更服务项目或者降低服务标准,不得强制、误导消费者购买商品或者接受服务。

旅游业经营者擅自增加服务项目或者提高服务标准的,不得要求消费者承担由此增加的费用;擅自减少服务项目或者降低服务标准的,应当退还消费者相应费用,并承担赔偿责任。

【释义】本条是关于旅游业经营者履行义务的规定。

当前,消费者对旅游业经营者投诉的主要问题是,旅游合同设下陷阱,强制消费令人头疼。其主要表现有:一是路线和主要游览点故意含混,说明不清。故意不清楚表明所走路线及游览的景点,只是笼统地列举了几个地名和景点,有的甚至把同一游览点多个景点罗列出来蒙骗消费者。二是用餐、住宿及交通标准上更是前后不一。如承诺“八菜一汤”,只是几碟小青菜,数量和质量根本无从保证,个别旅游团甚至连吃饱都保证不了;住宿标准说好的是星级宾馆却随意改为普通宾馆,标准间改为四人间、五人间;高档豪华客车改为普通大巴等等。三是购物娱乐方面没有详细列明购物地点、时间及娱乐项目。这样在实际旅游过程中,导游人员就会随意增加购物地点和时间、缩短景点的游览时间及娱乐时间,甚至个别导游想尽各种办法诱骗消费者购物消费,从中索取回扣。四是消费者取消行程时退款办法和标准不规范。个别旅行社在消费者退团时扣款随意性很大,

甚至靠自定的合同欺诈消费者。五是强制、误导消费。有的导游向消费者兜售物品或以明示、暗示等方式向消费者索要小费；有的甚至欺骗、胁迫消费者消费，甚至与经营者串通欺骗、胁迫消费者消费。

根据当前消费者投诉的热点，本条对旅游业经营者规定了三项职责：一是旅游业经营者应当与消费者签定书面旅游合同。明确旅游线路、旅游时间、游览景点、交通工具、食宿标准、费用、违约责任等事项。二是旅游业经营者不得擅自变更合同和误导、强制消费。不得擅自变更服务项目或者降低服务标准，不得强制、误导消费者购买商品或者接受服务。三是旅游业经营者擅自改变合同约定承担责任。增加服务项目或者提高服务标准的，不得要求消费者承担由此增加的费用，由经营者承担由此增加的全部费用并承担违约责任；擅自减少上述项目或者降低标准的，应当退还相应费用并承担违约责任。

第四十四条　摄影冲印业经营者应当将拍摄、冲印的全部影像资料交付消费者，不得自行保留，不得在约定之外收取其他费用；影像资料不符合质量要求的，应当根据消费者的要求退还费用或者免费重拍、重印；未经消费者同意，经营者不得使用或者提供给他人使用消费者的影像资料；给消费者造成损害的，应当承担赔偿责任。

冲印具有特殊价值的影像资料，消费者可以与经营者事先约定保价额。经营者提供的服务不符合约定要求的，应当按照约定的保价额赔偿消费者损失。

【释义】本条是关于摄影冲印业经营者履行义务的规定。

摄影、冲印业的投诉主要集中在经营者不归还或者损坏、丢失底片及数码数据。本条规定了经营者相关行为的义务，规定了消费者可以事先与经营者达成保价约定，作为对丢失损毁的救济方法。同时还规定经营者未经消费者同意不得使用或者提供给他人使用消费者的影像资料。

一、将拍摄、冲印的全部影像资料交付消费者的义务

当前，摄影行业不同程度的存在这样一个现象：在拍摄婚纱、写真、艺术照时，有的经营者只向消费者提供图片，并不将拍摄的影像资料交还给消费者，而是需要消费者另行支付费用买走。消费者对此反映比较强烈，认为自己支付的费用属于享受整套服务，已经包含了所有拍摄的照片，经营者再收费属于重复收费。为此，本条规定："摄影冲印业经营者应当将拍摄、冲印的全部影像资料交付消费者，不得自行保留，不得在约定之外收取其他费用"。

二、保证影像资料质量的义务

从事摄影冲印业的经营者应当保证摄影、冲印质量，拍摄、冲印的照片不符合质量要求的，应当根据消费者的要求退还费用或者免费重拍、重印。目前，摄影冲印业尚没有明确的国家标准和行业标准，在评判其服务是否达到质量要求时，主要参照《产品质量法》看两个方面：一是默示的质量要求，即是否具备产品（服务）应当具备的使用性能；二是明示的质量要求，即是否符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。如许多摄影店事先都会向消费者展示一些样品照效果，如果最终拍摄的照片达不到样品照表明的基本效果，即属于违反明示的质量约定。在这种情况下，消费者可以有两种选择，既可以选择要求退还已经支付的拍摄、冲印费用，也可以选择要求重拍、重印，这时的重拍、重印不需要另行支付费用。

三、维护消费者肖像权的义务

肖像权是指公民对自己的肖像享有的制作、使用以及排斥他人侵害的权利。它所保护的客体是肖像上所体现的人格利益，它直接关系到自然人的人格尊严及其形象的社会评价，是自然人所享有的一项重要的人格权。民法通则第一百条规定："公民享有肖像权，未经本人同意，不得以营利为目的使用公民的肖像。"近年来，有的经营者为谋取私利，未经消费者同意，擅自将消费者的影像资料提供给他人，侵害了消费者的肖像权。为此，本条规定："未经消费者同意，经营者不得使用或者提供给他人使用消费者的影像资料"。

四、侵害消费者权益依法赔偿的义务

本条规定的赔偿包括两个方面：一是侵权赔偿。未经消费者同意，擅自使用或将消费者的影像资料提供给他人使用，侵害了消费者的肖像权。民法通则第一百二十条则规定了侵权人的法律责任："公民肖像权受到侵害的，有权要求停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并可以要求赔偿损失"。根据民法通则，本条进一步规定："给消费者造成损害的，应当承担赔偿责任"。二是违约责任。"冲印具有特殊价值的影像资料，消费者可以与经营者事先约定保价额。经营者提供的服务不符合约定要求的，应当按照约定的保价额赔偿消费者损失"。这里包含两层意思：首先，经营者在消费者冲印影像资料时，应当合理提醒消费者是否需要保价额；消费者在经营者提醒后不与经营者约定保价额，则视为约定权利的自动放弃。其次，经营者赔偿消费者损失是以消费者与经营者约定保价额为前提，如果消费者事先与经营者约定了保价额，经营者提供的服务不符合约定要求的，应当按照约定的保价额赔偿消费者损失。

第四十五条　洗染业经营者应当与消费者共同确认洗染前的衣物状况，并在服务单据中注明。造成衣物损坏、串色、染色、遗失的，应当退还收取的费用，并承担赔偿责任。

【释义】本条是关于洗烫业经营者义务的规定。

一、洗染行业消费纠纷争议的主要焦点在于如何确定责任

一般来说，造成衣物遗失由经营者负责不会存在争议。问题是衣物损坏、串染色如何界定责任。经营者认为，衣物在洗烫过程中发生适当的颜色变化是正常的化学反应，这不构成串染色，如要确定是串染色应由专门机构来认定；而衣物损坏有时是消费者拿来时就已存在了，不应由经营者负责。消费者认为，将衣物交付经营者后由经营者对在洗烫过程中发生的衣物损坏、串染色、遗失事件承担责任，是合情合理的。区分衣物损坏是由于消费者拿来之前就已存在的还

是经营者在洗烫过程中损坏的，需要通过建立和完善洗染登记制度来解决，事前的登记资料可以作为事后确定责任归属的重要依据。因此，规定“洗染业经营者应当与消费者共同确认洗染前的衣物状况，并在服务单据中注明”是十分必要的。

二、洗染行业消费纠纷争议的另一焦点是如何赔偿的问题

经营者造成衣物损坏、串色、染色、遗失的，应当退还收取的费用，这个问题没有争议。如何赔偿则争议较大，是按衣物的原价值赔偿，还是按衣物洗烫时的实际价值赔偿。实践中比较容易操作的是按洗染时的实际价值赔偿比较合理。当然这一实际价值的确定也是有一定难度的。目前一些洗染店为明确赔偿责任，在不违反公平原则的前提下，事先在洗染单据上写明赔偿数额，这种做法是可行的。根据本条例第三条第一款规定“经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平和诚实信用的原则”，通常情况下在确定赔偿责任上，如果消费者提供了当初的购买发票，可以按照发票载明的价格作相应折旧后得出；如果无法提供发票，可以按照市场上同种商品的价格作相应折旧后得出。

第四十六条　惊险性娱乐项目经营者应当具备保障消费者人身和财产安全的技术条件，设置明显的安全警示标志，配备符合要求的安全防护设施、必要的救护人员和设备，并制定相应的安全管理制度和应急预案。

【释义】本条是关于惊险性娱乐项目经营者履行义务的规定。

安全权是消费者享有的最重要的权利，经营者提供的商品和服务应当保障消费者人身、财产安全外，经营者提供的消费环境、消费场所也应当保障消费者的人身、财产安全，这也是经营者应履行的重要义务之一。本条对惊险性娱乐项目经营者的义务从四个方面作了明确规定：

一是要具备保障消费者人身和财产安全的技术条件。所谓符合

保障人身、财产安全的技术条件，是指经营者提供的惊险性娱乐项目，必须具备保障人身、财产安全的国家标准、行业标准；没有标准的，其技术条件必须符合社会普遍公认的安全要求。消费者在经营者的经营场所内，经营者应当提供保障消费者人身、财产安全的设施和项目。

二是设置明显的安全警示标志。惊险性娱乐项目并不是适合所有的人，比如蹦极、高空跳伞等活动，对心脏病患者等存在潜在的危险；有些项目对老人或者儿童存在着潜在的风险。对于具有潜在危险的服务，经营者应当在显著位置标以易认易懂、明白无误的说明和警示。

三是配备符合要求的安全防护设施、必要的救护人员和设备，以保证消费者的人身、财产安全不受损害。

四是制定相应的安全管理制度和应急预案，安全管理制度是惊险性娱乐项目必不可少的保障，经营者必须制定。同时，要制定应对危险的应急预案，一旦发生事故可以紧急处理，及时救助。

因技术条件无保障、或缺乏安全警示标志、或安全防护设施不完善、或没有必要的救护人员和设备，或没有安全管理制度和应急预案，致使消费者人身、财产受损害的，经营者应当承担民事责任。

第四十七条　职业介绍、婚姻介绍、房屋租售、出境出国等中介服务机构，应当向消费者提供真实信息，明示服务项目和收费标准，不得采取强迫、欺诈、误导手段进行服务。

中介服务机构以虚假信息误导消费者的，应当退还消费者所付的全部费用，并承担赔偿责任。

【释义】本条是关于职业介绍、婚姻介绍、房屋租售、出境出国等中介服务机构履行义务的规定。

中介服务机构是指介于市场主体之间，以向市场主体提供市场信息、咨询服务、协调沟通为主要职能的社会组织。当前，一些中介

服务机构缺乏职业道德，服务意识淡薄，在利益的驱动下，存在乱收费、发布虚假信息、出具虚假鉴定报告、采用欺骗手段非法经营等问题，扰乱了市场秩序，侵害了消费者合法权益。本条针对职业介绍、婚姻介绍、房屋租售、出境出国等中介服务机构侵害消费者合法权益比较突出的两个问题进行规范。

一、提供真实消费信息的义务

在现代社会，各种形式的商品宣传已成为经营者进行商品促销的重要手段。对于消费者来说，不断更新的产品和日益复杂的结构和功能，使消费者越来越难以判断商品的质量和性能，而不得不依赖于广告等宣传手段提供的信息选择商品。在这种情况下，任何对商品的质量、性能、用途、生产者或产地等事项作引人误解的虚假宣传，无疑将造成消费者不能正确地选择所需商品，而使其利益受到损害。随着市场经济的发展，中介服务机构在提供信息、咨询服务等方面发挥着越来越重要的作用。中介服务机构有义务保证其所提供的有关商品或服务的信息的真实性，向消费者提供真实信息，明示服务项目和收费标准。

二、不得采取强迫、欺诈、误导手段进行服务

采取强迫、欺诈、误导手段进行服务，是对消费者权益的侵害和对经营者义务的违反，是法律法规所禁止的。强迫服务，其法律实质就是民法上的“胁迫行为”，是指经营者以将要发生的损害或者直接实施损害相威胁，使消费者产生恐惧而违背自己意愿被迫与经营者发生交易的行为。强迫服务是一种严重的违法行为，应当承担法律责任。在民事责任方面，《民法通则》规定：“一方以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使对方在违背真实意愿的情况下所为的民事行为无效”。不仅如此，强迫服务还是对消费者自主选择权和人格权的侵害，根据《消费者权益保护法》规定，经营者应当退还消费者所付的全部费用，并承担停止侵害、赔礼道歉、赔偿损失等民事责任。在刑事责任方面，情节严重的强迫服务可以构成强迫服务罪。《刑法》第二百二十六条规定：“以暴力、威胁等手段强买强卖商品、强迫他

人提供服务或者强迫他人接受服务，情节严重的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金”。

三、欺诈消费者依法赔偿的义务

中介服务机构以欺诈、误导手段进行服务，构成欺诈行为，除退还消费者所付的全部费用外，还要按照欺诈行为承担民事责任。根据《消费者权益保护法》第四十九条规定：“经营者提供商品和服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品或者接受服务的费用的一倍。”

第四十八条　供水、供电、供热、供气、邮政、通信、金融以及殡葬等公共服务企业，应当将服务项目、服务规范、收费标准等向消费者明示，不得限定消费者向其指定的经营者购买商品或者接受服务。未经法定程序，公共服务企业不得提高收费标准、增加收费项目；非因消费者原因造成计量增加的，公共服务企业不得要求消费者承担由此产生的费用。

公共服务企业收取费用后因自身原因未提供正常服务的，应当向消费者返还收取的费用；因计量不准多收取的费用，应当退还消费者并支付利息；没有合法依据收取费用或者违反规定收取押金、保证金的，应当向消费者返还，并承担消费者因此所支付的合理费用。

【释义】本条是关于供水、供电、供热、供气、邮政、通信、金融以及殡葬等公共服务企业履行义务的规定。

一、关于本条规范的公共服务企业

本条规范的公共服务企业包括两类：一是指适应社会公众的物质生活的共同需要而经营的企业。如供水、供热、供气、邮政、通信、银行和保险等金融机构、殡葬等。这类经营者的特征是所在行业竞争不充分，而其提供的服务又是消费者日常生活所必不可少的。由于带有一定的垄断性，消费者选择商品和服务的余地受到限制。在这种情况下，消费者的合法权益往往容易遭受垄断企业的侵害。二

是指自然垄断经营的商品和服务，即由于资源条件、技术条件或者规模经济效益的制约而排除竞争形成的垄断。以供电为例，大电网可把分散的发电站和用户联结起来共用一个网络，从而直接降低了供电成本；不同地区、不同类型的用户具有不同的负荷曲线，大电网可充分利用用户负荷曲线的分散性，从而提高电网的负荷率；电网规模越大，调峰能力越强，系统安全运行就越有保证。所以，竞争再有效，也难以与独家经营产生的巨大的规模经济效益相匹敌，更无法弥补网络重复建设所造成的巨大浪费。目前世界各国的输、配电网络经营都形成了区域性独家垄断的产业组织形式，有的是企业间自愿联合的结果，有的是国家干预的产物。在自然垄断经营的领域，经营者缺乏竞争的压力，容易忽视效率和产品质量，并且易于利用垄断地位制定垄断价格，谋求高额利润。对此，通过立法规范上述公共服务企业的行为，对处于弱势地位的消费者权利进行保护，显得十分必要。

二、关于本条第一款规定

国家有关法律、法规对公共服务企业的义务已做出相关规定，本款对其重点规范了四项义务：一是向消费者明示服务项目、服务规范、收费标准等的义务；二是不得限定消费者向其指定的经营者购买商品或者接受服务的义务；三是不得擅自提高收费标准、增加收费项目的义务；四是非因消费者原因不得要求消费者承担责任的义务。

（一）向消费者明示服务项目、服务规范、收费标准等的义务。《消费者权益保护法》规定，经营者应当履行向消费者提供商品和服务的真实信息的义务，维护消费者的知情权。经营者应当严格按照《关于商品和服务实行明码标价的规定》实行明码标价制度，做到价签价目齐全、标价准确、标示醒目。提供有偿服务的经营者，应当在其经营场所或交费地点的醒目位置公布服务项目、服务内容和规范、登记和规格、服务价格等。

（二）不得限定消费者向其指定的经营者购买商品或者接受服务。《消费者权益保护法》规定，消费者享有自主选择商品和服务的权利。该法以及《反不正竞争法》等国家法律法规对侵害消费者自

主选择权的行为均做了禁止性规定，并规定了相应的法律责任。如《反不正竞争法》第六条和第七条分别规定：公用企业或者其他依法具有独占地位的经营者，不得限定他人购买其指定的经营者的商品。第二十条规定，经营者违反本法规定，给被侵害的经营者造成损害的，应当承担损害赔偿责任；第二十三条规定：公用企业限定他人购买其指定的经营者的商品，应当责令停止违法行为，可以根据情节处以五万元以上二十万元以下的罚款。

（三）不得擅自提高收费标准、增加收费项目的义务。公共服务企业是人们生产和生活所必需的，其商品和服务价格的高低直接关系到社会公众的利益。特别是某些重要的公共服务企业，其价格变动往往会影响到人们的基本生活水平，甚至会影响到社会安定。因此，对公用事业价格不能完全任由市场调节，自然垄断经营的商品价格和服务很难通过竞争形成的商品价格。对于重要的公用服务价格和自然垄断商品价格，应当由政府进行必要的管理。

《价格法》第二十三条规定："制定关系群众切身利益的公用事业价格、公益性服务价格、自然垄断经营的商品价格等政府指导价、政府定价，应当建立听证会制度，由政府价格主管部门主持，征求消费者、经营者和有关方面的意见，论证其必要性、可行性"。因此，公共服务企业不得擅自提高收费标准、增加收费项目。如果变动，必须经过法定程序，如建立听证会制度，对政府指导价、政府定价范围内的公用事业价格、公益性服务价格、自然垄断经营的商品价格实行听证，看价格变动是否合理、是否符合实际、是否符合国家利益和人民群众的利益等。

（四）非因消费者原因不得要求消费者承担责任的义务。现实生活中，一些公共服务企业在计量不准、费用增加的情况下，往往将费用转嫁到消费者身上，违背了消费者权益保护法"自愿、平等、公平、诚实信用"的原则，侵害了消费者的公平交易权，消费者有权拒绝。消费者没有过错，而计量增加，公共服务企业不得要求消费者承担由此产生的费用，加重消费者的负担。

三、关于第二款规定

（一）公共服务企业收取费用后因自身原因未提供正常服务的，应当向消费者返还收取的费用；因计量不准多收取的费用，应当退还消费者并支付利息。《民法通则》第一百一十一条规定："当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定条件的，另一方有权要求履行或者采取补救措施，并有权要求赔偿损失"。首先，公共服务企业收取费用后，与消费者形成合同关系，应当履行为消费者"提供正常服务"的义务。如果因为自身原因不能履行合同，消费者有权要求其履行义务，并有权要求经营者赔偿损失。经营者应当向消费者返还收取的费用。其次，要求经营者计量正确是消费者的权利，也是经营者的义务。在交易过程中，如果经营者提供的商品或者服务数量短缺的，就是对消费者权利的损害，应当承担相应的民事责任，退还消费者因计量不准多收取的费用并支付利息。

（二）没有合法依据收取费用或者违反规定收取押金、保证金的，应当向消费者返还，并承担消费者因此所支付的合理费用。《价格法》第四十一条规定："经营者因价格违法行为致使消费者或者其他经营者多付价款的，应当退还多付部分；造成损害的，应当依法承担赔偿责任"。本款规定的"没有合法依据收取费用或者违反规定收取押金、保证金"，是典型的价格违法行为。本款规定的"退还多付价款和承担赔偿责任"两种方式，与《价格法》的规定是一致的、相互衔接的。经营者在价格违法行为中，使消费者多付价款或受到损害的，可以有多种表现形式，存在于不同种类的商品和不同的交易环节之中，比如，在核定生产经营成本方面，经营者弄虚作假，虚列成本，抬高定价；在执行政府指导价时，超出允许浮动的幅度，多收价款；在明码标价时违反有关规定，在标价之外又实行加价，在标明的费用之外又加收费用；在操纵市场价格和低价倾销过程中，既会使消费者利益受损，也会使其他经营者蒙受损失；哄抬价格和以欺诈的价格手段诱骗消费者或者其他经营者，势将造成他们的利益损失；价格歧视作为不公平的交易，就会使一部分经营者的合法利益受损；变相

提高或者压低价格的过程中，使经营者自身得益，就会相应地损害了消费者或其他经营者的利益；经营者的暴利行为，总是建立在使消费者过多地支付价款基础上的，在一定的条件下，也会使一些其他的经营者受损；政府指导价、政府定价制定后，经营者为了获取不正当利益而不执行，也就造成了对消费者或者其他经营者的损害；当市场价格显著上涨或者价格总水平出现异常波动时，经营者不执行法定的价格干预措施和紧急措施，以求在违法行为中谋求非法利益，这样对消费者和其他经营者也有可能造成损害等。这些违法行为，都可能直接或者间接地使消费者多支付价款，使其他经营者遭受损失，当然，消费者在除了多付价款之外，也会受到其他的损失。属于是多付价款的，应当退还多付的部分，也就是正常价格与非正常价格之间的差额。经营者的违法价格行为给消费者造成损害的，要承担赔偿责任，这是应当遵循的法律原则。

第四章　消费者组织

《消费者权益保护法》规定，消费者协会是依法成立的对商品和服务进行社会监督的社会团体。按照该法，消费者协会具有法定的名称、法定的宗旨、法定的性质、法定的职能、法定的保障、法定的行为规范。为了充分发挥消费者协会的作用，本章规定了消费者协会的设立、职能及政府和有关部门支持消费者协会工作的规定，并对消费者协会的职责和活动范围做了规定。

第四十九条　省、设区的市、县（市、区）依法成立消费者协会。

消费者协会履行下列职能：

（一）宣传保护消费者合法权益的法律、法规，开展消费知识教育，为消费者提供消费信息和咨询服务；

（二）开展消费调查和比较试验，对经营者提供商品和服务的质量、价格、计量、安全、卫生、性能及信誉情况进行调查、比较和分析；

（三）受理消费者投诉，并对投诉事项进行调查、调解；投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以提请法定鉴定机构进行鉴定或者提请有关行政管理部门和单位作出处理；

（四）参与有关行政管理部门对商品和服务的质量、价格、计量、安全、卫生等方面进行的监督和检查；

（五）对涉及保护消费者合法权益的问题，向有关行政管理部门和单位反映、查询，提出建议；

（六）对维护消费者合法权益做出突出成绩的消费者满意单位进行表彰，对损害消费者合法权益的经营者通过大众传播媒介予以揭露、批评；

（七）建议人民政府及有关行政管理部门制定并组织实施保护消费者合法权益的政策措施；

（八）法律、法规规定的其他职能。

各级人民政府对消费者协会履行职能应当予以支持。

【释义】本条是关于消费者协会的设立、职能及政府和有关部门支持消费者协会工作的规定。

一、消费者协会的设立

消费者协会是根据《消费者权益保护法》第三十一条规定成立的组织。依法成立既是消费者协会设立的基本要求，也是消费者协会存在和开展工作的基础。中国消费者协会于1984年12月26日经国务院批准成立。山东省消费者协会于1986年9月23日经省人民政府批准，由山东省工商行政管理局、省标准计量局、省卫生厅、省物价局、山东进出口商品检验局共同发起成立。《消费者权益保护法》规定依法成立消费者协会，但对各级消费者协会如何设定并未做出规定。消费者协会是广大消费者自己的组织，这在客观上要求建立健全各级消费者协会，以更好的贴近消费者、服务于消费者。鉴于此，本条规定“省、设区的市、县（市、区）依法成立消费者协会”。目前，全省成立市级消费者协会17个，县（市、区）级消费者协会149

个。

二、消费者协会的职能

山东省各级消费者协会成立以来，在省委、省政府的正确领导下，在省工商局等发起单位的大力支持下，认真履行《消费者权益保护法》赋予的职能，依法对商品和服务进行社会监督，为保护消费者合法权益、促进经济社会又好又快发展、建设社会主义和谐社会做出了积极贡献，被誉为党和政府联系消费者的桥梁和纽带。随着市场经济的深入发展，消费者协会的作用越来越重要。为促进全省消费者协会更有效地保护消费者合法权益，本条在《消费者权益保护法》赋予消费者协会七项职能的基础上，对消费者协会的职能进行了补充和细化。

（一）宣传保护消费者合法权益的法律法规，开展消费知识教育，为消费者提供消费信息和咨询服务。宣传保护消费者合法权益的法律法规，是消费者协会的重要职能。为了加强对消费者合法权益的保护，国家制定了一系列保护消费者合法权益的法律、法规。但是，受历史和现实诸多因素的影响，目前消费者法律知识匮乏，依法进行自我保护的能力还比较弱，一些经营者也缺乏依法维护消费者合法权益的自觉性。针对这种情况，本条将宣传保护消费者合法权益的法律法规作为消费者协会的首项职能，旨在通过宣传，把保护消费者合法权益的法律法规普及到千家万户，让广大消费者懂得如何依法保护自己的合法权益。目前，涉及保护消费者合法权益内容的法律、法规很多，如《民法通则》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》、《产品质量法》、《药品管理法》、《食品卫生法》、《商标法》、《广告法》、《标准化法》、《计量法》等等。各级消费者协会应采取切实措施加强对这些法律法规的宣传。在宣传形式上，可以通过大众传播媒介，可以组织知识竞赛、文艺演出，可以开展街道宣传活动，还可以编辑出版书籍等宣传品，等等。

开展消费知识教育，为消费者提供消费信息和咨询服务，既是提高消费者自我保护能力的需要，更是提高消费品使用效益的需要。

本条将开展消费知识教育的职能赋予消费者协会，旨在通过消费者协会的努力，帮助消费者掌握消费知识，提高消费技能，以达到引导消费者科学合理消费、保护消费者合法权益的目的。当前，随着市场经济的发展，商品和服务的品种日益多样，科技含量也日趋增多，加之各种假冒伪劣商品屡禁不止，令消费者防不胜防。在这种情况下，消费者迫切要求掌握更多的消费知识，以更好的适应复杂多变的市场形势，抵制各种假冒伪劣商品的侵扰，最大限度地发挥消费品的使用效益，把家庭和个人生活安排的更为科学合理。消费知识，主要包括商品（服务）的鉴别、选购、使用、养护等多方面的知识。多年来，各级消费者协会通过在农村开展消费教育、在中小学设立消费教育课程、在新闻单位开辟消费者咨询热线、编写系列消费知识丛书（资料）等形式，广泛开展消费知识教育，收到了良好的社会效果，今后还应不断开拓新的途径，加大消费知识教育工作的力度。

（二）开展消费调查和比较试验，对经营者提供商品和服务的质量、价格、计量、安全、卫生、性能及信誉情况进行调查、比较和分析。本项规定赋予消费者协会开展消费调查和比较试验的职能。消费调查，是消费者协会为解决消费者问题或为政府制定消费者政策提供科学依据，采取一定方法和步骤，对消费领域的有关问题，做有目的、有计划调查的活动。消费者协会的消费调查，既包括对消费观念、消费结构、消费资金投向以及对某种（类）商品（服务）的消费倾向的调查，也包括对经营者提供商品和服务的质量、价格、计量、安全、卫生、性能及信誉情况进行调查。由于消费者是商品和服务的直接使用、接受者，因此消费者对商品和服务最有发言权和评价权。消费者协会对消费者进行消费意向的调查，充分体现了广大消费者的意愿，这种调查具有权威性和代表性的特点。

比较试验，是世界各国消费者组织引导和指导消费的有效方法之一。比较试验是指消费者组织站在消费者的立场和角度，以普通消费者的身份，在市场上对同一类不同品牌的商品（服务）进行随机购样或抽样，然后委托具有资质的检测机构，依据国家有关标准或统

一的试验方法，对商品的使用性能、安全性、可靠性、适应性、经济性以及具有可比性的其他特征指标进行测试，从而对同类商品（服务）的不同品牌之间的特征差异进行比较，对同类同品牌商品（服务）的明示内容与实际品质进行对比研究，为消费者提供客观的消费信息。

消费者协会开展消费调查和比较试验的主要目的，是对商品和服务的质量、价格、计量、安全、卫生、性能及信誉情况进行调查、比较和分析，为消费者提供消费信息和咨询服务，引导消费者科学合理消费；为政府及有关部门科学决策提供参考；为经营者改进经营管理提供建议和意见。

（三）受理消费者投诉，并对投诉事项进行调查、调解；投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以提请法定鉴定机构进行鉴定或者提请有关行政管理部门和单位做出处理。消费者购买、使用商品或者接受服务，其合法权益受到损害，均可以向消费者协会投诉，请求予以保护。消费者协会对符合投诉范围和管辖范围的投诉，应当予以受理；对不符合受理条件的，则不予受理。消费者协会除了直接受理消费者的投诉外，还间接受理有关单位委托或请求受理（处理）的消费者投诉。消费者协会对消费者投诉事项，在认真调查、分清责任的前提下，在消费者和经营者自愿的基础上，以事实为依据，以法律为准绳，公正合理的做出调解，从而解决争议。对消费者投诉反映的商品和服务质量问题，凭感官和经验难以确认责任方的，应当提请法定的鉴定机构依法取得鉴定结论，以此作为认定事实、分清责任的依据，严肃、公正的解决消费纠纷。在我国，法定鉴定机构，既有产品质量检验机构，也包括司法和行政部门中担负特定任务的鉴定机构。这些鉴定机构对消费者协会提请鉴定的事项，应及时予以鉴定，并有义务将鉴定结论如实告知消费者协会。对问题性质严重、涉及面大、容易影响社会稳定的消费者投诉，消费者协会可在必要时，提请经营者的主管部门、有关行政管理部门以及司法机关作出处理，以加大对不法经营者的打击力度，尽快化解社会矛盾，更好的维护消费者的合法权益。

（四）参与有关行政管理部门对商品和服务的质量、价格、计量、安全、卫生等方面进行的监督和检查。这里所说的有关行政管理部门，主要指依法负有保护消费者合法权益职责的工商行政管理、物价、质量技术监督、进出口商品检验、卫生等部门。这些部门对商品和服务实施的监督检查，属于行政监督。本法赋予消费者协会参与行政监督的职责，旨在充分发挥消费者协会社会监督的作用，将社会监督和行政监督有机的结合起来，使行政监督更具有广泛的群众基础。主要表现在：有关行政管理部门在对与消费者密切相关的商品和服务实施监督检查时，应当吸收消费者协会参加；消费者协会也可以主动要求参加有关行政管理部门的监督检查活动。应当说明的是，赋予消费者协会参与行政监督的职能，并不排除消费者协会独立开展社会监督的权利。在国家法律、法规、规章以及消费者协会章程允许的范围内，消费者协会完全可以独立自主的组织对商品和服务的各种监督检查活动，有关单位不得加以拒绝。

（五）对涉及保护消费者合法权益的问题，向有关行政管理部门和单位反映、查询，提出建议。涉及保护消费者合法权益的问题，是指在消费领域中与消费者合法权益相关的一些问题，诸如：商品和服务的质量、计量、安全、卫生、价格、规格、说明、包装、商标、广告等情况；经营者的不法行为；有关部门和单位及其工作人员的工作；具体时间的处理；消费者的意见、建议与要求等等。消费者协会反映的情况，应当本着有利于问题解决的原则，有针对性的实事求是的进行。消费者协会提出建议，应当本着建设性和参与性的原则，譬如，就某些严重损害消费者合法权益的行为建议司法或行政执法部门加大打击力度、就某些消费者反映的问题建议有关单位予以解决等等。除了反映情况和提出建议外，消费者协会还可以进行查询。查询即调查询问，消费者协会行使查询权主要体现在三个方面：其一，针对有关消费者合法权益的问题，向有关部门和单位调查、询问相关的法律、法规、规章、行政职能等情况；其二，针对消费者协会反映的有关消费者合法权益的具体问题，向有关部门和单位查询处理情况，其中

包括消费者协会移送有关部门和单位要求处理的投诉等；其三，就消费者投诉反映的有关问题，向被投诉者查询处理依据、处理进度、处理结果等。为了保证消费者协会查询权的行使，本办法明确规定，被查询者对消费者协会的查询，应当予以答复，而不得以任何理由予以拖延或者拒绝。

（六）对维护消费者合法权益做出突出成绩的消费者满意单位进行表彰，对损害消费者合法权益的经营者通过大众传播媒介予以揭露、批评。本条规定："对维护消费者合法权益做出突出成绩的消费者满意单位进行表彰"。我省"消费者满意单位"评选活动始于1995年，每两年一届。这项活动以保护消费者合法权益为宗旨，以宣传和扶持名优企业、弘扬维权、扶优限劣为重点，以"诚信山东""文明山东""和谐山东"建设为目标，充分反映消费者的意愿和呼声，展示了企业的产品和服务质量及社会信誉情况，因而得到了各级党委政府的高度重视，得到了广大消费者的热烈欢迎，得到了广大经营者的积极响应，得到了社会各界的密切关注。目前，消费者满意单位评选活动由省消费者协会、省精神文明建设办公室、省纠风行业不正之风办公室、省整顿和规范市场经济秩序领导小组办公室、省经济贸易委员会、省中小企业办公室、省工商行政管理局、省质量技术监督局、省食品药品监督管理局、省物价局、省卫生厅、省总工会、省通信管理局共同组织。

通过大众传播媒介宣传保护消费者合法权益的先进单位，批评、揭露严重损害消费者合法权益的违法行为和违法经营者。这是对消费者协会实施舆论监督的规定。舆论监督属于社会监督的一种形式，但由于它具有独特的宣传作用，对于消费者协会顺利实施社会监督意义重大。《消费者权益保护法》第六条规定"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"。由此，报刊、杂志、电台、电视、网络等大众传播媒介，有义务进行并做好维护消费者合法权益的宣传，对消费者协会要求进行的各种宣传，应当予以积极支持，提供方便，确保宣传工作的顺

利进行。消费者协会所实施的舆论监督，可以是正面报道，宣传、弘扬保护消费者合法权益的先进单位和个人，为全社会树立学习榜样；也可以是反面揭露，将严重损害消费者合法权益的违法行为和违法经营者公之于众，引起全社会的关注，促进问题尽快得以解决。

（七）建议人民政府及有关行政管理部门制定并组织实施保护消费者合法权益的政策措施。本项规定包括两层含义：一是消费者协会应当建议人民政府及有关行政管理部门制定保护消费者合法权益的政策措施。消费者协会是政府联系消费者的桥梁和纽带。消费者协会将收集的商品和服务的信息以及通过受理消费者投诉等渠道获得的保护消费者合法权益中存在的问题，向各级人民政府及有关部门提出建设性意见，这既对沟通政府与消费者之间的联系起到重要的桥梁作用，又对政府及有关行政部门听取消费者意见、更好地履行保护消费者合法权益的职责起到促进作用，更重要的是建议人民政府及有关行政管理部门及时制定保护消费者合法权益的政策措施。二是建议人民政府及有关行政管理部门组织实施保护消费者合法权益的政策措施。建议各级人民政府主动采取措施，组织、协调、督促有关部门做好保护消费者合法权益的工作，预防危害消费者人身、财产安全行为的发生；在出现危害消费者人身、财产安全的行为时，各级人民政府有责任予以制止；建议有关行政管理部门依照法律、法规和政策的规定，采取措施，保护消费者的合法权益。

（八）法律、法规规定的其他职能。本项规定在法律上俗称兜底条款，既包括《消费者权益保护法》规定的七项职能，还包括其他法律、法规规定的职能，这是考虑到消费者权益保护工作涉及方方面面，立法时不可能将其一一列举，为此往往采取一种概括式的表述方法。本项规定为消费者协会依法保护消费者的合法权益、履行其他职能提供了法律依据。

三、各级人民政府对消费者协会履行职能应当予以支持

为了保证消费者协会正常履行《消费者权益保护法》和本条规定的职能，本条明确规定各级人民政府及其有关行政管理部门应当

支持消费者协会的工作，这就为消费者协会履行法定职能提供了可靠的保障。保护消费者的合法权益，是各级人民政府的职责。消费者协会是公益性的组织，代表政府履行保护消费者合法权益的任务，不同于实行会员制的社团组织。政府支持消费者协会的工作主要体现在三个方面：一是支持成立各级消费者协会组织，听取和了解消费者协会的工作情况以及对保护消费者合法权益工作的意见和要求；二是组织、督促、协调有关部门和单位支持消费者协会的工作；三是在人员编制、活动经费、办公条件等方面给消费者协会以必要支持，确保消费者协会能够正常开展消费者权益保护工作。

第五十条　消费者协会应当根据消费者投诉情况和消费者需求，发布消费警示和指导信息，引导消费者科学合理消费。

消费者协会披露消费者投诉处理情况、公布调查报告、发布消费信息和比较试验结果，应当客观、真实、公正。

【释义】本条是关于消费信息发布制度的规定。

消费者协会受理了大量的消费者投诉，这些投诉是消费者协会的一笔宝贵财富，对其加以综合分析，可以发现大量的、富有价值的有关商品或者服务问题的信息，而这些信息对于引导消费者科学合理消费、有关部门加强管理和有关经营者改进经营，无疑具有举足轻重的作用。消费者协会对经过综合分析而得到的结论或者发现的问题，应当以书面或者口头的形式及时向消费者及有关的经营者或者政府部门通报，以充分发挥投诉信息的作用。为此，本条规定“消费者协会应当根据消费者投诉情况和消费者需求，发布消费警示和指导信息”。

消费信息发布制度是对本省范围内已经发生且可能蔓延或者将要发生的为广大消费者所关注的情况，用通俗易懂的文字向社会发布，以增强消费者事前的预警防范意识，减少消费者人身、财产和精神损害。消费信息分为消费警示信息和消费指导信息。消费警示信

息主要包括以下几个方面：一是就已经或可能对消费者人身、财产、精神造成侵害的带有普遍性和苗头性的产品和服务问题提出警示；二是就已经或即将上市的具有高新技术含量的商品或新的服务形式，由于消费者对此不能充分了解而可能造成的错误诱导、盲目消费提出警示；三是就一些带有普遍性的可能误导消费的消费观念、消费行为提出警示。消费指导信息包括以下几个方面：一是对消费领域的有关知识、存在的消费误区或者新出现的一些消费项目和消费方式，通过发布消费指导信息的方式来加以介绍。消费信息来源要真实、准确，语言表述要简单明了，叙述法律及科技知识要浅显易懂，消费信息要达到帮助消费者提高自我保护能力、引导消费者科学合理消费的目的。

消费信息发布制度是一项非常严肃的工作，涉及到消费领域的方方面面，必须采取严谨、科学、认真的态度。无论是披露消费者投诉处理情况、发布消费警示，还是公布调查报告和比较试验结果，都应当客观、真实、公正、规范。消费信息既与消费者生活密切相关，也与经营者活动息息相关，如果消费者协会在信息发布中缺乏严肃认真、谨慎负责的态度，在工作中出现不应有的失误，就会对经营者造成不可挽回的损失，严重的还可能影响到市场经济的正常运行。因此，消费者协会发布消费信息要做到合法、客观、公正，避免随意性。

第五十一条　消费者协会对消费者权益保护问题进行查询，有关行政管理部门、行业组织和经营者应当自接到查询请求后十五日内作出明确答复。

【释义】本条是关于被查询者答复消费者协会查询的时效、形式等责任的规定。

消费者协会对消费者权益保护问题进行查询，本条对被查询者的答复做了两点明确规定，其一，应当在查询之日起十五日内答复；其二，该答复应当是书面形式的，而不是口头的或其他形式的。

赋予消费者协会查询权，旨在加强对商品和服务的监督，促进有关行政管理部门、行业组织和经营者切实维护消费者的合法权益。但在实际生活中，有的部门和单位漠视消费者利益，对消费者协会提出的查询置之不理，拒绝答复，严重影响了消费者协会工作的开展。为了保障消费者协会行使法定的查询权，对拒不答复消费者协会查询的，消费者协会可以通过以下两条途径加以督促：一是向同级人民政府或者被查询者的上级机关报告，请求行政干预；二是通过大众传播媒介公开批评、揭露，形成广泛的舆论监督。消费者协会通过上述两条途径，可以促进拒不履行义务的被查询者改正错误，尽快按规定答复消费者协会的查询。

第五十二条　消费者协会应当支持受损害的消费者依法提起诉讼，并可以依法提供法律援助。

【释义】本条是关于消费者协会支持诉讼和法律援助的规定。

支持受损害的消费者依法提起诉讼。在以下两种情况下，消费者协会可以支持消费者提起诉讼：一是受害消费者请求消费者协会调解不成的。二是受害消费者直接请求消费者协会支持其诉讼的。消费者协会支持起诉主要体现在四个方面，其一是舆论呼吁。通过各种传媒、内部公文等形式，披露严重损害消费者合法权益的事实，向有关方面反映情况，提出建议，促进案例的公正处理；其二是法律咨询。为消费者提供有关的法律依据，帮助消费者正确行使自己的权利，依法提起诉讼；其三是提供证据。对消费者投诉事项进行调查取证，必要时提请法定的鉴定机构作出鉴定结论，如实向法庭提供有关证据；其四是出庭作证。消费者协会在庭审时，可以以证人的身份出现，根据损害事实，证明被告人有侵害消费者合法权益的行为。

为维护消费者合法权益，2001 年 9 月，山东省消费者协会与省法律援助中心共同成立了山东省消费者法律支持中心，为合法权益受损害的消费者提供法律支持和法律援助。法律援助的范围是：1.

消费者权益确实受到侵害，且享受最低生活保障金或者领取失业保险金而无其他收入，经济困难的；2. 消费者权益确实受到侵害，且经济困难的优抚对象；3. 消费者权益确实受到侵害，且因自然灾害或者其他不可抗力造成经济困难的，正在接受国家救济的；4. 消费者权益确实受到侵害，索赔金额不大，但具有典型意义的案件；5. 涉及重大公众利益的，具有重大影响的群体的消费者权益案件；6. 消费者权益确实受到侵害，且国家法律、法规规定应当获得法律援助的案件。

第五十三条　消费者协会不得从事商品经营和营利性服务，不得以营利为目的向社会推荐商品和服务。

【释义】本条是对消费者协会从事经营活动和以营利为目的向社会推荐商品和服务的禁止性规定。

消费者协会是公益性组织，不以营利为目的是世界各国消费者组织的基本特征之一，否则就不称其为消费者组织了。如果消费者协会从事经营活动或以营利为目的向社会推荐商品和服务，难免受利益机制的驱动使其行为偏离保护消费者合法权益的轨道，从而失去其本身应有的公正性和独立性，也与其保护消费者合法权益的宗旨格格不入，难以承担本法赋予的重任，更难以履行《消费者权益保护法》和本条例所赋予的重要职能。我省各级消费者协会坚持不以营利为目的这一原则，保证了消费者协会的权威性、独立性和公正性，发挥了其应有的作用。本条对此作出禁止性规定，是对消费者协会多年工作经验的总结和肯定，也是对消费者协会的保护，其内容有两个方面：

一、消费者协会不得从事经营活动。经营活动是指公民、法人及其他经济组织从事以营利为目的的经济活动，包括商品经营和营利性服务。消费者协会进行经营性活动，就会把经营者和消费者组织混为一谈，这样就会降低消费者组织的威信。因此，消费者协会不管什么原因或通过什么形式所进行的经营活动都应是法律法规所禁止

的。

二、消费者协会不得以营利为目的向社会推荐商品和服务。向社会推荐商品和服务，是指消费者协会根据自己在工作中掌握的信息和有关情况及各种资料，对商品和服务进行综合评价，向消费者宣传和介绍该商品或服务的活动，是指导消费的重要手段。推荐的方式主要通过大众传播媒介，还有新闻发布会、专题讲座、文艺演出、散发宣传材料、举办专项展览等方式。推荐的目的不是为了牟利，而是在于引导消费，给消费者提供真实明确的信息，使其消费选择免受劣质商品和服务的侵害，从而维护消费者的合法权益。推荐的商品和服务一般是信誉较高、质量较好，在消费者心目中有一定知名度的商品和服务。但应当看到，现实中确有一些组织、团体和单位见利忘义，借推荐之名牟取暴利，谁只要给钱就推荐谁，靠推荐来发财，置客观事实和消费者利益于不顾，有的甚至还打着消费者组织的旗号。一方面给少数企业以可乘之机，滋生了不正当竞争行为；另一方面助长了不正之风，对消费者是很大的欺骗。对此，必须加以严厉禁止。

消费者协会引导和指导消费的手段非常丰富，为防止推荐商品和服务工作给消费者协会带来不良影响，防止组织、团体和单位打着消费者协会的旗号推荐商品和服务，近年来，山东省各级消费者协会未向社会推荐商品和服务，更禁止以营利为目的向社会推荐商品和服务。

第五章　争议处理

本章主要是根据《消费者权益保护法》第六章的规定，提出了消费权益争议的五种解决途径，同时，对消费者协会受理消费者投诉和有关行政管理部门受理消费者申诉的工作职责、程序、时效进行了规定，在处理消费争议中，对商品和服务质量的检测、鉴定，分不同情况进行了规范，实行了举证倒置的原则，突出体现了保护弱势群体的特点。

第五十四条　消费者与经营者发生消费争议的，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）向有关行政管理部门申诉；

（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。

【释义】本条是关于消费争议解决途径的规定。

一、关于消费争议

消费争议，是指消费者与经营者之间因为权利义务关系产生的矛盾纠纷。主要表现在：消费者在购买、使用商品或接受服务中，由于经营者不依法履行义务或不适当履行义务，使消费者的合法权益受到损害；或消费者对经营者提供的商品或服务不满意，双方产生消费争议或纠纷。消费争议在法律属性上是一种民事争议，消费者和经营者在法律地位上是平等的法律主体，他们在消费法律关系中享有的权利和义务是一种民事权利义务。消费争议的解决过程实际上就是明确消费者、经营者各自权利、义务和所要承担责任的过程，使争议双方的权利义务重新处以确定状态。消费争议的民事性质，决定了其解决途径，具有显著的民事纠纷处理的特点，即解决途径是多重的，并且在一定条件下争议双方是可以自主选择的。本条规定的消费者权益争议五种解决途径，有利于消费者根据实际情况及时解决消费纠纷，以维护自己的合法权益。

二、关于解决消费争议的五种途径

（一）与经营者协商和解

所谓协商和解，是指当事人双方在平等自愿的基础上，本着公平、合理解决问题的态度和诚意，通过摆明事实，交换意见，取得沟通，从中找出解决问题、解决矛盾办法的一种方式。与经营者协商和

解，是指消费者与经营者发生消费争议后，就与争议有关的问题进行协商，达成协议，使争议得以解决的活动。由于消费争议大多是涉及标的不大、案情比较简单的纠纷，因此，协商和解是解决消费争议最常见的形式之一。消费者在发现自己的权益受到侵害，或就与自己利益有关的问题与经营者发生意见分歧时，可以主动与经营者联系，提出自己的要求和看法，如经营者认为消费者的要求合理，及时答应满足消费者的要求，则双方便达成协议，纠纷得以解决。协商和解具有及时、便利、经济、有利于维护当事人之间友好关系的优点。但缺点是缺乏国家的强制力，他可能使消费者花费很多时间、精力、费用而问题仍然得不到解决。这时，消费者就应当考虑选择其他方式来解决争议。

（二）请求消费者协会调解

所谓调解，是指在第三方的主持下，由当事人双方就有关问题自愿协商，达成协议，解决争议纠纷的一种方式。“受理消费者的投诉并对投诉事项进行调查、调解”是《消费者权益保护法》赋予消费者协会组织的重要职能之一。请求消费者协会调解是由消费者协会作为第三方对双方当事人进行说服劝导、沟通调解，以促成争议双方达成解决纠纷的协议的活动。消费者协会的调解原则，一是自愿原则。调解应建立在双方自愿的基础之上。调解不同于审判，当任何一方不同意调解时，消费者协会应终止调解；二是合法原则。消费者协会的调解活动，应在合法的原则上进行，要依法调解。

（三）向有关行政管理部门申诉

有关行政管理部门是指各级人民政府所属的依法负有保护消费者权益职责的工商行政管理和质量技术监督、建设、交通、农业、教育、卫生、食品药品监督、旅游、价格、出入境检验检疫以及其他有关行政管理部门。当消费争议发生后，消费者可以请求上述政府有关部门，以行政程序解决争议纠纷。政府有关部门根据消费者的申诉，在查明是非、分清责任的基础上，根据国家有关法律法规进行处理。与其他争议解决途径相比，消费者申诉具有高效、快捷、力度强等特

点。行政管理部门接受消费者申诉,调解纠纷,必须依法、依职权进行,不属于自己职权范围的,应及时移送有关职能部门管辖。

(四)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁

仲裁是指当事人自愿将争议提交仲裁机构予以判断、裁决的一种法律制度,是解决民事争议较为简便、快捷的一种方式。根据《消费者权益保护法》的规定,对发生的消费争议,如当事人之间存在仲裁协议的,可将纠纷提交仲裁机构仲裁。根据《仲裁法》的规定,消费者提请仲裁应当注意以下问题:一是消费者必须与经营者达成仲裁协议。仲裁协议,是指当事人之间通过协商共同达成的通过仲裁机构解决纠纷的一致意见。如果双方当事人没有达成仲裁协议,只有一方当事人请求仲裁或另一方当事人已向法院起诉,仲裁机构则不予受理;二是消费者应当自主选择仲裁机构申请仲裁;三是正确行使权利,履行义务。仲裁决定不属终局裁决的,当事人若对裁决不服,应在法定期限内向人民法院起诉。对于仲裁终局的案件,当事人不能再就该争议向人民法院提起诉讼。当仲裁决定发生法律效力后,当事人应自觉履行,否则,可申请人民法院强制执行。

(五)向人民法院提起诉讼

向人民法院提起诉讼,是指消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其合法权益受到损害,在法定期限内,依法向人民法院起诉,请求人民法院按照司法程序,对消费者权益纠纷案件进行审理的活动。诉讼是解决侵害消费者权益争议的最终途径,对被侵权的消费者起着最终的保护作用。消费者在向人民法院提起诉讼时应注意以下五个方面的问题:一是应当有明确的被告主体;二是应当明确自己的诉讼请求;三是应当注意收集和提供能说明事实原委的证据;四是应当注意不要超过诉讼时效;五是就维权诉讼问题注意向法律工作者咨询,也可聘请律师作为自己的诉讼代理人。

消费者向人民法院起诉,应注意人民法院下列管辖原则:第一,在人民法院的管辖级别上,应选择基层人民法院作为一审法院提起诉讼;第二,在地域方面,一般应向被告住所地的人民法院起诉;第

三，如因侵权行为提起的诉讼，应向侵权行为地或被告住所地的人民法院起诉；因合同纠纷提起诉讼，应向被告住所地或合同履行地的人民法院起诉。

第五十五条　消费者因消费争议向消费者协会投诉的，消费者协会应当自收到投诉之日起五个工作日内作出是否受理的决定，并告知消费者。

消费者协会决定受理的，应当在三十日内进行调查、调解；投诉事项紧急的，应当立即进行调查、调解；不予受理或者受理后调解不成的，应当说明理由，并告知消费者可以选择的其他解决争议的途径。

【释义】本条是关于消费者协会受理消费者投诉工作制度及工作时效的规定。

一、关于消费者协会受理消费者投诉的范围

（一）消费者协会受理下列投诉：

1. 按照《消费者权益保护法》关于“消费者的权利”的九项规定，受理消费者受到损害的投诉。

2. 按照《消费者权益保护法》关于“经营者的义务”的十项规定，受理消费者对经营者未履行法定义务的投诉。

3. 受理农民购买、使用直接用于农业生产的种子、化肥、农药、农膜、农机具等生产资料，其权益受到损害的投诉。

（二）依据《消费者协会受理消费者投诉导则》之规定，下列投诉不予受理：

1. 没有明确的被投诉方；

2. 经营者之间的争议；

3. 经营者事前已向消费者真实地说明商品存在瑕疵等情况；

4. 争议各方已达成和解（调解）协议并履行，且无新理由和相关依据的；

5. 因投资、再生产等需要引发的争议；

6. 消费者提供不出任何必要证据的；

7. 法院、有关行政部门、仲裁机构已受理、处理的；

8. 法律、法规或政策明确规定应由指定部门处理的；

9. 不属于《消费者权益保护法》调解范围的其他情况。

二、关于消费者协会受理投诉程序及办法

1. 消费者投诉要有文字材料或投诉人签字盖章的详细口述笔录。文字材料及笔录要有以下内容：投诉人的姓名、地址、邮政编码、电话号码等；被投诉方的单位名称、详细地址、邮政编码、电话号码等；购买商品或接受服务的日期、品名、牌号、规格、数量、计量、价格，受损害及与经营者交涉的情况，并提供凭证（发票、保修证件等复印件）和有关证明材料。

2. 对缺少凭证和情况不明的投诉，应及时通知投诉人，待补齐所需证明材料后受理。

3. 对不符合受理范围的投诉，及时将不受理原因及依据的法律、法规条款告知消费者。

4. 对其他单位或企业转来的消费者投诉，凡投诉人没有要求向消费者协会投诉的，不直接受理，不直接答复投诉人。

5. 对受理的投诉，及时登记建档。

三、关于投诉事项紧急的，应当立即进行调查、调解

对投诉事项紧急的，如事关消费者人身财产安全的投诉、涉及受损害消费者人数较多的群体性投诉以及在社会上可能引起较大影响的投诉等，要按照特事特办的原则，应当立即进行调查、调解，化解不安定因素，避免激化矛盾，更好的保护消费者合法权益。

第五十六条　对消费者的申诉或者消费者协会转交的投诉，有关行政管理部门应当自收到申诉或者转交投诉之日起七个工作日内作出是否受理的决定，并告知消费者。

有关行政管理部门决定受理的，应当按照法律、法规的规定及时

进行处理，并将处理结果及时告知消费者；不予受理或者受理后未能处理的，应当说明理由，并告知消费者可以选择的其他解决争议的途径。

【释义】本条是关于有关行政管理部门受理消费者申诉工作制度及其工作时效的规定。

一、关于向行政管理部门申诉

消费者在购买商品或接受服务时，其合法权益受到损害，可以向各级人民政府所属的与保护消费者权益有关的行政管理部门申诉。与保护消费者权益有关的行政部门很多，主要有工商行政管理、质量技术监督、物价、卫生、交通、农业、教育、食品药品监督、进出口商品检验检疫等部门。消费者可以根据自己受损害的情况和性质，向上述有关行政部门提出申诉，请求解决纠纷，处理经营者的违法行为。行政部门接到消费者的申诉后，从两个方面进行工作，一是经过调查了解，弄清事实，调解纠纷，使双方经过自愿平等协商，达成解决问题的协议；二是对查证属实的经营者的违法行为，依据国家法律法规予以行政制裁。

二、关于有关行政管理部门在保护消费者合法权益方面的职责

关于有关行政管理部门在保护消费者合法权益方面的职责已在本条例总则部分进行了表述。我国有关食品卫生、药品管理、价格管理、环境保护、医疗卫生、产品质量等保护消费者的法律规范中，都有有关行政机关处理消费者纠纷的规定。如，国家工商总局《工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法》对工商行政管理机关受理消费者申诉作了规定。消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，可以向工商行政管理机关申诉。工商行政管理机关在受理消费者申诉中，对经营者欺诈消费者的行为，应当依照《欺诈消费者行为处罚办法》处理；对经营者的违法行为，应当依照《工商行政管理机关行政处罚程序暂行规定》处理；工商行政管理机关在其职权范围内受理消费者申诉的案件属于

民事争议的，实行调解制度。消费者申诉案件，由经营者所在地工商行政管理机关管辖。

三、关于消费者申诉的程序

消费者申诉应当符合下列程序：一是有明确的被诉方；二是有具体的申诉请求、事实和理由；三是属于有关行政管理机关管辖范围。如，工商行政管理机关对以下申诉不予受理或者终止受理：超过保修期或者购买后超过保质期的商品，被诉方已不再负有违约责任的；达成调解协议并已执行，且没有新情况、新理由的；法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的；消费者知道或者应该知道自己的权益受到侵害超过1年的；消费者无法证实自己权益受到侵害的；不符合国家法律、行政法规及规章的。其他有关行政部门均有相关的受理消费者申诉的范围和程序。

第五十七条　因处理消费争议，需要对商品和服务的质量进行检测或者鉴定的，消费者与经营者可以根据双方的约定提请有关机构进行检测或者鉴定。

双方未约定或者双方约定后反悔的，由受理消费者投诉的消费者协会委托具有相应资质的机构进行检测或者鉴定。检测、鉴定费用由经营者先行垫付，消费者提供等额担保，并由责任方最终承担。

商品和服务的质量难以检测和鉴定的，经营者应当提供证明自己无过错的证据；不能提供的，经营者应当承担责任。

【释义】本条是关于商品和服务质量检测、鉴定与质量责任认定的规定。

一、关于本条第一款规定

消费者和经营者对商品和服务的质量责任各持己见，不能达成一致，可以共同约定提请有关机构进行检测或鉴定。有关机构是指必须具备相应的检测条件和能力，经省级以上人民政府产品质量监督部门或者其授权的部门考核合格的技术机构。从事产品质量检

验、认证的社会中介机构必须依法设立，不得与行政机关和其他国家机关存在隶属关系或者其他利益关系。上述机构所出具的检测鉴定结论具有法律效力，可以作为处理质量争议的基本证据。非法定检测、鉴定机构出具的结论，则没有任何法律效力。关于双方约定提请检测、鉴定的费用，一般先由提出鉴定的一方预付，即：如果是消费者先提出鉴定，应先由消费者预付；如果是经营者先提出的，则先由经营者预付。通过鉴定分清质量责任后，该预付的鉴定费由责任方承担。如果争议双方各有责任，则应按各自责任的大小承担相应部分的鉴定费用。

二、关于第二款规定

对双方没有约定或者约定后又反悔的，在消费者协会受理投诉后，实际上争议双方又形成了新的约定关系。为分清商品质量和服务质量的责任，消费者协会认为有必要，就要委托具有相应资质的机构进行检测或者鉴定。本款体现了对处于弱势地位的消费者的保护，但同时也维护了经营者的合法权益。防止了个别经营者或消费者在质量检测、鉴定中的无理或过度要求。关于检测、鉴定费用，无论先行垫付的，还是担保的，均由第三方，即受理投诉的消费者协会来掌控，最终根据质量责任承担，是合理、公正的，也是争议双方都可以接受的。

三、关于第三款规定

在质量争议中，还有一部分通过检测、鉴定也难以分清责任，如，啤酒瓶爆炸伤人、电冰箱突然着火、家用汽车行使中自燃等等。在这种情况下，消费者限于职业、知识等方面原因，难以举出造成损害的原因。按照现行“谁投诉、谁举证”的原则，为消费者举证带来了很大困难，不利于消费者的保护。为此，本条例将举证倒置原则引入了对疑难消费纠纷的处理，即：当通过检测、鉴定仍无法分清责任的，由经营者提供证明自己无过错的证据；如果不能证明自己无过错，经营者应当承担责任。这样，消费者只需证明商品系从被投诉者处购得，其财产损失、人身伤害系由使用该商品造成就可以了。至于该商品

造成损害的具体原因，应由被投诉者承担举证责任。如果被投诉者能够举出损害事实是由消费者本人所致，而不是经营者的过错，则不承担相应责任。如果经营者不能举证，则从客观事实上推定经营者自身有过错，就应当承担相应责任。例如，某消费者在家里喝啤酒时，啤酒瓶爆炸致使腿部受伤，对此事故已无法鉴定，在此情况下，经营者应当提供啤酒瓶爆炸的证据，如果能证明啤酒瓶质量没有问题，爆炸是由于消费者开启啤酒瓶盖不当，存放条件不当，取、放啤酒瓶时不慎落地或碰倒等原因引起，则可以免除其法律责任；如果不能证明啤酒瓶爆炸系消费者本人过错所致，则由经营者承担相应的法律责任。

第五十八条　有关行政管理部门、消费者协会在处理消费者申诉、投诉时，有权查阅、复制与消费争议有关的合同、发票、账册、文件、广告宣传品等资料，有权询问有关的当事人、利害关系人和证人，并要求其提供证明材料和与消费争议有关的其他资料。

【释义】本条是关于有关行政管理部门和消费者协会在处理消费者申诉、投诉工作中所行使的职权的规定。

一、关于处理消费纠纷的必要证据

（一）反映消费法律关系成立、发展的证据材料。如合同书、发票、费用收据、信誉卡、保修卡和维修单据等。这类证据是证明消费者与经营者双方发生权利义务关系的重要凭据。

（二）反映争议焦点存在的证据。争议的焦点包括侵权事实、违约情况等。这类证据用来证明消费纠纷产生的缘由。主要有：

1. 问题商品的样品。这是证明经营者侵权或违约的重要物证，如变质的食品、因接受服务被损坏的商品样品等。

2. 鉴定、检测报告。报告应由当事人约定的法定鉴定或者检测部门或者消费者协会、行政管理部门委托指定的法定鉴定或者检测部门出具。这是处理商品质量、因商品缺陷造成人身、财产损害等案

情较为复杂、难度较大的消费纠纷的责任认定的主要依据。

3. 广告宣传书、经营者承诺书、产品说明书及样品。在追究经营者的违约责任时，除了合同书，宣传产品的广告、经营者的承诺以及产品说明书、样品等都是证明经营者没有按规定履行约定的重要依据。

4. 与消费纠纷有关的当事人、利害关系人和证人提供的书面证明材料和与消费争议有关的其他资料。

（三）经济损失等费用情况的证据。这是消费者向侵权者和违约者索取经济赔偿的重要证据。一般分为两种：一种是经济损失情况证明材料，如受损害财产的购货票证、评估报告、损失清单、单据、现场勘查记录等；另一种是维权费用证据材料，如误工费用凭证、交通费凭证、鉴定或检测费收据、咨询费用收据等其他合理维权费用证明材料。

有关行政管理部门或者消费者协会在调查处理消费争议，按照法定程序需要提取上述证据时，争议双方都要积极配合，提供方便，不得无故拒绝。

第六章　法律责任

本章是关于违反本条例的行为应承担的法律责任的规定。

法律责任是指公民、法人或其他组织实施违法行为必须承担的法律后果。法律责任是一种强制性的责任，由国家强制力来保障实施。法律责任是法律、法规必不可少的重要组成部分，法律规范应当包括适用条件、行为模式及法律责任三要素。因此，根据法规调整社会关系的性质、特点，规定法律责任的条款，对保证法规的有效实施具有重要的法律意义和社会意义。

法律责任按照其所承担的责任性质可分为三种：行政责任（包括行政处分和行政处罚）、民事责任和刑事责任。其中，行政责任指行政法律关系主体由于违反行政法律规范或者不履行行政法律义务

而依法承担的行政法律后果。行政责任分为行政处分、行政处罚和行政赔偿。民事责任指民事主体违反民事义务而依法应当承担的民事法律后果。民事责任主要是一种财产责任，其内容主要是规定违法行为人对造成他人人身和财产损失给予补偿，只有在个别情况下才具有惩罚性。民事责任可分为违约责任、侵权责任和公平责任。刑事责任是指行为人对违反刑事法律义务的行为所引起的刑事法律后果的一种应有的、体现国家对行为人否定的道德政治评价的承担。刑事责任与民事责任和行政责任相比，是一种最严厉的法律责任。

第五十九条　经营者提供商品或者服务损害消费者合法权益的，应当依照《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规以及本条例的规定承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

经营者承担赔偿以及其他民事责任后，属于生产者或者其他单位、人员的责任的，已承担责任的经营者可以依法向负有责任的生产者或者其他单位、人员追偿或者要求其承担其他相应责任。

【释义】本条分两款，第一款是对经营者损害消费者合法权益应当承担民事责任和刑事责任的概括性规定。第二款是经营者承担民事责任后追偿权的规定。

一、经营者提供商品或者服务损害消费者合法权益的，应当依照《消费者权益保护法》和有关法律、法规以及本条例的规定承担民事责任。《民法通则》、《合同法》、《消费者权益保护法》、《产品质量法》等法律法规对经营者的民事责任作了规定。本条例根据这些法律法规，结合我省实际，对经营者的义务作了进一步细化，经营者应当履行法定义务及与消费者之间约定的义务，违反法定义务和约定义务，损害消费者合法权益的，应当依法承担民事责任。民事责任具有强制性、财产性、补偿性的特点。强制性是指民事责任作为法律责任之一种，以国家强制力为保障。财产性是指民事责任以财产责任

为主，非财产责任为辅。一方不履行民事义务的行为，给他方造成财产和精神上的损失，通常通过财产性赔偿的方式。补偿性是指民事责任以补足民事主体所受损失为限，民事责任实行惩罚性赔偿属于特例。经营者应当承担的民事责任分为违约责任和侵权责任。民事责任承担的形式有停止侵害，排除妨碍，消除危险，返还财产，恢复原状，修理、重作、更换，赔偿损失，支付违约金，消除影响，恢复名誉和赔礼道歉。

承担民事责任应当依据《民法通则》、《合同法》、《产品质量法》、《消费者权益保护法》等法律。《民法通则》是规范民事关系的基本法律，对民事义务及民事责任作了基本规定。《合同法》是规范合同当事人双方权利义务的基本法律。其他法律没有规定的，应当执行《民法通则》和《合同法》有关规定。需要特别指出的是，民事责任在《消费者权益保护法》中有特殊规定，即对欺诈消费者的惩罚性赔偿规定。在这里，《消费者权益保护法》作为特别法，优于普通法的规定，应当先适用《消费者权益保护法》的规定。

二、《消费者权益保护法》第四十一、四十二条规定，经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害或者死亡，构成犯罪的，应当承担刑事责任。《刑法》在第三章破坏“社会主义市场经济秩序罪”之第一节规定了“生产、销售伪劣商品罪”，对在产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好或者以不合格产品冒充合格产品；生产销售假药、劣药、不符合卫生标准的食品；生产不符合保障人体健康的国家标准、行业标准的医疗器械、医用卫生材料；生产不符合保障人体健康的国家标准、行业标准的医疗器械、医用卫生材料、电器、压力容器、易燃易爆产品；生产销售假农药、假兽药、假化肥等行为造成严重后果、构成犯罪的，依法追究刑事责任。

三、《消费者权益保护法》第三十五条第二款规定了经营者承担民事责任后对有关责任者的追偿权。消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，根据销售者与消费者的合同关系，销售者要承担违约责任，消费者只能向销售者要求赔偿。销售者承担违约责任

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，生产者和销售者要承担侵害责任，不论是否与消费者存在合同关系，消费者既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。

第六十条　经营者有下列行为之一的，除由有关行政管理部门依照法律、法规的规定进行处罚外，还应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍：

（一）销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好商品的；

（二）采取虚假或者其他不正当手段，使提供的商品数量短缺的；

（三）销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品，不明示或者谎称是正品的；

（四）以虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价等名义销售商品或者提供服务的；

（五）以虚假的广告、说明、标准、样品、标记、演示等方式销售商品或者提供服务的；

（六）采用雇佣他人等方式进行欺骗性销售诱导，或者以虚假的有奖销售等方式销售商品或者提供服务的；

（七）骗取消费者预付款或者利用邮购、电视销售、网上销售、电话销售等方式骗取价款而不按照约定提供商品或者服务的；

（八）伪造、变造商品检验、检疫或者认证结果的；

（九）采用欺骗手段降低服务标准、减少服务项目或者使用不合格服务用品的；

（十）在修理、加工中擅自更换或者故意损坏零部件，更换不需

要更换的零部件，或者虚列修理、加工项目谎报用工用料的；

（十一）在标价之外加价销售商品、提供服务，或者收取未标明的费用的；

（十二）提供商品或者服务时有其他欺诈行为的。

【释义】本条和下一条都是对欺诈消费者行为惩罚性赔偿的规定。

对经营者以欺诈手段损害消费者合法权益的行为，有关行政管理部门依法给予行政处罚。本条列举了十二种经营者以欺诈手段损害消费者合法权益的情形，经营者有本条违法行为的，除承担民事责任外，还应当承担行政责任。有关行政管理部门，如价格、工商、质量技术监督、农业、交通、旅游、卫生、出入境检验检疫等行政管理部门依法对其实施行政处罚。如果经营者承担民事赔偿责任和缴纳罚金、罚款，其财产不足以同时支付的，先承担民事赔偿责任。

一、关于惩罚性赔偿金制度

（一）惩罚性赔偿金制度的意义：

《消费者权益保护法》第四十九条规定："经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。"该条的规定借鉴了英美法系关于惩罚性赔偿金的做法，突破了民事责任补偿性特点，对维护社会主义市场经济秩序，保护消费者的合法权益，具有重大意义。我国目前正处于社会主义的初级阶段，市场经济发育不完善，给不法商人制造和销售假冒伪劣产品，提供欺诈性服务以可乘之机，严重侵害了消费者的合法权益。惩罚性赔偿金制度的积极作用在于它的惩罚性，以此制裁假冒伪劣产品的制造者和销售者以及提供欺诈性服务的经营者的民事违法行为。另外，立法者在立法之初应当预见到惩罚性赔偿金的副作用，如知假买假等，但仍设立了这一制度，目的是鼓励人们积极向假冒伪劣产品的制造者和销售者作斗争，使惩罚性赔偿金这一制度在规范社会主义市场

经济、保护消费者合法权益上发挥更加积极的作用。这正是立法者制定惩罚性赔偿金的立意所在。

（二）构成条件：

首先，法律关系主体是经营者和消费者。关于消费者的范围，目前存在较大争论的是，知假买假者是否属于消费者的范围。一种观点认为，知假买假者购买商品的目的不是使用或者利用商品，而是以买假货为手段赚取惩罚性赔偿金所体现的财产利益，意图是营利，因而不是消费者；另一种观点认为，使用商品的是消费，购买或者接受某种服务也是消费，知假买假者只要是购买或者接受服务，就是消费者，就应当适用《消费者权益保护法》第四十九条的规定。对于消费者的范围，应当作较宽的理解，这样符合立法者关于制裁消费领域中的欺诈行为，维护市场经济秩序，保护消费者合法权益的原意。任何人购买商品和接受服务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，就当是消费者。至于其购买的动机和目的，可能涉及道德问题，但不属于法律问题。所以，知假买假者，不管其主观上在购买商品时是否真正知道该商品是假冒伪劣商品，只要其购买该商品不是为再次投入市场销售，就应当认为他是消费者，其购买行为应当受《消费者权益保护法》第四十九条的保护。

其次，消费者和经营者之间的关系发生在消费领域。《消费者权益保护法》第二条规定，消费者只有在为“生活消费”需要而购买、使用商品或者接受服务时，其权益才受到消费者权益保护法的保护。因此，惩罚性赔偿必须是因消费者主要为“生活消费”的需要，购买、使用商品或者接受服务过程中发生。这里涉及到对“生活消费”的理解。“生活消费”其实就是经济学理论中所谓的“个人消费”，与“生产消费”相对应，含义是指人们为满足个人生活需要而消费各种物质资料、精神产品，是人们生存和发展的必要条件。它首先包括吃饭、穿衣、住房以及使用日用品和交通工具等消费活动；其次包括满足人们精神文化需要的消费活动，如阅读书报杂志，看电影、电视，旅游等。“生活消费”是再生产过程的终结阶段。“生活消费”与“生产

消费”相对立，“生产消费”则是指物质资料生产过程中生产资料和劳动力的消费，消耗物质财富。判断是否是“生活消费”，应当注意把握两个方面：一是正如上文所述，不能以购买者购买的动机与目的作为识别标准。二是不能以购买的是否是生活消费品及价值来衡量。《消费者权益保护法》未列举生活消费的类型。在许多情况下，某一些产品只能用于生产消费而不能用于生活消费，例如车床、大型吊车等只能是用于生产。但对许多产品而言，既可能用于生产消费又可能用于生活消费，例如钢材在私人建房时可以作为生活消费来使用，汽车也可以作为生活消费。因此，简单的从购买的物品属于生活消费品作为判断是否为“生活消费”的标准，是不妥当的。惩罚性赔偿发生在生活消费关系中，表明这种关系的标志，是消费者和经营者之间的合同行为。没有消费者和经营者之间的合同关系，就不存在惩罚性赔偿金的适用。

第三，经营者在提供商品或者服务时有欺诈行为。根据最高人民法院《关于贯彻执行民法通则若干问题的意见（试行）》的规定，欺诈是指一方当事人故意告知对方以虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使对方当事人作出错误意思表示的行为。其特点：一是欺诈一方有欺诈的故意，目的在于使对方陷入错误认识而进行交易行为；二是欺诈的一方的欺诈行为，或者是积极地捏造虚假情况，或者是歪曲和隐瞒事实的真实情况；三是客观上，对方当事人因此而陷入错误的认识。

（三）惩罚性赔偿金的范围：

《消费者权益保护法》第四十九条规定的赔偿范围，是在返还购买商品和接受服务的价款的基础上，再赔偿这些费用的一倍。这里所指的损失，包括消费者所受到的财产损失，也可以包括消费者的精神损害或者无形的损害。惩罚性赔偿是在返还价金和服务费用的基础上，增加一倍的赔偿，即以消费者原支出的费用为基础，再增加一倍。

（四）惩罚性赔偿金应消费者的要求实行：

惩罚性赔偿金是一种法定的赔偿制度，并不是当事人之间约定的权利义务，必须由消费者依据《消费者权益保护法》第四十九条的规定向经营者提出赔偿请求。经营者给予赔偿的，即可了结纠纷。经营者拒绝赔偿的，消费者可以向人民法院提起诉讼。当然，向经营者索赔并不是必经程序，消费者也可以直接向人民法院起诉，人民法院不得以消费者没有向经营者索赔而拒绝受理案件。

二、关于欺诈行为的列举

欺诈行为必须具备上文所述的构成条件。国家工商行政管理局1996年3月发布的《欺诈消费者行为处罚办法》中列举了一些典型的欺诈行为。如销售掺杂、掺假，以假充真，以次充好的商品的；采取虚假或者其他不正当手段使销售的商品份量不足的；销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品而谎称是正品的；以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”或者其他欺骗性价格表示销售商品的；以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品的；不以自己的真实名称和标记销售商品的；采取雇佣他人等方式进行欺骗性的销售诱导的；作虚假的现场演示和说明的；利用广播、电视、电影、报刊等大众传播媒介对商品作虚假宣传的；骗取消费者预付款的；利用邮购销售骗取价款而不提供或者不按照约定条件提供商品的；以虚假“有奖销售”、“还本销售”等方式销售商品的行为。为提高法规的可操作性，本条在规章的基础上，作了补充和进一步细化，对现实生活中存在较多、具有典型性的欺诈行为作了列举。实践中，这些行为是经营者采取了虚假或者欺诈的手段或者方式，根据客观表现的事实，即经营行为的外观行为就可以确定为欺诈性行为。当然，由于经营者提供商品和服务具有多样性，欺诈的表现方式难以一一列举。在实践中，可以依据欺诈行为的构成要件判定。

第六十一条　经营者有下列行为之一，且不能证明自己确非欺诈消费者的，应当依照欺诈消费者的行为承担法律责任：

（一）销售国家明令淘汰或者过期、失效、变质商品的；

（二）销售侵犯他人注册商标、专利、著作权等知识产权的商品的；

（三）销售伪造产地、伪造或者冒用他人企业名称或者姓名的商品的；

（四）销售伪造或者冒用他人商品特有的名称、包装、装潢的商品的；

（五）销售伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的商品的；

（六）销售的商品应当检验、检疫或者强制性认证而未检验、检疫、认证的，或者经检验、检疫不合格的。

【释义】本条是对欺诈消费者行为的认定。

一、经营者承担举证责任

经营者实施了欺诈、虚假的手段或者方式，有的从其外观行为即可认定为欺诈行为。但是，欺诈行为表现复杂，有的从表面难以判定经营者是否存在故意。欺诈行为要求行为人主观上必须具有故意。所谓故意，即明知自己的行为会发生损害他人的后果而故意为之，或者放任结果的发生。在欺诈情况下，被告可能具有恶意或者具有恶劣的动机，所谓动机恶劣指被告的动机和目的在道德上具有应受谴责性，其目的是使对方陷入错误认识，从而获得某种利益。若行为人实施某种行为时主观上无故意，仅仅是客观上使人误解，不构成欺诈。被告主观上是否具有欺诈的故意？如何认定故意？应当由谁来就此举证？由于故意作为一种主观状态，隐藏在行为人的内心，他人很难了解，更难以就此举证。根据《消费者权益保护法》保护消费者合法权益的立法目的，在某些情形下采用举证责任倒置，即不要求消费者就经营者的故意举证，而要求经营者就自己不故意来举证。由经营者对其故意的不存在负举证责任，若无相反证据，则认为欺诈故意存在。采取此种方式的原因在于，一方面，消费者欠缺相关知识，而且力量单薄、财力有限，主观故意难以把握。若由他们来举证，无

疑存在很大的困难，而且消费者大多为弱势一方，法律应予以特别保护。另一方面，相对于广大的消费者，经营者至少具有更多的经验和资源使其能够辨明真假，而消费者却不具有此种能力，经营者具有的商品知识比普通消费者要多，因此，由经营者承担其不具有故意的举证责任是合理的。

二、实行举证责任倒置的具体情形

国家工商行政管理局1996年3月发布的《欺诈消费者行为处罚办法》第四条规定："经营者在向消费者提供商品中，有下列情形之一，且不能证明自己确非欺骗、误导消费者而实施此种行为的，应当承担欺诈消费者行为的法律责任：销售失效、变质商品的；销售侵犯他人注册商标权的商品的；销售伪造产地、伪造或者冒用他人的企业名称或者姓名的商品的；销售伪造或者冒用他人商品特有的名称、包装、装潢的商品的；销售伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的商品的"。本条例在此规定的基础上，作了补充。经营者有上述行为的，负责举证，经营者不能证明自己非故意实施上述行为的，即可认定为欺诈行为，可以按照本条例第六十条的规定，根据消费者的要求，增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。需要指出的是，这里的举证责任倒置仅指的是故意这一要件，而对其他要件或者事实的认定不能采用举证责任倒置。

第六十二条　经营者提供商品或者服务，造成消费者及其他受害人人身伤害或者死亡的，应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入、残疾辅助器具费、残疾赔偿金、残疾者生活补助费、死者生前或者残疾者所扶养的人必需的生活费、丧葬费、死亡赔偿金等赔偿费用。具体支付标准和方式按照国家有关规定执行。

【释义】本条是对经营者提供商品或者服务，造成消费者及其他受害人人身伤亡，应当承担人身损害赔偿责任的概括性规定。

经营者提供商品或者服务，造成消费者及其他受害人人身伤害或者死亡的，应当承担民事赔偿责任。《消费者权益保护法》第四十一条规定："经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用，造成残疾的，还应当支付残疾者生活自助具费、生活补助费、残疾赔偿金以及由其扶养的人所必需的生活费等费用。"第四十二条规定："经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人的死亡的，应当支付丧葬费、死亡赔偿金以及由死者生前扶养的人所必需的生活费等费用。"对人身侵害赔偿的范围、标准和方式，《民法通则》、《国家赔偿法》、《产品质量法》、《医疗事故处理条例》等法律法规均有一些规定。但是目前法律并未作出统一规定。最高人民法院于2003年12月出台了《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》，对人身损害赔偿的范围、支付标准和方式等作了详细规定。其中，人身损害赔偿的范围包括：一般伤害的赔偿、致人伤残的丧失劳动能力损害赔偿和致人死亡的损害赔偿。

一、一般伤害的赔偿

一般伤害的赔偿是指侵害身体权、健康权、生命权造成人身损害的一般的赔偿范围，即造成人身损害一般都要赔偿的项目。无论致伤、致残、致死，凡有常规赔偿所列项目的费用支出的，均应予以赔偿。

（一）医疗费。医疗费包括诊察费、治疗费、化验费、药费、住院费等医疗人身伤害的费用。医疗费的赔偿，应以治疗医院的诊断证明和医疗费的单据为凭。

（二）误工费。误工费是受害人因为受到人身损害，不能参加工作所减少的收入，误工费根据受害人的误工时间和收入状况确定。

（三）护理费。护理费是指受害人需要专门人员护理，对此人员应当给付的费用，护理费根据护理人员的收入状况和护理人数、护理期限确定。

（四）交通费。交通费赔偿的是受害人、护理人员就医、转院治

疗所发生的交通费用。交通费根据受害人及其必要的陪护人员因就医或者转院治疗实际发生的费用计算。交通费应当以正式票据为凭;有关凭据应当与就医地点、时间、人数、次数相符合。

(五)住宿费。受害人确有必要到外地治疗,因客观原因不能住院,受害人本人及其陪护人员实际发生的住宿费用,为住宿费。合理部分应予赔偿。

(六)住院伙食补助费。住院伙食补助费,是指受害人及其陪护人员在住院期间所支出的伙食费用。住院伙食补助费可以参照当地国家机关一般工作人员的出差伙食补助标准予以确定。

(七)必要的营养费。营养费,是指为了受害人的康复有必要食用的营养品的费用。营养费根据受害人伤残情况参照医疗机构的意见确定。

二、致人伤残的赔偿

致人伤残的赔偿即人身损害造成劳动能力丧失所应赔偿的范围。它是在一般赔偿的基础上,对因伤害致残而丧失劳动能力,赔偿生活费以及相关的项目。

(一)残疾赔偿金。残疾赔偿金根据受害人丧失劳动能力程度或者伤残等级,按照受诉法院所在地上一年度城镇居民人均可支配收入或者农村居民人均纯收入标准,自定残之日起按二十年计算。但六十周岁以上的,年龄每增加一岁减少一年;七十五周岁以上的,按五年计算。

(二)残疾辅助器具费。残疾辅助器具费按照普通适用器具的合理费用标准计算。伤情有特殊需要的,可以参照辅助器具配制机构的意见确定相应的合理费用标准。辅助器具的更换周期和赔偿期限参照配制机构的意见确定。

(三)被扶养人生活费。被扶养人生活费根据扶养人丧失劳动能力程度,按照受诉法院所在地上一年度城镇居民人均消费性支出和农村居民人均年生活消费支出标准计算。被扶养人为未成年人的,计算至十八周岁;被扶养人无劳动能力又无其他生活来源的,计

算二十年。但六十周岁以上的，年龄每增加一岁减少一年；七十五周岁以上的，按五年计算。

（四）因康复护理、继续治疗实际发生的必要的康复费、护理费、后续治疗费、器官功能恢复训练所必要的康复费、适当的整容费以及其他后续治疗费。赔偿权利人可以待实际发生后另行起诉。但根据医疗证明或者鉴定结论确定必然发生的费用，可以与已经发生的医疗费一并予以赔偿。

三、致人死亡的赔偿

致人死亡的赔偿即侵权行为致受害人死亡所应赔偿的项目，主要包括：

（一）丧葬费。丧葬费按照受诉法院所在地上一年度职工月平均工资标准，以六个月总额计算。丧葬费的赔偿属于致人死亡的特有赔偿项目。

（二）被扶养人生活费。侵权行为致受害人生命权丧失，对死者在致残前或生前有法定扶养义务的人，因丧失扶养，应赔偿其扶养费损失。

（三）死亡赔偿金。死亡赔偿金按照受诉法院所在地上一年度城镇居民人均可支配收入或者农村居民人均纯收入标准，按二十年计算。但六十周岁以上的，年龄每增加一岁减少一年；七十五周岁以上的，按五年计算。

（四）办理丧葬事宜支出的交通费、住宿费和误工损失等费用。在致人死亡的人身损害赔偿中，对于死者亲属办理丧葬事宜支出的合理交通费、住宿费和误工损失等费用，应当按照实际支出和损失进行赔偿。

四、确定人身损害赔偿具体范围应当注意的问题

一是赔偿合理损失。赔偿损失，必须是合理的损失才能予以赔偿，如果对不合理的损失也让加害人负担，则有悖于损害赔偿的宗旨，既给加害人增加了不应有的经济负担，也助长了受害人的不正当行为，有损于社会公德。因此，必须坚持查清事实，把医疗诊断、群众

调查和法医鉴定结合起来，准确确定人身损害赔偿责任范围。

二是要遵循公平和诚信原则。赔偿标准应当根据民法公平、正义、诚实信用原则。确定人身损害的赔偿范围，就是要实事求是，既要保证受害人的损害得到妥善的救济，又要保证确定责任合情合理，不使加害人的正当利益受到侵害。

第六十三条　经营者给消费者造成精神损害的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并依法给予精神损害赔偿。构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

【释义】本条是对经营者提供商品或者服务，造成消费者精神损害的，应当承担精神损害赔偿责任的规定。

一、经营者给消费者造成精神损害的含义

（一）精神损害是民事侵权行为所导致的损害后果之一。民事主体享有人格权，一方面表现为人的生命、身体和健康、名誉、荣誉、姓名、肖像、人格尊严和人身自由等，还包括与精神利益有关的特定财产权利，如某些以精神利益为内容的纪念物品，其本身负载重大感情价值且具有人格象征意义，损失具有不可逆转的性质，如结婚录像资料等。这些人格权利受到侵害的，受害人可以请求赔偿精神损害。

（二）精神损害是受害人的自身感受和外在表现。如异常的精神状况，严重的会出现精神病学上的临床症状。

（三）精神损害在民法上的特定含义：法律只对特定条件下达到一定程度的精神损害予以救济，由加害人承担赔偿责任和其他相应的民事责任。因此，“精神损害”是一个有特定法律意义的概念。

（四）精神损害的主体限于自然人：精神现象为自然人所特有。精神损害仅发生在自然人受不法侵害的情况。

二、经营者给消费者造成精神损害的，应当承担民事责任

（一）关于民事责任的规定。经营者给消费者造成精神损害的，

应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。该款是依据《民法通则》和《消费者权益保护法》的规定作出的。其中《民法通则》第一百二十条规定："公民的姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权受到侵害的，有权要求停止侵害，恢复名誉，消除影响，赔礼道歉，并可以要求赔偿损失。"《消费者权益保护法》第四十三条规定："经营者违反本法第二十五条规定，侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。"

（二）精神损害赔偿的范围。对精神损害的赔偿责任，法律没有具体规定。2001 年最高人民法院发布了《关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》，对精神损害赔偿的范围、赔偿标准等做了具体规定。根据该解释，精神损害赔偿有一定程度要求。并非任何情况下和任何程度的精神损害都需要赔偿。需要同时具备两个条件：一是其所受法律保护的人身权受到了侵害。二是精神损害达到了法律规定应当予以金钱赔偿救济的程度。轻微的精神损害一般也不予以金钱赔偿，但是可以要求加害人停止侵害、赔礼道歉、消除影响、恢复名誉。三是精神损害赔偿应当考虑的因素包括：一是侵权人的过错程度；二是侵害的手段、场合和行为方式等具体情节；三是侵权行为所造成的后果；四是侵权人的获利情况；五是侵权人承担责任的经济能力；六是受诉法院所在地平均生活水平。

三、经营者侵害消费者人身权利应当依法承担其他法律责任

除民事责任外，还应当依据《治安管理处罚法》承担行政责任，以及依据《刑法》承担刑事责任。其中，《治安管理处罚法》第四十条对非法限制他人人身自由、非法搜查他人身体的行为，第四十二条对威胁他人人身安全的，公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人的行为，由公安机关给予治安管理处罚。构成犯罪的，依法追究刑事责任。《刑法》第二百四十五条规定了非法搜查罪，第二百四十六条规定了侮辱罪和诽谤罪。

第六十四条　经营者违反本条例，有下列行为之一，法律、法规已有规定的，依照其规定进行处罚；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政管理部门按照下列规定进行处罚：

（一）提供的消费场所或者经营的惊险性娱乐项目存在安全隐患，未按规定设置警示标志、采取安全防护措施的，责令限期改正；逾期不改正的，处三千元以上一万元以下的罚款；造成严重后果的，责令停业整顿，处一万元以上五万元以下的罚款；

（二）发现或者有事实证明其提供的商品或者服务存在严重缺陷，可能对消费者人身、财产安全造成危害，而未采取防止危害发生的措施的，责令限期改正；逾期不改正的，处一万元以上三万元以下的罚款；

（三）未经消费者同意，擅自将消费者的信息向他人泄露或者不正当使用的，给予警告，并处一万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；情节严重的，责令停业整顿；

（四）违背消费者意愿搭售商品，擅自增加服务项目或者附加条件的，责令改正，处一万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得；

（五）食品销售者未按规定执行进货检查验收制度、建立供货商档案、如实记录进货台账的，或者对散装、裸装食品未按规定标牌公示的，责令限期改正；逾期不改正的，处一千元以下的罚款。

【释义】本条是对经营者提供商品或者服务时，违反本条例应当承担的法律责任的规定。

一、关于经营者违反本条例应当承担的行政责任

消费者权益保护涉及到多部法律法规，对经营者违法行为的处罚有明确规定，如《食品卫生法》、《药品管理法》、《房地产管理法》等等。对违法行为，其他法律法规已有规定的，依照其规定执行。未作规定的，按照本条例的规定执行。

二、关于行政处罚的主体

对本条违法行为的查处，法律、法规已规定有明确的行政处罚主体的，依照其规定进行处罚；法律、法规未作规定处罚或者没有明确的处罚主体的，由工商行政管理部门依法实施处罚。

三、本条规定的违法行为

（一）提供的消费场所或者经营的惊险性娱乐项目存在安全隐患，未按规定设置警示标志、采取安全防护措施的。安全权是消费者享有的基本权利之一。《消费者权益保护法》第七条第一款规定："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。"最高人民法院2003年《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第六条规定："从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法人、其他组织，未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害，赔偿权利人请求其承担相应赔偿责任的，人民法院应予支持。"对经营者的安全保障义务作了明确规定。本条例对经营者的安全保障义务作了进一步细化，第十五条规定："经营者应当为消费者提供安全的消费场所，其经营场地、服务设施、店堂装饰、商品陈列等，应当符合保障人体健康和人身、财产安全的要求；存在危险因素的，应当在明显位置设置警示标志，并采取安全防护措施。"现实生活中这类的消费场所包括旅店、车站、商店、餐馆、茶馆、邮电部门的经营场所，体育馆、动物园、公园以及银行、证券公司的营业厅等向公众提供服务的场所等。负有安全保障义务的主体具体表现为经营场所的所有人、管理者、承包经营者。经营者违反安全保障义务的违法行为大体表现为三种情形：一是经营者纯粹的不作为，没有营造安全的消费环境，导致消费者受到损害。如挖掘水沟，应加盖或采取必要措施。二是经营者提供的服务本身或硬件设备不安全导致客户受害，负有防范危险发生的义务。如酒店内楼梯未全部修好，应设告示牌而未设或者没有切断通往楼梯的通道。三是因从事一定营业或职业的经营者消极不作为，未勤勉地尽到对不法侵害的防范和制止义务。如经营旅馆饭店，应注意清除楼道油渍，维护电梯安全，保证安全门畅通无阻等。

此外，条例针对特别行业中经营者的安全保障义务又作了进一步规定，在“经营者义务”一章之特别规定中，对从事惊险性娱乐项目经营者的安全保障义务作了规范，条例第四十六条规定：“惊险性娱乐项目经营者应当具备保障消费者人身和财产安全的技术条件，设置明显的安全警示标志，配备符合要求的安全防护设施、必要的救护人员和设备，并制定相应的安全管理制度和应急预案。”

（二）发现或者有事实证明其提供的商品或者服务存在严重缺陷，可能对消费者人身、财产安全造成危害，而未采取防止危害发生的措施的。《消费者权益保护法》第十八条规定：“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。”根据该条，条例对经营者防止危害发生的措施作了进一步细化。第十六条规定：“经营者发现或者有事实证明其提供的商品存在严重缺陷，即使正确使用仍有可能对消费者人身、财产安全造成危害的，应当立即停止销售，采取紧急措施告知消费者；商品已售出的，应当负责对该商品进行修理、更换、退货或者销毁，并立即报告有关行政管理部门。国家对缺陷产品有召回规定的，从其规定。经营者发现或者有事实证明其提供的服务存在严重缺陷，即使正确接受服务仍有可能对消费者的人身、财产安全造成危害的，应当立即停止服务，采取相应的补救措施，并立即报告有关行政管理部门。商品修理、更换、销毁等补救措施的费用由经营者承担。”经营者未采取上述防止危害发生的措施的，应当承担法律责任。

（三）未经消费者同意，擅自将消费者的信息向他人泄露或者不正当使用的。消费者的个人信息属于消费者隐私权，而隐私权是人格权的重要组成部分。目前，隐私权在法律层面尚没有明确规定，但随着市场经济的发展，人们对人格权保护的关注越来越密切，保护个人隐私权的社会呼声日盛，要求隐私权保护的诉讼越来越多。2001年最高人民法院发布《关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问

题的解释》中规定，违反社会公共利益、社会公德侵害他人隐私的，受害人可以向人民法院起诉，从司法层面确定了对隐私权的保护。本条例为加强对消费者隐私权的保护，在第十七条规定："严禁经营者搜集与其提供的商品或者服务无关的消费者信息。经营者对消费者的姓名、年龄、职业、身份证号、电话号码、家庭情况、居住地址、身份特征、健康状况、收入及财产状况等信息负有保密义务，未经消费者或者其代理人同意，不得向他人泄露或者不正当使用。"

（四）违背消费者意愿搭售商品，擅自增加服务项目或者附加条件的。《反不正当竞争法》第十二条规定："经营者销售商品，不得违背购买者的意愿搭售商品或者附加其他不合理的条件。"本条例第二十条第二款规定："经营者不得违背消费者意愿搭售商品，不得擅自增加服务项目或者附加其他条件。提供可选择商品或者服务的，应当事先征得消费者同意。"搭售商品或者附加不合理条件行为表现为经营者利用其经济优势，违背购买者的意愿，在销售一种商品或者提供一种服务时，要求购买者以购买另一种商品或者接受另一种服务为条件，或者就商品或者服务的价格、销售对象和销售地区等附加不合理的条件和限制。通常消费者并不需要搭售的商品，或者不得已接受附加条件，不但造成消费者经济上的损失，而且这种行为破坏了自愿、平等的正常交易秩序，构成了不正当竞争。消费者可以拒绝搭售商品或者拒绝接受不合理的附加条件，并向工商行政管理部门举报、投诉。

（五）食品销售者未按规定执行进货检查验收制度、建立供货商档案、如实记录进货台账的，或者对散装、裸装食品未按规定标牌公示的。《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》第五条："销售者必须建立并执行进货检查验收制度，审验供货商的经营资格，验明产品合格证明和产品标识，并建立产品进货台帐，如实记录产品的名称、规格、数量、供货商及其联系方式、进货时间等内容。"违反该规定的，工商行政管理部门可以责令停止销售。我省工商行政管理局根据国务院特别规定，推行了农村食品市场经营者

“一户多档制”、从业人员“实名登记制”、熟食制品“证明登记制”和食品“标牌公示制”，加大了农村食品市场的监管力度。本条例将这些重要举措肯定下来，第三十一条第二款规定：“食品销售者应当建立和执行进货检查验收制度，审验供货商的经营资格，并建立供货商档案，如实记录进货台账；经营散装、裸装食品的，应当标牌公示，并注明生产日期、主要原料成分、保质期等内容。”

四、违法行为应当承担的行政处罚

根据《行政处罚法》的规定，行政处罚分为警告、罚款、没收违法所得、没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留和法律、行政法规规定的其他行政处罚。《消费者权益保护法》第五十条规定：“有关行政管理部门可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。”本条例在省人大常委会会议审议时，不少常委会委员提出，对行政处罚的设定要细化、量化，进一步规范行政执法自由裁量权。本条规定的行政处罚有：

（一）责令改正或者限期改正。责令改正或者限期改正，是指行政机关依法作出的要求被处罚人在一定期限内停止违法行为或者将其违法行为恢复到合法状态的行政处罚。责令改正或者限期改正不是行政处罚的种类，《行政处罚法》第四章行政处罚管辖和适用一章，第二十三条规定：“行政机关实施行政处罚时，应当责令当事人改正或者限期改正违法行为。”因此，责令改正或者限期改正从性质上说是教育措施，而非制裁手段，属于行政处罚的前置环节。对违反第一、二、四、五项规定的经营者，由工商行政管理部门或者其他有关行政管理部门责令改正或者发出限期改正通知书，经营者应当停止违法行为，立即采取或者在通知书规定的期限内采取改正措施。能够立即改正或者在通知书规定的期限内改正的，有关部门可以视情况减轻或免除行政处罚。

（二）警告。警告称为申诫罚，有告诫的意思，即当公民、法人或

者其他组织有违反行政管理秩序的行为时，执法机关应当告诫其遵守法律、法规，不能违法。警告是行政处罚中比较轻的一种，目的在于对违法者进行批评教育，同时也有警戒他人的作用。对有本条第三项规定行为，未经消费者同意，擅自将消费者的信息向他人泄露或者不正当使用的，由有关行政管理部门给予警告，对经营者进行批评教育。

（三）罚款。罚款是对违反法律法规，不履行法定义务的当事人一种经济上的处罚，是执法机关强制违法者承担一定金钱给付义务的处罚方式。本条五项的罚款均有幅度。根据《行政处罚法》的规定，有关行政管理部门应当在此幅度内正确行使自由裁量权，根据违法者主观情况、违法情节及危害后果等确定具体的罚款数额。

（四）没收违法所得。没收违法所得，是指行政机关将违法行为人的非法收入或所得收归国有的一种行政处罚形式。其特点：一是涉及公民、法人或其他组织财产权利的处罚形式；二是行政处罚形式之一，不同于《刑法》附加刑中的没收财产；三是仅适用于有违法所得的违法情形；四是没收的违法所得应全部上缴国库。

（五）责令停业整顿。对违反本条规定，严重侵害消费者合法权益的，有关行政管理部门可以依法责令其停业整顿，这是比较严厉的行政处罚。行政管理部门应当发出停业整顿通知书。

第六十五条　以暴力、威胁或者限制人身自由等方式阻挠有关行政管理部门、消费者协会工作人员依法履行职务，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

【释义】本条是关于非法阻挠行政管理部门、消费者协会工作人员依法履行职务应当承担的法律责任的规定。

一、以暴力、威胁或者限制人身自由等方式阻挠有关行政管理部门、消费者协会工作人员依法履行职务，构成违反治安管理行为的，

由公安机关依法给予治安管理处罚。《治安管理处罚法》第四十条规定,对非法限制他人人身自由、非法侵入他人住宅或者非法搜查他人身体的,处十日以上十五日以下拘留,并处五百元以上一千元以下罚款;情节较轻的,处五日以上十日以下拘留,并处二百元以上五百元以下罚款。第五十条规定,对阻碍国家机关工作人员依法执行职务的,处警告或者二百元以下罚款;情节严重的,处五日以上十日以下拘留,可以并处五百元以下罚款。

二、以暴力、威胁或者限制人身自由等方式阻挠有关行政管理部门、消费者协会工作人员依法履行职务,构成犯罪的,依法追究刑事责任。《刑法》第二百七十七条第一款规定:"以暴力、威胁方法阻碍国家机关工作人员依法执行职务的,处3年以下有期徒刑、拘役、管制或者罚金。"第二百三十八条规定:"非法拘禁他人或者以其他方法非法剥夺他人人身自由的,处3年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。具有殴打、侮辱情节的,从重处罚。""犯前款罪,致人重伤的,处3年以上10年以下有期徒刑;致人死亡的,处10年以上有期徒刑。使用暴力致人伤残、死亡的,依照本法第232条、第234条的规定定罪处罚。"

第六十六条　有关行政管理部门和消费者协会工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

【释义】本条是关于有关行政管理部门和消费者协会工作人员违法履行职务所应当承担的法律责任的规定。

一、本条规定的违法行为

(一)滥用职权。是指有关行政管理部门和消费者协会工作人员在执行职务中,不正确、不恰当地运用法律赋予的权力,致使国家、集体或个人的利益受到损害。主观上表现为故意,客观上该行为与职务活动有关,表现为利用职务便利。如:实施监督检查时严重干扰

当事人合法的生产经营活动等。

（二）玩忽职守。是指不认真履行法律法规规定的职责，甚至放弃履行职责，致使国家、公共利益和个人利益受到损害的行为。主观上表现为故意和过失，客观上表现为渎职、失职。如：对消费者的投诉或者申诉置之不理，或怠于处理等。

（三）徇私舞弊。是指为个人利益置国家利益、公共利益不顾，违反法律和事实，作出枉法处理和决定的行为。主观上表现为故意，客观上有弄虚作假甚至贪污受贿行为。如：对经营者侵害消费者合法权益的违法行为采取掩盖、不处理的方式等。

二、违法行为应当承担的行政责任和刑事责任

（一）行政处分。行政处分是行政机关对公务员或者国家机关工作人员违法失职行为的惩戒措施。根据《公务员法》的规定，按照行为人违法情节轻重，分别给予警告、记过、记大过、降级、降职、开除的行政处分。另外，由于消费者协会性质是社会团体，对消费者协会中非公务员的工作人员的违法行为，应当根据消费者协会章程或者国家有关规定，给予纪律处分。

（二）刑事责任。违反本条规定的违法行为，构成犯罪的，由司法机关依法追究直接负责的主管人员和直接责任人员的刑事责任。根据《刑法》规定，本条涉及的罪名有贪污罪、受贿罪、渎职罪等。

第七章　附　　则

本章仅有一条，作为附则，主要是对施行日期和其他相关内容作出规定

第六十七条　本条例自2008年10月1日起施行。《山东省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》同时废止。

【释义】本条是关于本条例的施行日期和对《山东省实施〈消费

者权益保护法〉办法》予以废止的规定。

一、关于本条例的施行日期

法律、法规、规章关于施行日期的规定，就是对时间效力范围作出的规定，也就是从什么时间开始有效或者在哪个时间段内有效。通常包括三种情形：一是，自公布之日起施行；二是，在公布后经过一定的时间后施行；三是，规定一定的条件，在该条件具备时开始施行。按照《立法法》的有关规定和有关法规、规章制定程序方面的规定，除涉及国家安全、货币政策以及不立即施行就会妨碍法律、法规、规章的执行等特殊情况外，法律、法规、规章应当在向社会公布一个月后才能施行；而遇到前面所属的特殊情况，可以在向社会公布不满一个月即可施行或者直截"自公布之日起施行"。

在向社会公布后间隔一个月以上的时间开始施行，具有两个方面的好处：一方面，可以对法律、法规、规章进行充分地学习和宣传，使大家能够对其基本内容有个初步的了解和把握；另一方面，可以为法律、法规、规章的施行做好充分的准备工作，包括思想、组织、物质以及配套制度建设等，保证法律、法规、规章自开始施行之日就能够得到严格贯彻落实。所以，绝大多数法律、法规和规章都采用了第二种情形，即将公布的时间与正式施行的时间间隔一个月以上。本条例正是属于这种情况：2008 年 7 月 28 日由省十一届人大常委会第次会议审议通过，并于 2008 年月日由省人大常委会公告第号向社会公布，自 2008 年 10 月 1 日起施行。

二、关于《山东省实施〈消费者权益保护法〉办法》的废止

实行"立、改、废"的有机结合，是维护社会主义法制统一的有效途径。所谓"立"，就是制定新的法律、法规、规章；所谓"改"，就是将已经颁布施行的法律、法规、规章中已经失效的、过时的部分内容进行必要的修改；所谓"废"，就是将已经失去存在意义或者已经严重滞后于经济社会发展实际的法律、法规、规章直接予以废止。对于《山东省实施〈消费者权益保护法〉办法》，直接采取了"立新"与"废旧"相结合的方式，主要是考虑到该办法的许多内容已经过时，不能

完全适应当前消费领域的实际情况和特点，特别是在不同行业、不同领域的经营者应当履行的义务方面缺乏具体规定，也没有很好地解决教育、医疗等人们普遍关心和关注的重点问题。因此，在制定实施本条例后，相应地将该办法予以废止。

第三部分

相关法律法规和规章

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）

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。

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团体的权利。

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，享有其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。

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《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　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。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　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方法等问题提出的询问，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　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　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　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 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 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 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 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 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 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 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 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　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　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 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 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 消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后，也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

第三十九条 消费者因经营者利用虚假广告提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。广告的经营者发布虚假广告的，消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告的经营者不能提供经营者的真实名称、地址的，应当承担赔偿责任。

第七章 法律责任

第四十条 经营者提供商品或者服务有下列情形之一的，除本

法另有规定外，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，承担民事责任：

（一）商品存在缺陷的；

（二）不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的；

（三）不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准的；

（四）不符合商品说明、实物样品等方式标明的质量状况的；

（五）生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；

（六）销售的商品数量不足的；

（七）服务的内容和费用违反约定的；

（八）对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的；

（九）法律、法规规定的其他损害消费者权益的情形。

第四十一条　经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用；造成残疾的，还应当支付残疾者生活自助具费、生活补助费、残疾赔偿金以及由其扶养的人所必需的生活费等费用；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十二条　经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人死亡的，应当支付丧葬费、死亡赔偿金以及由死者生前扶养的人所必需的生活费等费用；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十三条　经营者违反本法第二十五条规定，侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。

第四十四条　经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当按照消费者的要求，以修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等方式承担民事责任。消费者与经营者另有约定的，按照约定履行。

第四十五条　对国家规定或者经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品，经营者应当负责修理、更换或者退货。在保修期内两次

修理仍不能正常使用的，经营者应当负责更换或者退货。对包修、包换、包退的大件商品，消费者要求经营者修理、更换、退货的，经营者应当承担运输等合理费用。

第四十六条 经营者以邮购方式提供商品的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回货款，并应当承担消费者必须支付的合理费用。

第四十七条 经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

第四十八条 依法经有关行政部门认定为不合格的商品，消费者要求退货的，经营者应当负责退货。

第四十九条 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。

第五十条 经营者有下列情形之一，《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：

（一）生产、销售的商品不符合保障人身、财产安全要求的；

（二）在商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的；

（三）生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；

（四）伪造商品的产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的；

（五）销售的商品应当检验、检疫而未检验、检疫或者伪造检验、检疫结果的；

（六）对商品或者服务作引人误解的虚假宣传的；

（七）对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的；

（八）侵害消费者人格尊严或者侵犯消费者人身自由的；

（九）法律、法规规定的对损害消费者权益应当予以处罚的其他情形。

第五十一条　经营者对行政处罚决定不服的，可以自收到处罚决定之日起十五日内向上一级机关申请复议，对复议决定不服的，可以自收到复议决定书之日起十五日内向人民法院提起诉讼；也可以直接向人民法院提起诉讼。

第五十二条　以暴力、威胁等方法阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务的，依法追究刑事责任；拒绝、阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务，未使用暴力、威胁方法的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》的规定处罚。

第五十三条　国家机关工作人员玩忽职守或者包庇经营者侵害消费者合法权益的行为的，由其所在单位或者上级机关给予行政处分；情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章　附　　则

第五十四条　农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本法执行。

第五十五条　本法自 1994 年 1 月 1 日起施行。

中华人民共和国产品质量法

（1993年2月22日第七届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议通过，根据2000年7月8日第九届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议《关于修改〈中华人民共和国产品质量法〉的决定》修正）

第一章 总 则

第一条 为了加强对产品质量的监督管理，提高产品质量水平，明确产品质量责任，保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，制定本法。

第二条 在中华人民共和国境内从事产品生产、销售活动，必须遵守本法。

本法所称产品是指经过加工、制作，用于销售的产品。

建设工程不适用本法规定；但是，建设工程使用的建筑材料、建筑构配件和设备，属于前款规定的产品范围的，适用本法规定。

第三条 生产者、销售者应当建立健全内部产品质量管理制度，严格实施岗位质量规范、质量责任以及相应的考核办法。

第四条 生产者、销售者依照本法规定承担产品质量责任。

第五条 禁止伪造或者冒用认证标志等质量标志；禁止伪造产品的产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址；禁止在生产、销售的产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好。

第六条 国家鼓励推行科学的质量管理方法，采用先进的科学技术，鼓励企业产品质量达到并且超过行业标准、国家标准和国际标准。

对产品质量管理先进和产品质量达到国际先进水平、成绩显著的单位和个人，给予奖励。

第七条　各级人民政府应当把提高产品质量纳入国民经济和社会发展规划，加强对产品质量工作的统筹规划和组织领导，引导、督促生产者、销售者加强产品质量管理，提高产品质量，组织各有关部门依法采取措施，制止产品生产、销售中违反本法规定的行为，保障本法的施行。

第八条　国务院产品质量监督部门主管全国产品质量监督工作。国务院有关部门在各自的职责范围内负责产品质量监督工作。

县级以上地方产品质量监督部门主管本行政区域内的产品质量监督工作。县级以上地方人民政府有关部门在各自的职责范围内负责产品质量监督工作。

法律对产品质量的监督部门另有规定的，依照有关法律的规定执行。

第九条　各级人民政府工作人员和其他国家机关工作人员不得滥用职权、玩忽职守或者徇私舞弊，包庇、放纵本地区、本系统发生的产品生产、销售中违反本法规定的行为，或者阻挠、干预依法对产品生产、销售中违反本法规定的行为进行查处。

各级地方人民政府和其他国家机关有包庇、放纵产品生产、销售中违反本法规定的行为的，依法追究其主要负责人的法律责任。

第十条　任何单位和个人有权对违反本法规定的行为，向产品质量监督部门或者其他有关部门检举。

产品质量监督部门和有关部门应当为检举人保密，并按照省、自治区、直辖市人民政府的规定给予奖励。

第十一条　任何单位和个人不得排斥非本地区或者非本系统企业生产的质量合格产品进入本地区、本系统。

第二章 产品质量的监督

第十二条 产品质量应当检验合格，不得以不合格产品冒充合格产品。

第十三条 可能危及人体健康和人身、财产安全的工业产品，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准；未制定国家标准、行业标准的，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的要求。

禁止生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的标准和要求的工业产品。具体管理办法由国务院规定。

第十四条 国家根据国际通用的质量管理标准，推行企业质量体系认证制度。企业根据自愿原则可以向国务院产品质量监督部门认可的或者国务院产品质量监督部门授权的部门认可的认证机构申请企业质量体系认证。经认证合格的，由认证机构颁发企业质量体系认证证书。

国家参照国际先进的产品标准和技术要求，推行产品质量认证制度。企业根据自愿原则可以向国务院产品质量监督部门认可的或者国务院产品质量监督部门授权的部门认可的认证机构申请产品质量认证。经认证合格的，由认证机构颁发产品质量认证证书，准许企业在产品或者其包装上使用产品质量认证标志。

第十五条 国家对产品质量实行以抽查为主要方式的监督检查制度，对可能危及人体健康和人身、财产安全的产品，影响国计民生的重要工业产品以及消费者、有关组织反映有质量问题的产品进行抽查。抽查的样品应当在市场上或者企业成品仓库内的待销产品中随机抽取。监督抽查工作由国务院产品质量监督部门规划和组织。县级以上地方产品质量监督部门在本行政区域内也可以组织监督抽查。法律对产品质量的监督检查另有规定的，依照有关法律的规定执行。

国家监督抽查的产品，地方不得另行重复抽查；上级监督抽查的产品，下级不得另行重复抽查。

根据监督抽查的需要，可以对产品进行检验。检验抽取样品的数量不得超过检验的合理需要，并不得向被检查人收取检验费用。监督抽查所需检验费用按照国务院规定列支。

生产者、销售者对抽查检验的结果有异议的，可以自收到检验结果之日起十五日内向实施监督抽查的产品质量监督部门或者其上级产品质量监督部门申请复检，由受理复检的产品质量监督部门作出复检结论。

第十六条　对依法进行的产品质量监督检查，生产者、销售者不得拒绝。

第十七条　依照本法规定进行监督抽查的产品质量不合格的，由实施监督抽查的产品质量监督部门责令其生产者、销售者限期改正。逾期不改正的，由省级以上人民政府产品质量监督部门予以公告；公告后经复查仍不合格的，责令停业，限期整顿；整顿期满后经复查产品质量仍不合格的，吊销营业执照。

监督抽查的产品有严重质量问题的，依照本法第五章的有关规定处罚。

第十八条　县级以上产品质量监督部门根据已经取得的违法嫌疑证据或者举报，对涉嫌违反本法规定的行为进行查处时，可以行使下列职权：

（一）对当事人涉嫌从事违反本法的生产、销售活动的场所实施现场检查；

（二）向当事人的法定代表人、主要负责人和其他有关人员调查、了解与涉嫌从事违反本法的生产、销售活动有关的情况；

（三）查阅、复制当事人有关的合同、发票、帐簿以及其他有关资料；

（四）对有根据认为不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品或者有其他严重质量问题的产品，以及直接

用于生产、销售该项产品的原辅材料、包装物、生产工具，予以查封或者扣押。

县级以上工商行政管理部门按照国务院规定的职责范围，对涉嫌违反本法规定的行为进行查处时，可以行使前款规定的职权。

第十九条 产品质量检验机构必须具备相应的检测条件和能力，经省级以上人民政府产品质量监督部门或者其授权的部门考核合格后，方可承担产品质量检验工作。法律、行政法规对产品质量检验机构另有规定的，依照有关法律、行政法规的规定执行。

第二十条 从事产品质量检验、认证的社会中介机构必须依法设立，不得与行政机关和其他国家机关存在隶属关系或者其他利益关系。

第二十一条 产品质量检验机构、认证机构必须依法按照有关标准，客观、公正地出具检验结果或者认证证明。

产品质量认证机构应当依照国家规定对准许使用认证标志的产品进行认证后的跟踪检查；对不符合认证标准而使用认证标志的，要求其改正；情节严重的，取消其使用认证标志的资格。

第二十二条 消费者有权就产品质量问题，向产品的生产者、销售者查询；向产品质量监督部门、工商行政管理部门及有关部门申诉，接受申诉的部门应当负责处理。

第二十三条 保护消费者权益的社会组织可以就消费者反映的产品质量问题建议有关部门负责处理，支持消费者对因产品质量造成的损害向人民法院起诉。

第二十四条 国务院和省、自治区、直辖市人民政府的产品质量监督部门应当定期发布其监督抽查的产品的质量状况公告。

第二十五条 产品质量监督部门或者其他国家机关以及产品质量检验机构不得向社会推荐生产者的产品；不得以对产品进行监制、监销等方式参与产品经营活动。

第三章　生产者、销售者的产品质量责任和义务

第一节　生产者的产品质量责任和义务

第二十六条　生产者应当对其生产的产品质量负责。

产品质量应当符合下列要求：

（一）不存在危及人身、财产安全的不合理的危险，有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的，应当符合该标准；

（二）具备产品应当具备的使用性能，但是，对产品存在使用性能的瑕疵作出说明的除外；

（三）符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准，符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。

第二十七条　产品或者其包装上的标识必须真实，并符合下列要求：

（一）有产品质量检验合格证明；

（二）有中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址；

（三）根据产品的特点和使用要求，需要标明产品规格、等级、所含主要成份的名称和含量的，用中文相应予以标明；需要事先让消费者知晓的，应当在外包装上标明，或者预先向消费者提供有关资料；

（四）限期使用的产品，应当在显著位置清晰地标明生产日期和安全使用期或者失效日期；

（五）使用不当，容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品，应当有警示标志或者中文警示说明。

裸装的食品和其他根据产品的特点难以附加标识的裸装产品，可以不附加产品标识。

第二十八条　易碎、易燃、易爆、有毒、有腐蚀性、有放射性等危险物品以及储运中不能倒置和其他有特殊要求的产品，其包装质量必须符合相应要求，依照国家有关规定作出警示标志或者中文警示

说明，标明储运注意事项。

第二十九条 生产者不得生产国家明令淘汰的产品。

第三十条 生产者不得伪造产地，不得伪造或者冒用他人的厂名、厂址。

第三十一条 生产者不得伪造或者冒用认证标志等质量标志。

第三十二条 生产者生产产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。

第二节 销售者的产品质量责任和义务

第三十三条 销售者应当建立并执行进货检查验收制度，验明产品合格证明和其他标识。

第三十四条 销售者应当采取措施，保持销售产品的质量。

第三十五条 销售者不得销售国家明令淘汰并停止销售的产品和失效、变质的产品。

第三十六条 销售者销售的产品的标识应当符合本法第二十七条的规定。

第三十七条 销售者不得伪造产地，不得伪造或者冒用他人的厂名、厂址。

第三十八条 销售者不得伪造或者冒用认证标志等质量标志。

第三十九条 销售者销售产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。

第四章 损害赔偿

第四十条 售出的产品有下列情形之一的，销售者应当负责修理、更换、退货；给购买产品的消费者造成损失的，销售者应当赔偿损失：

（一）不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的；

（二）不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的；

（三）不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况的。

销售者依照前款规定负责修理、更换、退货、赔偿损失后，属于生产者的责任或者属于向销售者提供产品的其他销售者（以下简称供货者）的责任的，销售者有权向生产者、供货者追偿。

销售者未按照第一款规定给予修理、更换、退货或者赔偿损失的，由产品质量监督部门或者工商行政管理部门责令改正。

生产者之间，销售者之间，生产者与销售者之间订立的买卖合同、承揽合同有不同约定的，合同当事人按照合同约定执行。

第四十一条　因产品存在缺陷造成人身、缺陷产品以外的其他财产（以下简称他人财产）损害的，生产者应当承担赔偿责任。

生产者能够证明有下列情形之一的，不承担赔偿责任：

（一）未将产品投入流通的；

（二）产品投入流通时，引起损害的缺陷尚不存在的；

（三）将产品投入流通时的科学技术水平尚不能发现缺陷的存在的。

第四十二条　由于销售者的过错使产品存在缺陷，造成人身、他人财产损害的，销售者应当承担赔偿责任。

销售者不能指明缺陷产品的生产者也不能指明缺陷产品的供货者的，销售者应当承担赔偿责任。

第四十三条　因产品存在缺陷造成人身、他人财产损害的，受害人可以向产品的生产者要求赔偿，也可以向产品的销售者要求赔偿。属于产品的生产者的责任，产品的销售者赔偿的，产品的销售者有权向产品的生产者追偿。属于产品的销售者的责任，产品的生产者赔偿的，产品的生产者有权向产品的销售者追偿。

第四十四条　因产品存在缺陷造成受害人人身伤害的，侵害人应当赔偿医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用；造成残疾的，还应当支付残疾者生活自助具费、生活补助费、残疾赔偿金以及由其扶养的人所必需的生活费等费用；造成受害人死亡的，并

应当支付丧葬费、死亡赔偿金以及由死者生前扶养的人所必需的生活费等费用。

因产品存在缺陷造成受害人财产损失的，侵害人应当恢复原状或者折价赔偿。受害人因此遭受其他重大损失的，侵害人应当赔偿损失。

第四十五条 因产品存在缺陷造成损害要求赔偿的诉讼时效期间为二年，自当事人知道或者应当知道其权益受到损害时起计算。

因产品存在缺陷造成损害要求赔偿的请求权，在造成损害的缺陷产品交付最初消费者满十年丧失；但是，尚未超过明示的安全使用期的除外。

第四十六条 本法所称缺陷，是指产品存在危及人身、他人财产安全的不合理的危险；产品有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的，是指不符合该标准。

第四十七条 因产品质量发生民事纠纷时，当事人可以通过协商或者调解解决。当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成的，可以根据当事人各方的协议向仲裁机构申请仲裁；当事人各方没有达成仲裁协议或者仲裁协议无效的，可以直接向人民法院起诉。

第四十八条 仲裁机构或者人民法院可以委托本法第十九条规定的产品质量检验机构，对有关产品质量进行检验。

第五章 罚 则

第四十九条 生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品的，责令停止生产、销售，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品（包括已售出和未售出的产品，下同）货值金额等值以上三倍以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十条 在产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不

合格产品冒充合格产品的，责令停止生产、销售，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品货值金额百分之五十以上三倍以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十一条　生产国家明令淘汰的产品的，销售国家明令淘汰并停止销售的产品的，责令停止生产、销售，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品货值金额等值以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照。

第五十二条　销售失效、变质的产品的，责令停止销售，没收违法销售的产品，并处违法销售产品货值金额二倍以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十三条　伪造产品产地的，伪造或者冒用他人厂名、厂址的，伪造或者冒用认证标志等质量标志的，责令改正，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品货值金额等值以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照。

第五十四条　产品标识不符合本法第二十七条规定的，责令改正；有包装的产品标识不符合本法第二十七条第（四）项、第（五）项规定，情节严重的，责令停止生产、销售，并处违法生产、销售产品货值金额百分之三十以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。

第五十五条　销售者销售本法第四十九条至第五十三条规定禁止销售的产品，有充分证据证明其不知道该产品为禁止销售的产品并如实说明其进货来源的，可以从轻或者减轻处罚。

第五十六条　拒绝接受依法进行的产品质量监督检查的，给予警告，责令改正；拒不改正的，责令停业整顿；情节特别严重的，吊销营业执照。

第五十七条　产品质量检验机构、认证机构伪造检验结果或者出具虚假证明的，责令改正，对单位处五万元以上十万元以下的罚款，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员处一万元以上五万

元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,取消其检验资格、认证资格;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

产品质量检验机构、认证机构出具的检验结果或者证明不实,造成损失的,应当承担相应的赔偿责任;造成重大损失的,撤销其检验资格、认证资格。

产品质量认证机构违反本法第二十一条第二款的规定,对不符合认证标准而使用认证标志的产品,未依法要求其改正或者取消其使用认证标志资格的,对因产品不符合认证标准给消费者造成的损失,与产品的生产者、销售者承担连带责任;情节严重的,撤销其认证资格。

第五十八条 社会团体、社会中介机构对产品质量作出承诺、保证,而该产品又不符合其承诺、保证的质量要求,给消费者造成损失的,与产品的生产者、销售者承担连带责任。

第五十九条 在广告中对产品质量作虚假宣传,欺骗和误导消费者的,依照《中华人民共和国广告法》的规定追究法律责任。

第六十条 对生产者专门用于生产本法第四十九条、第五十一条所列的产品或者以假充真的产品的原辅材料、包装物、生产工具,应当予以没收。

第六十一条 知道或者应当知道属于本法规定禁止生产、销售的产品而为其提供运输、保管、仓储等便利条件的,或者为以假充真的产品提供制假生产技术的,没收全部运输、保管、仓储或者提供制假生产技术的收入,并处违法收入百分之五十以上三倍以下的罚款;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第六十二条 服务业的经营者将本法第四十九条至第五十二条规定禁止销售的产品用于经营性服务的,责令停止使用;对知道或者应当知道所使用的产品属于本法规定禁止销售的产品的,按照违法使用的产品(包括已使用和尚未使用的产品)的货值金额,依照本法对销售者的处罚规定处罚。

第六十三条 隐匿、转移、变卖、损毁被产品质量监督部门或者

工商行政管理部门查封、扣押的物品的，处被隐匿、转移、变卖、损毁物品货值金额等值以上三倍以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。

第六十四条　违反本法规定，应当承担民事赔偿责任和缴纳罚款、罚金，其财产不足以同时支付时，先承担民事赔偿责任。

第六十五条　各级人民政府工作人员和其他国家机关工作人员有下列情形之一的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）包庇、放纵产品生产、销售中违反本法规定行为的；

（二）向从事违反本法规定的生产、销售活动的当事人通风报信，帮助其逃避查处的；

（三）阻挠、干预产品质量监督部门或者工商行政管理部门依法对产品生产、销售中违反本法规定的行为进行查处，造成严重后果的。

第六十六条　产品质量监督部门在产品质量监督抽查中超过规定的数量索取样品或者向被检查人收取检验费用的，由上级产品质量监督部门或者监察机关责令退还；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分。

第六十七条　产品质量监督部门或者其他国家机关违反本法第二十五条的规定，向社会推荐生产者的产品或者以监制、监销等方式参与产品经营活动的，由其上级机关或者监察机关责令改正，消除影响，有违法收入的予以没收；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分。

产品质量检验机构有前款所列违法行为的，由产品质量监督部门责令改正，消除影响，有违法收入的予以没收，可以并处违法收入一倍以下的罚款；情节严重的，撤销其质量检验资格。

第六十八条　产品质量监督部门或者工商行政管理部门的工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予行政处分。

第六十九条 以暴力、威胁方法阻碍产品质量监督部门或者工商行政管理部门的工作人员依法执行职务的，依法追究刑事责任；拒绝、阻碍未使用暴力、威胁方法的，由公安机关依照治安管理处罚条例的规定处罚。

第七十条 本法规定的吊销营业执照的行政处罚由工商行政管理部门决定，本法第四十九条至第五十七条、第六十条至第六十三条规定的行政处罚由产品质量监督部门或者工商行政管理部门按照国务院规定的职权范围决定。法律、行政法规对行使行政处罚权的机关另有规定的，依照有关法律、行政法规的规定执行。

第七十一条 对依照本法规定没收的产品，依照国家有关规定进行销毁或者采取其他方式处理。

第七十二条 本法第四十九条至第五十四条、第六十二条、第六十三条所规定的货值金额以违法生产、销售产品的标价计算；没有标价的，按照同类产品的市场价格计算。

第六章 附 则

第七十三条 军工产品质量监督管理办法，由国务院、中央军事委员会另行制定。

因核设施、核产品造成损害的赔偿责任，法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

第七十四条 本法自1993年9月1日起施行。

中华人民共和国食品卫生法

（1995年10月30日第八届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议通过，1995年10月30日中华人民共和国主席令第五十九号公布，自1995年10月30日起施行）

第一章　总　　则

第一条　为保证食品卫生，防止食品污染和有害因素对人体的危害，保障人民身体健康，增强人民体质，制定本法。

第二条　国家实行食品卫生监督制度。

第三条　国务院卫生行政部门主管全国食品卫生监督管理工作。国务院有关部门在各自的职责范围内负责食品卫生管理工作。

第四条　凡在中华人民共和国领域内从事食品生产经营的，都必须遵守本法。本法适用于一切食品，食品添加剂，食品容器、包装材料和食品用工具、设备、洗涤剂、消毒剂；也适用于食品的生产经营场所、设施和有关环境。

第五条　国家鼓励和保护社会团体和个人对食品卫生的社会监督。对违反本法的行为，任何人都有权检举和控告。

第二章　食品的卫生

第六条　食品应当无毒、无害，符合应当有的营养要求，具有相应的色、香、味等感官性状。

第七条　专供婴幼儿的主、辅食品，必须符合国务院卫生行政部门制定的营养、卫生标准。

第八条 食品生产经营过程必须符合下列卫生要求：

（一）保持内外环境整洁，采取消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他有害昆虫及其孳生条件的措施，与有毒、有害场所保持规定的距离；

（二）食品生产经营企业应当有与产品品种、数量相适应的食品原料处理、加工、包装、贮存等厂房或者场所；

（三）应当有相应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、洗涤、污水排放、存放垃圾和废弃物的设施；

（四）设备布局和工艺流程应当合理，防止待加工食品与直接入口食品、原料与成品交叉污染，食品不得接触有毒物、不洁物；

（五）餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器，使用前必须洗净、消毒，炊具、用具用后必须洗净，保持清洁；

（六）贮存、运输和装卸食品的容器包装、工具、设备和条件必须安全、无害，保持清洁，防止食品污染；

（七）直接入口的食品应当有小包装或者使用无毒、清洁的包装材料；

（八）食品生产经营人员应当经常保持个人卫生，生产、销售食品时，必须将手洗净，穿戴清洁的工作衣、帽；销售直接入口食品时，必须使用售货工具；

（九）用水必须符合国家规定的城乡生活饮用水卫生标准；

（十）使用的洗涤剂、消毒剂应当对人体安全、无害。

对食品摊贩和城乡集市贸易食品经营者在食品生产经营过程中的卫生要求，由省、自治区、直辖市人民代表大会常务委员会根据本法作出具体规定。

第九条 禁止生产经营下列食品：

（一）腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，可能对人体健康有害的；

（二）含有毒、有害物质或者被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的；

（三）含有致病性寄生虫、微生物的，或者微生物毒素含量超过

国家限定标准的；

（四）未经兽医卫生检验或者检验不合格的肉类及其制品；

（五）病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及其制品；

（六）容器包装污秽不洁、严重破损或者运输工具不洁造成污染的；

（七）掺假、掺杂、伪造，影响营养、卫生的；

（八）用非食品原料加工的，加入非食品用化学物质的或者将非食品当作食品的；

（九）超过保质期限的；

（十）为防病等特殊需要，国务院卫生行政部门或者省、自治区、直辖市人民政府专门规定禁止出售的；

（十一）含有未经国务院卫生行政部门批准使用的添加剂的或者农药残留超过国家规定容许量的；

（十二）其他不符合食品卫生标准和卫生要求的。

第十条　食品不得加入药物，但是按照传统既是食品又是药品的作为原料、调料或者营养强化剂加入的除外。

第三章　食品添加剂的卫生

第十一条　生产经营和使用食品添加剂，必须符合食品添加剂使用卫生标准和卫生管理办法的规定；不符合卫生标准和卫生管理办法的食品添加剂，不得经营、使用。

第四章　食品容器、包装材料和食品用工具、设备的卫生

第十二条　食品容器、包装材料和食品用工具、设备必须符合卫生标准和卫生管理办法的规定。

第十三条　食品容器、包装材料和食品用工具、设备的生产必须

采用符合卫生要求的原材料。产品应当便于清洗和消毒。

第五章 食品卫生标准和管理办法的制定

第十四条 食品，食品添加剂，食品容器、包装材料，食品用工具、设备，用于清洗食品和食品用工具、设备的洗涤剂、消毒剂以及食品中污染物质、放射性物质容许量的国家卫生标准、卫生管理办法和检验规程，由国务院卫生行政部门制定或者批准颁发。

第十五条 国家未制定卫生标准的食品，省、自治区、直辖市人民政府可以制定地方卫生标准，报国务院卫生行政部门和国务院标准化行政主管部门备案。

第十六条 食品添加剂的国家产品质量标准中有卫生学意义的指标，必须经国务院卫生行政部门审查同意。农药、化肥等农用化学物质的安全性评价，必须经国务院卫生行政部门审查同意。屠宰畜、禽的兽医卫生检验规程，由国务院有关行政部门会同国务院卫生行政部门制定。

第六章 食品卫生管理

第十七条 各级人民政府的食品生产经营管理部门应当加强食品卫生管理工作，并对执行本法情况进行检查。

各级人民政府应当鼓励和支持改进食品加工工艺，促进提高食品卫生质量。

第十八条 食品生产经营企业应当健全本单位的食品卫生管理制度，配备专职或者兼职食品卫生管理人员，加强对所生产经营食品的检验工作。

第十九条 食品生产经营企业的新建、扩建、改建工程的选址和设计应当符合卫生要求，其设计审查和工程验收必须有卫生行政部门参加。

第二十条　利用新资源生产的食品、食品添加剂的新品种，生产经营企业在投入生产前，必须提出该产品卫生评价和营养评价所需的资料；利用新的原材料生产的食品容器、包装材料和食品用工具、设备的新品种，生产经营企业在投入生产前，必须提出该产品卫生评价所需的资料。上述新品种在投入生产前还需提供样品，并按照规定的食品卫生标准审批程序报请审批。

第二十一条　定型包装食品和食品添加剂，必须在包装标识或者产品说明书上根据不同产品分别按照规定标出品名、产地、厂名、生产日期、批号或者代号、规格、配方或者主要成分、保质期限、食用或者使用方法等。食品、食品添加剂的产品说明书，不得有夸大或者虚假的宣传内容。

食品包装标识必须清楚，容易辨识。在国内市场销售的食品，必须有中文标识。

第二十二条　表明具有特定保健功能的食品，其产品及说明书必须报国务院卫生行政部门审查批准，其卫生标准和生产经营管理办法，由国务院卫生行政部门制定。

第二十三条　表明具有特定保健功能的食品，不得有害于人体健康，其产品说明书内容必须真实，该产品的功能和成份必须与说明书相一致，不得有虚假。

第二十四条　食品、食品添加剂和专用于食品的容器、包装材料及其他用具，其生产者必须按照卫生标准和卫生管理办法实施检验，合格后，方可出厂或者销售。

第二十五条　食品生产经营者采购食品及其原料，应当按照国家有关规定索取检验合格证或者化验单，销售者应当保证提供。需要索证的范围和种类由省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门规定。

第二十六条　食品生产经营人员每年必须进行健康检查；新参加工作和临时参加工作的食品生产经营人员必须进行健康检查，取得健康证明后方可参加工作。

凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病(包括病原携带者),活动性肺结核,化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病的,不得参加接触直接入口食品的工作。

第二十七条 食品生产经营企业和食品摊贩,必须先取得卫生行政部门发放的卫生许可证方可向工商行政管理部门申请登记。未取得卫生许可证的,不得从事食品生产经营活动。

食品生产经营者不得伪造、涂改、出借卫生许可证。

卫生许可证的发放管理办法由省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门制定。

第二十八条 各类食品市场的举办者应当负责市场内的食品卫生管理工作,并在市场内设置必要的公共卫生设施,保持良好的环境卫生状况。

第二十九条 城乡集市贸易的食品卫生管理工作由工商行政管理部门负责,食品卫生监督检验工作由卫生行政部门负责。

第三十条 进口的食品,食品添加剂,食品容器、包装材料和食品用工具及设备,必须符合国家卫生标准和卫生管理办法的规定。

进口前款所列产品,由口岸进口食品卫生监督检验机构进行卫生监督、检验。检验合格的,方准进口。海关凭检验合格证书放行。

进口单位在申报检验时,应当提供输出国(地区)所使用的农药、添加剂、熏蒸剂等有关资料和检验报告。

进口第一款所列产品,依照国家卫生标准进行检验,尚无国家卫生标准的,进口单位必须提供输出国(地区)的卫生部门或者组织出具的卫生评价资料,经口岸进口食品卫生监督检验机构审查检验并报国务院卫生行政部门批准。

第三十一条 出口食品由国家进出口商品检验部门进行卫生监督、检验。

海关凭国家进出口商品检验部门出具的证书放行。

第七章　食品卫生监督

第三十二条　县级以上地方人民政府卫生行政部门在管辖范围内行使食品卫生监督职责。

铁道、交通行政主管部门设立的食品卫生监督机构，行使国务院卫生行政部门会同国务院有关部门规定的食品卫生监督职责。

第三十三条　食品卫生监督职责是：

（一）进行食品卫生监测、检验和技术指导；

（二）协助培训食品生产经营人员，监督食品生产经营人员的健康检查；

（三）宣传食品卫生、营养知识，进行食品卫生评价，公布食品卫生情况；

（四）对食品生产经营企业的新建、扩建、改建工程的选址和设计进行卫生审查，并参加工程验收；

（五）对食物中毒和食品污染事故进行调查，并采取控制措施；

（六）对违反本法的行为进行巡回监督检查；

（七）对违反本法的行为追查责任，依法进行行政处罚；

（八）负责其他食品卫生监督事项。

第三十四条　县级以上人民政府卫生行政部门设立食品卫生监督员。食品卫生监督员由合格的专业人员担任，由同级卫生行政部门发给证书。

铁道、交通的食品卫生监督员，由其上级主管部门发给证书。

第三十五条　食品卫生监督员执行卫生行政部门交付的任务。

食品卫生监督员必须秉公执法，忠于职守，不得利用职权谋取私利。

食品卫生监督员在执行任务时，可以向食品生产经营者了解情况，索取必要的资料，进入生产经营场所检查，按照规定无偿采样。生产经营者不得拒绝或者隐瞒。

食品卫生监督员对生产经营者提供的技术资料负有保密的义务。

第三十六条 国务院和省、自治区、直辖市人民政府的卫生行政部门，根据需要可以确定具备条件的单位作为食品卫生检验单位，进行食品卫生检验并出具检验报告。

第三十七条 县级以上地方人民政府卫生行政部门对已造成食物中毒事故或者有证据证明可能导致食物中毒事故的，可以对该食品生产经营者采取下列临时控制措施：

（一）封存造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料；

（二）封存被污染的食品用工具及用具，并责令进行清洗消毒。

经检验，属于被污染的食品，予以销毁；未被污染的食品，予以解封。

第三十八条 发生食物中毒的单位和接收病人进行治疗的单位，除采取抢救措施外，应当根据国家有关规定，及时向所在地卫生行政部门报告。

县级以上地方人民政府卫生行政部门接到报告后，应当及时进行调查处理，并采取控制措施。

第八章 法律责任

第三十九条 违反本法规定，生产经营不符合卫生标准的食品，造成食物中毒事故或者其他食源性疾患的，责令停止生产经营，销毁导致食物中毒或者其他食源性疾患的食品，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款；没有违法所得的，处以一千元以上五万元以下的罚款。

违反本法规定，生产经营不符合卫生标准的食品，造成严重食物中毒事故或者其他严重食源性疾患，对人体健康造成严重危害的，或者在生产经营的食品中掺入有毒、有害的非食品原料的，依法追究刑事责任。

有本条所列行为之一的，吊销卫生许可证。

第四十条　违反本法规定，未取得卫生许可证或者伪造卫生许可证从事食品生产经营活动的，予以取缔，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款；没有违法所得的，处以五百元以上三万元以下的罚款。涂改、出借卫生许可证的，收缴卫生许可证，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上三倍以下的罚款；没有违法所得的，处以五百元以上一万元以下的罚款。

第四十一条　违反本法规定，食品生产经营过程不符合卫生要求的，责令改正，给予警告，可以处以五千元以下的罚款；拒不改正或者有其他严重情节的，吊销卫生许可证。

第四十二条　违反本法规定，生产经营禁止生产经营的食品的，责令停止生产经营，立即公告收回已售出的食品，并销毁该食品，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款；没有违法所得的，处以一千元以上五万元以下的罚款。情节严重的，吊销卫生许可证。

第四十三条　违反本法规定，生产经营不符合营养、卫生标准的专供婴幼儿的主、辅食品的，责令停止生产经营，立即公告收回已售出的食品，并销毁该食品，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款；没有违法所得的，处以一千元以上五万元以下的罚款。情节严重的，吊销卫生许可证。

第四十四条　违反本法规定，生产经营或者使用不符合卫生标准和卫生管理办法规定的食品添加剂、食品容器、包装材料和食品用工具、设备以及洗涤剂、消毒剂的，责令停止生产或者使用，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上三倍以下的罚款；没有违法所得的，处以五千元以下的罚款。

第四十五条　违反本法规定，未经国务院卫生行政部门审查批准而生产经营表明具有特定保健功能的食品的，或者该食品的产品说明书内容虚假的，责令停止生产经营，没收违法所得，并处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款；没有违法所得的，处以一千元以上五万元以下的罚款。情节严重的，吊销卫生许可证。

第四十六条 违反本法规定，定型包装食品和食品添加剂的包装标识或者产品说明书上不标明或者虚假标注生产日期、保质期限等规定事项的，或者违反规定不标注中文标识的，责令改正，可以处以五百元以上一万元以下的罚款。

第四十七条 违反本法规定，食品生产经营人员未取得健康证明而从事食品生产经营的，或者对患有疾病不得接触直接入口食品的生产经营人员，不按规定调离的，责令改正，可以处以五千元以下的罚款。

第四十八条 违反本法规定，造成食物中毒事故或者其他食源性疾患的，或者因其他违反本法行为给他人造成损害的，应当依法承担民事赔偿责任。

第四十九条 本法规定的行政处罚由县级以上地方人民政府卫生行政部门决定。本法规定的行使食品卫生监督权的其他机关，在规定的职责范围内，依照本法的规定作出行政处罚决定。

第五十条 当事人对行政处罚决定不服的，可以在接到处罚通知之日起十五日内向作出处罚决定的机关的上一级机关申请复议；当事人也可以在接到处罚通知之日起十五日内直接向人民法院起诉。

复议机关应当在接到复议申请之日起十五日内作出复议决定。当事人对复议决定不服的，可以在接到复议决定之日起十五日内向人民法院起诉。

当事人逾期不申请复议也不向人民法院起诉，又不履行处罚决定的，作出处罚决定的机关可以申请人民法院强制执行。

第五十一条 卫生行政部门违反本法规定，对不符合条件的生产经营者发放卫生许可证的，对直接责任人员给予行政处分；收受贿赂，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十二条 食品卫生监督管理人员滥用职权、玩忽职守、营私舞弊，造成重大事故，构成犯罪的，依法追究刑事责任；不构成犯罪的，依法给予行政处分。

第五十三条　以暴力、威胁方法阻碍食品卫生监督管理人员依法执行职务的，依法追究刑事责任；拒绝、阻碍食品卫生监督管理人员依法执行职务未使用暴力、威胁方法的，由公安机关依照治安管理处罚条例的规定处罚。

第九章　附　　则

第五十四条　本法下列用语的含义：

食品：指各种供人食用或者饮用的成品和原料以及按照传统既是食品又是药品的物品，但是不包括以治疗为目的的物品。

食品添加剂：指为改善食品品质和色、香、味，以及为防腐和加工工艺的需要而加入食品中的化学合成或者天然物质。

营养强化剂：指为增强营养成分而加入食品中的天然的或者人工合成的属于天然营养素范围的食品添加剂。

食品容器、包装材料：指包装、盛放食品用的纸、竹、木、金属、搪瓷、陶瓷、塑料、橡胶、天然纤维、化学纤维、玻璃等制品和接触食品的涂料。

食品用工具、设备：指食品在生产经营过程中接触食品的机械、管道、传送带、容器、用具、餐具等。

食品生产经营：指一切食品的生产（不包括种植业和养殖业）、采集、收购、加工、贮存、运输、陈列、供应、销售等活动。

食品生产经营者：指一切从事食品生产经营的单位或者个人，包括职工食堂、食品摊贩等。

第五十五条　出口食品的管理办法，由国家进出口商品检验部门会同国务院卫生行政部门和有关行政部门另行制定。

第五十六条　军队专用食品和自供食品的卫生管理办法由中央军事委员会依据本法制定。

第五十七条　本法自公布之日起施行。《中华人民共和国食品卫生法（试行）》同时废止。

中华人民共和国反不正当竞争法

（1993年9月2日第八届全国人民代表大会常务委员会第三次会议通过）

第一章 总 则

第一条 为保障社会主义市场经济健康发展，鼓励和保护公平竞争，制止不正当竞争行为，保护经营者和消费者的合法权益，制定本法。

第二条 经营者在市场交易中，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，遵守公认的商业道德。本法所称的不正当竞争，是指经营者违反本法规定，损害其他经营物合法权益，扰乱社会经济秩序的行为。本法所称的经营者，是指从事商品经营或者营利性服务（以下所称商品包括服务）的法人、其他经济组织和个人。

第三条 各级人民政府应当采取措施，制止不正当竞争行为，为公平竞争创造良好的环境和条件。县级以上人民政府工商行政管理部门对不正当竞争行为进行监督检查；法律、行政法规规定由其他部门监督检查的依照其规定。

第四条 国家鼓励、支持和保护一切组织和个人对不正当竞争行为进行社会监督。国家机关工作人员不得支持，包庇不正当竞争行为。

第二章 不正当竞争行为

第五条 经营者不得采用下列不正当手段从事市场交易，损害

竞争对手：

（一）假冒他人的注册商标；

（二）擅自使用知名商品特有的名称、包装、装璜，或者使用与知名商品近似的名称、包装、装璜，造成和他人的知名商品相混淆，使购买者误认为是该知名商品；

（三）擅自使用他人的企业名称或者姓名，引人误认为是他人的商品；

（四）在商品上伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志，伪造产地，对商品质量作引人误解的虚假表示。

第六条　公用企业或者其他依法具有独占地位的经营者，不得限定他人购买其指定的经营者的商品，以排挤其他经营者的公平竞争。

第七条　政府及其所属部门不得滥用行政权力，限定他人购买其指定的经营者的商品，限制其他经营者正当的经营活动。政府及其所属部门不得滥用行政权力，限制外地商品进入本地市场，或者本地商品流向外地市场。

第八条　经营者不得采用财物或者其他手段进行贿赂以销售或者购买商品。在帐外暗中给予对方单位或者个人回扣的，以行贿论处；对方单位或者个人在帐外暗中收受回扣的，以受贿论处。经营者销售或者购买商品，可以以明示方式给对方折扣，可以给中间人佣金。经营者给对方折扣、给中间人佣金的，必须如实入帐。接受折扣、佣金的经营者必须如实入帐。

第九条　经营者不得利用广告或者其他方法，对商品的质量、制作成分、性能、用途、生产者、有效期限、产地等作引人误解的虚假宣传。广告的经营者不得在明知或者应知的情况下，代理、设计、制作、发布虚假广告。

第十条　经营者不得采用下列手段侵犯商业秘密：

（一）以盗窃、利诱、胁迫或者其他不正当手段获取权利人的商业秘密；

（二）披露、使用或者允许他人使用以前项手段获取权利人的商业秘密；

（三）违反约定或者违反权利人有关保守商业秘密的要求，披露、使用或者允许他人使用其所掌握的商业秘密。第三人明知或者应知前款所列违法行为，获取、使用或者披露他人的商业秘密，视为商业秘密。本条所称的秘密，是指不为公众所知悉、能为权利人带来经济利益、具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和经营信息。

第十一条 经营者不得以排挤对手为目的，以低于成本的价格销售商品。有下列情形之一的，不属于不正当行为：

（一）销售鲜活商品；

（二）处理有效期限即将到期的商品或者其他积压的商品；

（三）季节性降价；

（四）因清偿债务、转产、歇业降价销售商品。

第十二条 经营者销售商品，不得违背购买者的意愿搭售商品或者附加其他不合理的条件。

第十三条 经营者不得从事下列有奖销售：

（一）采用谎称有奖或者故意让内定人员中奖的欺骗方式进行有奖销售；

（二）利用有奖销售的手段推销质次价高的商品；

（三）抽奖式的有奖销售，最高奖的金额超过五千元。

第十四条 经营者不得捏造、散布虚伪事实，损害竞争对手的商业信誉、商品声誉。

第十五条 投标者不得串通投标，抬高标价或者压低标价。投标者和招标者不得相互勾结，以排挤竞争对手的公平竞争。

第三章 监督检查

第十六条 县级以上监督检查部门对不正当竞争行为，可以进

行监督检查。

第十七条　监督检查部门在监督检查不正当竞争行为时，有权行使下列职权：

（一）按照规定程序询问被检查的经营者、利害关系人、证明人，并要求提供证明材料或者与不正当竞争行为有关的其他资料；

（二）查询、复制与不正当竞争行为有关的协议、帐册、单据、文件、记录、业务函电和其他资料；

（三）检查与本法第五条规定的不正当竞争行为有关的财物，必要时可以责令被检查的经营者说明该商品的来源和数量，暂停销售，听候检查，不得转移、隐匿、销毁财物。

第十八条　监督检查部门工作人员监督检查不正当竞争行为时，应当出示检查证件。

第十九条　监督检查部门在监督检查不正当竞争行为时，被检查的经营者、利害关系人和证明人应当如实提供有关资料或者情况。

第四章　法律责任

第二十条　经营者违反本法规定，给被侵害的经营者造成损害的，应当承担损害赔偿责任，被侵害的经营者的损失难以计算的，赔偿额为侵权期间因侵权所获得的利润；并应当承担被侵害的经营者因调查该经营者侵害其合法权益的不正当竞争行为所支付的合理费用。被侵害的经营者的合法权益受到不正当竞争行为损害的，可以向人民法院提起诉讼。

第二十一条　经营者假冒他人的注册商标，擅自使用他人的企业名称或者姓名，伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志，伪造产地，对商品质量作引人误解的虚假表示的，依照《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国产品质量法》的规定处罚。经营者擅自使用知名商品特有的名称、包装、装璜，或者使用与知名商品近似的名称、包装、装璜，造成和他人的知名商品相混淆，使购买者误认为

是该知名商品的，监督检查部门应当责令停止违法行为，没收违法所得，可以根据情节处以违法所得一倍以上三倍以下罚款；情节严重的，可以吊销营业执照；销售伪劣商品，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十二条 经营者采用财物或者其他手段进行贿赂以销售或者购买商品，构成犯罪的，依法追究刑事责任；不构成犯罪的，监督检查部门可以根据情节处以一万元以上二十万元以下的罚款，有违法所得的，予以没收。

第二十三条 公用企业或者其他贪污具有独占地位的经营者，限定他人购买其指定的经营者的商品，以排挤其他经营者的公平竞争的，省级或者设区的市的监督检查部门应当责令停止违法行为，可以根据情节处以五万元以上二十万元以下的罚款。被指定的经营者借此销售质次价高商品或者滥收费用的，监督检查部门应当没收违法所得，可以根据情节处以违法所得一倍以上三倍以下的罚款。

第二十四条 经营者利用广告或者其他方法，对商品作引人误解的虚假宣传的，监督检查部门应当责令停止违法行为，消除影响，可以根据情节处以一万元以上二十万元以下的罚款。广告的经营者，在明知或者应知的情况下，代理、设计、制作、发布虚假广告的，监督检查部门应当责令停止违法行为，没收违法所得，并依法处以罚款。

第二十五条 违反本法第十条规定侵犯商业秘密的，监督检查部门应当责令停止违法行为，可以根据情节处以一万元以上二十万元以下的罚款。

第二十六条 经营者违反本法第十三条规定进行有奖销售的，监督检查部门应当责令停止违法行为，可以根据情节处以一万元以上十万元以下的罚款。

第二十七条 投标者串通投标，抬高标价或者压低标价；投标者和招标者相互勾结，以排挤竞争对手的公平竞争的，其中标无效。监督检查部门可以根据情节处以一万元以上二十万元以下的罚款。

第二十八条　经营者有违反被责令暂停销售，不得转移、隐匿、销毁与不正当竞争行为有关的财物的行为的，监督检查部门可以根据情节处以被销售、转移、隐匿、销毁财物的价款的一倍以上三倍以下的罚款。

第二十九条　当事人对监督检查部门作出的处罚决定不服的，可以自收到处罚决定之日起十五日内向上一级主管机关申请复议；对复议决定不服的，可以自收到复议决定书之日起十五日内向人民法院提起诉讼；也可以直接向人民法院提起诉讼。

第三十条　政府及其所属部门违反本法第七条规定，限定他人购买其指定的经营者的商品、限制其他经营者正当的经营活动，或者限制商品在地区之间正常流通的，由上级机关责令其改正；情节严重的，由同级或者上级机关对直接责任人员给予行政处分。被指定的经营者借此销售质次价高商品或者滥收费用的，监督检查部门应当没收违法所得，可以根据情节处以违法所得一倍以上三倍以下的罚款。

第三十一条　监督检查不正当竞争行为的国家机关工作人员滥用职权、玩忽职守，构成犯罪的，依法追究刑事责任；不构成犯罪的，给予行政处分。

第三十二条　监督检查不正当竞争行为的国家机关工作人员徇私舞弊，对明知有违反本法规定构成犯罪的经营者故意包庇不使他受追诉的，依法追究刑事责任。

第五章　附　　则

第三十三条　本法自 1993 年 12 月 1 日起施行。

中华人民共和国价格法

（1997年12月29日第八届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过）

第一章 总 则

第一条 为了规范价格行为，发挥价格合理配置资源的作用，稳定市场价格总水平，保护消费者和经营者的合法权益，促进社会主义市场经济健康发展，制定本法。

第二条 在中华人民共和国境内发生的价格行为，适用本法。

本法所称价格包括商品价格和服务价格。

商品价格是指各类有形产品和无形资产的价格。

服务价格是指各类有偿服务的收费。

第三条 国家实行并逐步完善宏观经济调控下主要由市场形成价格的机制。价格的制定应当符合价值规律，大多数商品和服务价格实行市场调节价，极少数商品和服务价格实行政府指导价或者政府定价。

市场调节价，是指由经营者自主制定，通过市场竞争形成的价格。

本法所称经营者是指从事生产、经营商品或者提供有偿服务的法人、其他组织和个人。

政府指导价，是指依照本法规定，由政府价格主管部门或者其他有关部门，按照定价权限和范围规定基准价及其浮动幅度，指导经营者制定的价格。

政府定价，是指依照本法规定，由政府价格主管部门或者其他有

关部门，按照定价权限和范围制定的价格。

第四条　国家支持和促进公平、公开、合法的市场竞争，维护正常的价格秩序，对价格活动实行管理、监督和必要的调控。

第五条　国务院价格主管部门统一负责全国的价格工作。国务院其他有关部门在各自的职责范围内，负责有关的价格工作。

县级以上地方各级人民政府价格主管部门负责本行政区域内的价格工作。县级以上地方各级人民政府其他有关部门在各自的职责范围内，负责有关的价格工作。

第二章　经营者的价格行为

第六条　商品价格和服务价格，除依照本法第十八条规定适用政府指导价或者政府定价外，实行市场调节价，由经营者依照本法自主制定。

第七条　经营者定价，应当遵循公平、合法和诚实信用的原则。

第八条　经营者定价的基本依据是生产经营成本和市场供求状况。

第九条　经营者应当努力改进生产经营管理，降低生产经营成本，为消费者提供价格合理的商品和服务，并在市场竞争中获取合法利润。

第十条　经营者应当根据其经营条件建立、健全内部价格管理制度，准确记录与核定商品和服务的生产经营成本，不得弄虚作假。

第十一条　经营者进行价格活动，享有下列权利：

（一）自主制定属于市场调节的价格；

（二）在政府指导价规定的幅度内制定价格；

（三）制定属于政府指导价、政府定价产品范围内的新产品的试销价格，特定产品除外；

（四）检举、控告侵犯其依法自主定价权利的行为。

第十二条　经营者进行价格活动，应当遵守法律、法规，执行依

法制定的政府指导价、政府定价和法定的价格干预措施、紧急措施。

第十三条 经营者销售、收购商品和提供服务，应当按照政府价格主管部门的规定明码标价，注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。

经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用。

第十四条 经营者不得有下列不正当价格行为：

（一）相互串通，操纵市场价格，损害其他经营者或者消费者的合法权益；

（二）在依法降价处理鲜活商品、季节性商品、积压商品等商品外，为了排挤竞争对手或者独占市场，以低于成本的价格倾销，扰乱正常的生产经营秩序，损害国家利益或者其他经营者的合法权益；

（三）捏造、散布涨价信息，哄抬价格，推动商品价格过高上涨的；

（四）利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易；

（五）提供相同商品或者服务，对具有同等交易条件的其他经营者实行价格歧视；

（六）采取抬高等级或者压低等级等手段收购、销售商品或者提供服务，变相提高或者压低价格；

（七）违反法律、法规的规定牟取暴利；

（八）法律、行政法规禁止的其他不正当价格行为。

第十五条 各类中介机构提供有偿服务收取费用，应当遵守本法的规定。法律另有规定的，按照有关规定执行。

第十六条 经营者销售进口商品、收购出口商品，应当遵守本章的有关规定，维护国内市场秩序。

第十七条 行业组织应当遵守价格法律、法规，加强价格自律，接受政府价格主管部门的工作指导。

第三章　政府的定价行为

第十八条　下列商品和服务价格，政府在必要时可以实行政府指导价或者政府定价：

（一）与国民经济发展和人民生活关系重大的极少数商品价格；

（二）资源稀缺的少数商品价格；

（三）自然垄断经营的商品价格；

（四）重要的公用事业价格；

（五）重要的公益性服务价格。

第十九条　政府指导价、政府定价的定价权限和具体适用范围，以中央的和地方的定价目录为依据

中央定价目录由国务院价格主管部门制定、修订，报国务院批准后公布。

地方定价目录由省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门按照中央定价目录规定的定价权限和具体适用范围制定，经本级人民政府审核同意，报国务院价格主管部门审定后公布。

省、自治区、直辖市人民政府以下各级地方人民政府不得制定定价目录。

第二十条　国务院价格主管部门和其他有关部门，按照中央定价目录规定的定价权限和具体适用范围制定政府指导价、政府定价；其中重要的商品和服务价格的政府指导价、政府定价，应当按照规定经国务院批准。

省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门和其他有关部门，应当按照地方定价目录规定的定价权限和具体适用范围制定在本地区执行的政府指导价、政府定价。

市、县人民政府可以根据省、自治区、直辖市人民政府的授权，按照地方定价目录规定的定价权限和具体适用范围制定在本地区执行的政府指导价、政府定价。

第二十一条 制定政府指导价、政府定价，应当依据有关商品或者服务的社会平均成本和市场供求状况、国民经济与社会发展要求以及社会承受能力，实行合理的购销差价、批零差价、地区差价和季节差价。

第二十二条 政府价格主管部门和其他有关部门制定政府指导价、政府定价，应当开展价格、成本调查，听取消费者、经营者和有关方面的意见。

政府价格主管部门开展对政府指导价、政府定价的价格、成本调查时，有关单位应当如实反映情况，提供必需的账簿、文件以及其他资料。

第二十三条 制定关系群众切身利益的公用事业价格、公益性服务价格、自然垄断经营的商品价格等政府指导价、政府定价，应当建立听证会制度，由政府价格主管部门主持，征求消费者、经营者和有关方面的意见，论证其必要性、可行性。

第二十四条 政府指导价、政府定价制定后，由制定价格的部门向消费者、经营者公布。

第二十五条 政府指导价、政府定价的具体适用范围、价格水平，应当根据经济运行情况，按照规定的定价权限和程序适时调整。消费者、经营者可以对政府指导价、政府定价提出调整建议。

第四章 价格总水平调控

第二十六条 稳定市场价格总水平是国家重要的宏观经济政策目标。国家根据国民经济发展的需要和社会承受能力，确定市场价格总水平调控目标，列入国民经济和社会发展计划，并综合运用货币、财政、投资、进出口等方面的政策和措施，予以实现。

第二十七条 政府可以建立重要商品储备制度，设立价格调节基金，调控价格，稳定市场。

第二十八条 为适应价格调控和管理的需要，政府价格主管部

门应当建立价格监测制度，对重要商品、服务价格的变动进行监测。

第二十九条　政府在粮食等重要农产品的市场购买价格过低时，可以在收购中实行保护价格，并采取相应的经济措施保证其实现。

第三十条　当重要商品和服务价格显著上涨或者有可能显著上涨，国务院和省、自治区、直辖市人民政府可以对部分价格采取限定差价率或者利润率、规定限价、实行提价申报制度和调价备案制度等干预措施。

省、自治区、直辖市人民政府采取前款规定的干预措施，应当报国务院备案。

第三十一条　当市场价格总水平出现剧烈波动等异常状态时，国务院可以在全国范围内或者部分区域内采取临时集中定价权限、部分或者全面冻结价格的紧急措施。

第三十二条　依照本法第三十条、第三十一条的规定实行干预措施、紧急措施的情形消除后，应当及时解除干预措施、紧急措施。

第五章　价格监督检查

第三十三条　县级以上各级人民政府价格主管部门，依法对价格活动进行监督检查，并依照本法的规定对价格违法行为实施行政处罚。

第三十四条　政府价格主管部门进行价格监督检查时，可以行使下列职权：

（一）询问当事人或者有关人员，并要求其提供证明材料和与价格违法行为有关的其他资料；

（二）查询、复制与价格违法行为有关的账簿、单据、凭证、文件及其他资料，核对与价格违法行为有关的银行资料；

（三）检查与价格违法行为有关的财物，必要时可以责令当事人暂停相关营业；

（四）在证据可能灭失或者以后难以取得的情况下，可以依法先行登记保存，当事人或者有关人员不得转移、隐匿或者销毁。

第三十五条 经营者接受政府价格主管部门的监督检查时，应当如实提供价格监督检查所必需的账簿、单据、凭证、文件以及其他资料。

第三十六条 政府部门价格工作人员不得将依法取得的资料或者了解的情况用于依法进行价格管理以外的任何其他目的，不得泄露当事人的商业秘密。

第三十七条 消费者组织、职工价格监督组织、居民委员会、村民委员会等组织以及消费者，有权对价格行为进行社会监督。政府价格主管部门应当充分发挥群众的价格监督作用。

新闻单位有权进行价格舆论监督。

第三十八条 政府价格主管部门应当建立对价格违法行为的举报制度。

任何单位和个人均有权对价格违法行为进行举报。政府价格主管部门应当对举报者给予鼓励，并负责为举报者保密。

第六章 法律责任

第三十九条 经营者不执行政府指导价、政府定价以及法定的价格干预措施、紧急措施的，责令改正，没收违法所得，可以并处违法所得五倍以下的罚款；没有违法所得的，可以处以罚款；情节严重的，责令停业整顿。

第四十条 经营者有本法第十四条所列行为之一的，责令改正，没收违法所得，可以并处违法所得五倍以下的罚款；没有违法所得的，予以警告，可以并处罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照。有关法律对本法第十四条所列行为的处罚及处罚机关另有规定的，可以依照有关法律的规定执行。

有本法第十四条第（一）项、第（二）项所列行为，属于是全国性

的，由国务院价格主管部门认定；属于是省及省以下区域性的，由省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门认定。

第四十一条　经营者因价格违法行为致使消费者或者其他经营者多付价款的，应当退还多付部分；造成损害的，应当依法承担赔偿责任。

第四十二条　经营者违反明码标价规定的，责令改正，没收违法所得，可以并处五千元以下的罚款

第四十三条　经营者被责令暂停相关营业而不停止的，或者转移、隐匿、销毁依法登记保存的财物的，处相关营业所得或者转移、隐匿、销毁的财物价值一倍以上三倍以下的罚款。

第四十四条　拒绝按照规定提供监督检查所需资料或者提供虚假资料的，责令改正，予以警告；逾期不改正的，可以处以罚款。

第四十五条　地方各级人民政府或者各级人民政府有关部门违反本法规定，超越定价权限和范围擅自制定、调整价格或者不执行法定的价格干预措施、紧急措施的，责令改正，并可以通报批评；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法给予行政处分。

第四十六条　价格工作人员泄露国家秘密、商业秘密以及滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守、索贿受贿，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予处分。

第七章　附　　则

第四十七条　国家行政机关的收费，应当依法进行，严格控制收费项目，限定收费范围、标准。收费的具体管理办法由国务院另行制定。

利率、汇率、保险费率、证券及期货价格，适用有关法律、行政法规的规定，不适用本法。

第四十八条　本法自 1998 年 5 月 1 日起施行。

中华人民共和国民法通则(摘录)

(1986年4月12日第六届全国人民代表大会
第四次会议通过)

第二条 中华人民共和国民法调整平等主体的公民之间、法人之间、公民和法人之间的财产关系和人身关系。

第三条 当事人在民事活动中的地位平等。

第四条 民事活动应当遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则。

第五条 公民、法人的合法的民事权益受法律保护,任何组织和个人不得侵犯。

第六条 民事活动必须遵守法律,法律没有规定的,应当遵守国家政策。

第七条 民事活动应当尊重社会公德,不得损害社会公共利益,破坏国家经济计划,扰乱社会经济秩序。

第一百条 公民享有肖像权,未经本人同意,不得以营利为目的使用公民的肖像。

第一百零一条 公民、法人享有名誉权,公民的人格尊严受法律保护,禁止用侮辱、诽谤等方式损害公民、法人的名誉。

第一百零二条 公民、法人享有荣誉权,禁止非法剥夺公民、法人的荣誉称号。

第一百一十一条 当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定条件的,另一方有权要求履行或者采取补救措施,并有权要求赔偿损失。

第一百一十九条 侵害公民身体造成伤害的,应当赔偿医疗费、

因误工减少的收入、残废者生活补助费等费用；造成死亡的，并应当支付丧葬费、死者生前扶养的人必要的生活费等费用。

第一百二十条　公民的姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权受到侵害的，有权要求停止侵害，恢复名誉，消除影响，赔礼道歉，并可以要求赔偿损失。

第一百二十二条　因产品质量不合格造成他人财产、人身损害的，产品制造者、销售者应当依法承担民事责任。运输者、仓储者对此负有责任的，产品制造者、销售者有权要求赔偿损失。

第一百二十三条　从事高空、高压、易燃、易爆、剧毒、放射性、高速运输工具等对周围环境有高度危险的作业造成他人损害的，应当承担民事责任；如果能够证明损害是由受害人故意造成的，不承担民事责任。

第一百二十四条　违反国家保护环境防止污染的规定，污染环境造成他人损害的，应当依法承担民事责任。

第一百三十四条　承担民事责任的方式主要有：

（一）停止侵害；

（二）排除妨碍；

（三）消除危险；

（四）返还财产；

（五）恢复原状；

（六）修理、重作、更换；

（七）赔偿损失；

（八）支付违约金；

（九）消除影响、恢复名誉；

（十）赔礼道歉。

以上承担民事责任的方式，可以单独适用，也可以合并适用。

人民法院审理民事案件，除适用上述规定外，还可以予以训诫、责令具结悔过、收缴进行非法活动的财物和非法所得，并可以依照法律规定处以罚款、拘留。

第一百三十五条 向人民法院请求保护民事权利的诉讼时效期间为二年，法律另有规定的除外。

第一百三十六条 下列的诉讼时效期间为一年：

（一）身体受到伤害要求赔偿的；

（二）出售质量不合格的商品未声明的；

（三）延付或者拒付租金的；

（四）寄存财物被丢失或者损毁的。

第一百三十七条 诉讼时效期间从知道或者应当知道权利被侵害时起计算。但是，从权利被侵害之日起超过二十年的，人民法院不予保护。有特殊情况的，人民法院可以延长诉讼时效期间。

第一百三十八条 超过诉讼时效期间，当事人自愿履行的，不受诉讼时效限制。

第一百三十九条 在诉讼时效期间的最后六个月内，因不可抗力或者其他障碍不能行使请求权的，诉讼时效中止。从中止时效的原因消除之日起，诉讼时效期间继续计算。

第一百四十条 诉讼时效因提起诉讼、当事人一方提出要求或者同意履行义务而中断。从中断时起，诉讼时效期间重新计算。

第一百四十一条 法律对诉讼时效另有规定的，依照法律规定。

中华人民共和国民事诉讼法(摘录)

(1991年4月9日第七届全国人民代表大会第四次会议通过,根据2007年10月28日第十届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议《关于修改〈中华人民共和国民事诉讼法〉的决定》修正。)

第五十条　当事人有权委托代理人,提出回避申请,收集、提供证据,进行辩论,请求调解,提起上诉,申请执行。

当事人可以查阅本案有关材料,并可以复制本案有关材料和法律文书。查阅、复制本案有关材料的范围和办法由最高人民法院规定。

当事人必须依法行使诉讼权利,遵守诉讼秩序,履行发生法律效力的判决书、裁定书和调解书。

第五十一条　双方当事人可以自行和解。

第五十二条　原告可以放弃或者变更诉讼请求。被告可以承认或者反驳诉讼请求,有权提起反诉。

第五十三条　当事人一方或者双方为二人以上,其诉讼标的是共同的,或者诉讼标的是同一种类、人民法院认为可以合并审理并经当事人同意的,为共同诉讼。

共同诉讼的一方当事人对诉讼标的有共同权利义务的,其中一人的诉讼行为经其他共同诉讼人承认,对其他共同诉讼人发生效力;对诉讼标的没有共同权利义务的,其中一人的诉讼行为对其他共同诉讼人不发生效力。

第五十四条　当事人一方人数众多的共同诉讼,可以由当事人推选代表人进行诉讼。代表人的诉讼行为对其所代表的当事人发生

效力，但代表人变更、放弃诉讼请求或者承认对方当事人的诉讼请求，进行和解，必须经被代表的当事人同意。

第五十五条 诉讼标的是同一种类、当事人一方人数众多在起诉时人数尚未确定的，人民法院可以发出公告，说明案件情况和诉讼请求，通知权利人在一定期间向人民法院登记。

向人民法院登记的权利人可以推选代表人进行诉讼；推选不出代表人的，人民法院可以与参加登记的权利人商定代表人。

代表人的诉讼行为对其所代表的当事人发生效力，但代表人变更、放弃诉讼请求或者承认对方当事人的诉讼请求，进行和解，必须经被代表的当事人同意。

人民法院作出的判决、裁定，对参加登记的全体权利人发生效力。未参加登记的权利人在诉讼时效期间提起诉讼的，适用该判决、裁定。

第五十八条 当事人、法定代理人可以委托一至二人作为诉讼代理人。

律师、当事人的近亲属、有关的社会团体或者所在单位推荐的人、经人民法院许可的其他公民，都可以被委托为诉讼代理人。

第一百零八条 起诉必须符合下列条件：

（一）原告是与本案有直接利害关系的公民、法人和其他组织；

（二）有明确的被告；

（三）有具体的诉讼请求和事实、理由；

（四）属于人民法院受理民事诉讼的范围和受诉人民法院管辖。

第一百一十一条 人民法院对符合本法第一百零八条的起诉，必须受理；对下列起诉，分别情形，予以处理：

（一）依照行政诉讼法的规定，属于行政诉讼受案范围的，告知原告提起行政诉讼；

（二）依照法律规定，双方当事人对合同纠纷自愿达成书面仲裁协议向仲裁机构申请仲裁、不得向人民法院起诉的，告知原告向仲裁机构申请仲裁；

（三）依照法律规定，应当由其他机关处理的争议，告知原告向有关机关申请解决；

（四）对不属于本院管辖的案件，告知原告向有管辖权的人民法院起诉；

（五）对判决、裁定已经发生法律效力的案件，当事人又起诉的，告知原告按照申诉处理，但人民法院准许撤诉的裁定除外；

（六）依照法律规定，在一定期限内不得起诉的案件，在不得起诉的期限内起诉的，不予受理；

（七）判决不准离婚和调解和好的离婚案件，判决、调解维持收养关系的案件，没有新情况、新理由，原告在六个月内又起诉的，不予受理。

第一百一十二条　人民法院收到起诉状或者口头起诉，经审查，认为符合起诉条件的，应当在七日内立案，并通知当事人；认为不符合起诉条件的，应当在七日内裁定不予受理；原告对裁定不服的，可以提起上诉。

第一百四十二条　基层人民法院和它派出的法庭审理事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的简单的民事案件，适用本章规定。

第一百四十三条　对简单的民事案件，原告可以口头起诉。

当事人双方可以同时到基层人民法院或者它派出的法庭，请求解决纠纷。基层人民法院或者它派出的法庭可以当即审理，也可以另定日期审理。

第一百四十六条　人民法院适用简易程序审理案件，应当在立案之日起三个月内审结。

第二百一十二条　发生法律效力的民事判决、裁定，当事人必须履行。一方拒绝履行的，对方当事人可以向人民法院申请执行，也可以由审判员移送执行员执行。

调解书和其他应当由人民法院执行的法律文书，当事人必须履行。一方拒绝履行的，对方当事人可以向人民法院申请执行。

第二百一十三条　对依法设立的仲裁机构的裁决，一方当事人

不履行的，对方当事人可以向有管辖权的人民法院申请执行。受申请的人民法院应当执行。

被申请人提出证据证明仲裁裁决有下列情形之一的，经人民法院组成合议庭审查核实，裁定不予执行：

（一）当事人在合同中没有订有仲裁条款或者事后没有达成书面仲裁协议的；

（二）裁决的事项不属于仲裁协议的范围或者仲裁机构无权仲裁的；

（三）仲裁庭的组成或者仲裁的程序违反法定程序的；

（四）认定事实的主要证据不足的；

（五）适用法律确有错误的；

（六）仲裁员在仲裁该案时有贪污受贿，徇私舞弊，枉法裁决行为的。

人民法院认定执行该裁决违背社会公共利益的，裁定不予执行。

裁定书应当送达双方当事人和仲裁机构。

仲裁裁决被人民法院裁定不予执行的，当事人可以根据双方达成的书面仲裁协议重新申请仲裁，也可以向人民法院起诉。

第二百二十九条 被执行人未按判决、裁定和其他法律文书指定的期间履行给付金钱义务的，应当加倍支付迟延履行期间的债务利息。被执行人未按判决、裁定和其他法律文书指定的期间履行其他义务的，应当支付迟延履行金。

中华人民共和国反垄断法(摘录)

(2007年8月30日第十届全国人民代表大会
常务委员会第二十九次会议通过)

第二条　中华人民共和国境内经济活动中的垄断行为,适用本法;中华人民共和国境外的垄断行为,对境内市场竞争产生排除、限制影响的,适用本法。

第三条　本法规定的垄断行为包括:

(一)经营者达成垄断协议;

(二)经营者滥用市场支配地位;

(三)具有或者可能具有排除、限制竞争效果的经营者集中。

第四条　国家制定和实施与社会主义市场经济相适应的竞争规则,完善宏观调控,健全统一、开放、竞争、有序的市场体系。

第五条　经营者可以通过公平竞争、自愿联合,依法实施集中,扩大经营规模,提高市场竞争能力。

第六条　具有市场支配地位的经营者,不得滥用市场支配地位,排除、限制竞争。

第七条　国有经济占控制地位的关系国民经济命脉和国家安全的行业以及依法实行专营专卖的行业,国家对其经营者的合法经营活动予以保护,并对经营者的经营行为及其商品和服务的价格依法实施监管和调控,维护消费者利益,促进技术进步。

前款规定行业的经营者应当依法经营,诚实守信,严格自律,接受社会公众的监督,不得利用其控制地位或者专营专卖地位损害消费者利益。

第八条　行政机关和法律、法规授权的具有管理公共事务职能

的组织不得滥用行政权力，排除、限制竞争。

第九条 国务院设立反垄断委员会，负责组织、协调、指导反垄断工作，履行下列职责：

（一）研究拟订有关竞争政策；

（二）组织调查、评估市场总体竞争状况，发布评估报告；

（三）制定、发布反垄断指南；

（四）协调反垄断行政执法工作；

（五）国务院规定的其他职责。

国务院反垄断委员会的组成和工作规则由国务院规定。

第十条 国务院规定的承担反垄断执法职责的机构（以下统称国务院反垄断执法机构）依照本法规定，负责反垄断执法工作。

国务院反垄断执法机构根据工作需要，可以授权省、自治区、直辖市人民政府相应的机构，依照本法规定负责有关反垄断执法工作。

第十一条 行业协会应当加强行业自律，引导本行业的经营者依法竞争，维护市场竞争秩序。

第十二条 本法所称经营者，是指从事商品生产、经营或者提供服务的自然人、法人和其他组织。

本法所称相关市场，是指经营者在一定时期内就特定商品或者服务（以下统称商品）进行竞争的商品范围和地域范围。

第二章 垄断协议

第十三条 禁止具有竞争关系的经营者达成下列垄断协议：

（一）固定或者变更商品价格；

（二）限制商品的生产数量或者销售数量；

（三）分割销售市场或者原材料采购市场；

（四）限制购买新技术、新设备或者限制开发新技术、新产品；

（五）联合抵制交易；

（六）国务院反垄断执法机构认定的其他垄断协议。

本法所称垄断协议，是指排除、限制竞争的协议、决定或者其他协同行为。

第十四条　禁止经营者与交易相对人达成下列垄断协议：

（一）固定向第三人转售商品的价格；

（二）限定向第三人转售商品的最低价格；

（三）国务院反垄断执法机构认定的其他垄断协议。

第十五条　经营者能够证明所达成的协议属于下列情形之一的，不适用本法第十三条、第十四条的规定：

（一）为改进技术、研究开发新产品的；

（二）为提高产品质量、降低成本、增进效率，统一产品规格、标准或者实行专业化分工的；

（三）为提高中小经营者经营效率，增强中小经营者竞争力的；

（四）为实现节约能源、保护环境、救灾救助等社会公共利益的；

（五）因经济不景气，为缓解销售量严重下降或者生产明显过剩的；

（六）为保障对外贸易和对外经济合作中的正当利益的；

（七）法律和国务院规定的其他情形。

属于前款第一项至第五项情形，不适用本法第十三条、第十四条规定的，经营者还应当证明所达成的协议不会严重限制相关市场的竞争，并且能够使消费者分享由此产生的利益。

第十六条　行业协会不得组织本行业的经营者从事本章禁止的垄断行为。

第三章　滥用市场支配地位

第十七条　禁止具有市场支配地位的经营者从事下列滥用市场支配地位的行为：

（一）以不公平的高价销售商品或者以不公平的低价购买商品；

（二）没有正当理由，以低于成本的价格销售商品；

（三）没有正当理由，拒绝与交易相对人进行交易；

（四）没有正当理由，限定交易相对人只能与其进行交易或者只能与其指定的经营者进行交易；

（五）没有正当理由搭售商品，或者在交易时附加其他不合理的交易条件；

（六）没有正当理由，对条件相同的交易相对人在交易价格等交易条件上实行差别待遇；

（七）国务院反垄断执法机构认定的其他滥用市场支配地位的行为。

本法所称市场支配地位，是指经营者在相关市场内具有能够控制商品价格、数量或者其他交易条件，或者能够阻碍、影响其他经营者进入相关市场能力的市场地位。

第十八条 认定经营者具有市场支配地位，应当依据下列因素：

（一）该经营者在相关市场的市场份额，以及相关市场的竞争状况；

（二）该经营者控制销售市场或者原材料采购市场的能力；

（三）该经营者的财力和技术条件；

（四）其他经营者对该经营者在交易上的依赖程度；

（五）其他经营者进入相关市场的难易程度；

（六）与认定该经营者市场支配地位有关的其他因素。

第十九条 有下列情形之一的，可以推定经营者具有市场支配地位：

（一）一个经营者在相关市场的市场份额达到二分之一的；

（二）两个经营者在相关市场的市场份额合计达到三分之二的；

（三）三个经营者在相关市场的市场份额合计达到四分之三的。

有前款第二项、第三项规定的情形，其中有的经营者市场份额不足十分之一的，不应当推定该经营者具有市场支配地位。

被推定具有市场支配地位的经营者，有证据证明不具有市场支配地位的，不应当认定其具有市场支配地位。

第三十二条　行政机关和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织不得滥用行政权力，限定或者变相限定单位或者个人经营、购买、使用其指定的经营者提供的商品。

第三十三条　行政机关和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织不得滥用行政权力，实施下列行为，妨碍商品在地区之间的自由流通：

（一）对外地商品设定歧视性收费项目、实行歧视性收费标准，或者规定歧视性价格；

（二）对外地商品规定与本地同类商品不同的技术要求、检验标准，或者对外地商品采取重复检验、重复认证等歧视性技术措施，限制外地商品进入本地市场；

（三）采取专门针对外地商品的行政许可，限制外地商品进入本地市场；

（四）设置关卡或者采取其他手段，阻碍外地商品进入或者本地商品运出；

（五）妨碍商品在地区之间自由流通的其他行为。

第三十四条　行政机关和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织不得滥用行政权力，以设定歧视性资质要求、评审标准或者不依法发布信息等方式，排斥或者限制外地经营者参加本地的招标投标活动。

第三十五条　行政机关和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织不得滥用行政权力，采取与本地经营者不平等待遇等方式，排斥或者限制外地经营者在本地投资或者设立分支机构。

第三十六条　行政机关和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织不得滥用行政权力，强制经营者从事本法规定的垄断行为。

第三十七条　行政机关不得滥用行政权力，制定含有排除、限制竞争内容的规定。

第四十六条　经营者违反本法规定，达成并实施垄断协议的，由

反垄断执法机构责令停止违法行为，没收违法所得，并处上一年度销售额百分之一以上百分之十以下的罚款；尚未实施所达成的垄断协议的，可以处五十万元以下的罚款。

经营者主动向反垄断执法机构报告达成垄断协议的有关情况并提供重要证据的，反垄断执法机构可以酌情减轻或者免除对该经营者的处罚。

行业协会违反本法规定，组织本行业的经营者达成垄断协议的，反垄断执法机构可以处五十万元以下的罚款；情节严重的，社会团体登记管理机关可以依法撤销登记。

第四十七条 经营者违反本法规定，滥用市场支配地位的，由反垄断执法机构责令停止违法行为，没收违法所得，并处上一年度销售额百分之一以上百分之十以下的罚款。

第五十条 经营者实施垄断行为，给他人造成损失的，依法承担民事责任。

第五十一条 行政机关和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织滥用行政权力，实施排除、限制竞争行为的，由上级机关责令改正；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。反垄断执法机构可以向有关上级机关提出依法处理的建议。

法律、行政法规对行政机关和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织滥用行政权力实施排除、限制竞争行为的处理另有规定的，依照其规定。

中华人民共和国广告法(摘录)

(1994 年 10 月 27 日第八届全国人民代表大会
常务委员会第十次会议通过)

第三条　广告应当真实、合法、符合社会主义精神文明建设的要求。

第四条　广告不得含有虚假的内容,不得欺骗和误导消费者。

第七条　广告内容应当有利于人民的身心健康,促进商品和服务质量的提高,保护消费者合法权益,遵守社会公德和职业道德,维护国家的尊严和利益。广告不得有下列情形:

(一)使用中华人民共和国国旗、国徽、国歌;

(二)使用国家机关和国家机关工作人员的名义;

(三)使用国家级、最高级、最佳等用语;

(四)妨碍社会安定和危害人身、财产安全,损害社会公共利益。

(五)妨碍社会公共秩序和违背社会良好风尚;

(六)含有淫秽、迷信、恐怖、暴力、丑恶的内容;

(七)含有民族、种族、宗教、性别歧视的内容;

(八)妨碍环境和自然资源保护;

(九)法律、行政法规规定禁止的其他情形。

第八条　广告不得损害未成年人和残疾人的身心健康。

第九条　广告中对商品的性能、产地、用途、质量、价格、生产者、有效期限、允诺或者对服务的内容、形式、质量、价格、允诺有表示的,应当清楚、明白。广告中表明推销商品、提供服务附带赠送礼品的应当标明赠送的品种和数量。

第十条　广告使用数据、统计资料、调查结果、文摘、引用语,应

当真实、准确，并表明出处。

第十一条 广告涉及专利产品或者专利方法的，应当标明专利号和专利种类。未取得专利权的，不得在广告中谎称取得专利权。禁止使用未授予专利权的专利申请和已经终止、撤销、无效的专利做广告。

第十二条 广告不得贬低其他生产经营者的商品或者服务。

第十三条 广告应当具有可识别性，能够使消费者辨明其为广告。大众传播媒介不得以新闻报道形式发布广告。通过大众传播媒介发布的广告应当有广告标记，与其他非广告信息相区别，不得使消费者产生误解。

第十四条 药品、医疗器械广告不得有下列内容：

（一）含有不科学的表示功效的断言或者保证的；

（二）说明治愈率或者有效率的；

（三）与其他商品、医疗器械的功效和安全性比较的；

（四）利用医药科研单位、学术机构、医疗机构或者专家、医生、口才的名义和形象作证明的；

（五）法律、行政法规禁止的其他内容。

第十五条 药品广告的内容必须以国务院卫生行政或者省、自治区、直辖市卫生行政部门批准的说明书为准。国家规定的应当在医生指导下使用的治疗性药品广告中，必须注明“按医生处方购买和使用”。

第十六条 麻醉药品、精神药品、毒性药品、放射性药品等特殊商品，不得做广告。

第十七条 农药广告不得有下列内容：

（一）使用无毒、无害等表明安全性的绝对化断言的；

（二）含有不科学的表示功效的断言或者保证的；

（三）含有违反农药安全使用规程的文字、语言或者画面的；

（四）法律、行政法规规定禁止的其他内容。

第十八条 禁止利用广播、电影、电视、报纸、期刊发布烟草广

告。禁止在各类等候、影剧院、会议厅堂体育比赛场馆等公共场所设置烟草广告。烟草广告中必须标明“吸烟有害健康”。

第十九条　食品、酒类、化妆品广告内容必须符合卫生许可的事项，并不得使用医疗用语或者地药品混淆的用语。

第三十七条　违反本法规定，利用广告对商品或者服务作虚假宣传的，由广告监督在责令广告主停止发布、并以等额广告费用在相应范围内公开更正消除影响。并处广告费用一倍以上五倍以下的罚款；对负有责任的广告经营者、广告发布者没收广告费用，广告费用一倍以上五倍以下的罚款；情节严重的；依法停止其广告业务。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十八条　违反本法规定，发布虚假广告，欺骗和误导消费者，使购买商品或者接受服务的消费者的合法权益受到损害，由广告主依法承担民事责任；广告经营者、广告发布者明知或者应知广告虚假仍设计、制作、发布的，应当依法承担连带责任。广告经营者、广告发布者不能提供广告主的真实名称、地址，应当承担全部民事责任。社会团体或者其他组织，在虚假广告中向消费者推荐商品或者服务，使消费者的合法权益受到损害的，应当依法承担连带责任。

第四十七条　广告主、广告经营者、广告发布者违反本法规定，有下列侵权行为之一的，依法承担民事责任。

（一）在广告中损未成年人或者残疾人的身心健康的；

（二）假冒他人专利的；

（三）贬低其他生产经营者的商品或者服务的；

（四）广告中未经同意使用他人名义、形象的；

（五）其他侵犯他人合法民事权益的。

中华人民共和国商标法(摘录)

(1982年8月23日第五届全国人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过 根据1993年2月22日第七届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议《关于修改〈中华人民共和国商标法〉的决定》第一次修正 根据2001年10月27日第九届全国人民代表大会常务委员会第二十四次会议《关于修改〈中华人民共和国商标法〉的决定》第二次修正)

第二条 国务院工商行政管理部门商标局主管全国商标注册和管理的工作。

国务院工商行政管理部门设立商标评审委员会,负责处理商标争议事宜。

第六条 国家规定必须使用注册商标的商品,必须申请商标注册,未经核准注册的,不得在市场销售。

第七条 商标使用人应当对其使用商标的商品质量负责。各级工商行政管理部门应当通过商标管理,制止欺骗消费者的行为。

第十条 下列标志不得作为商标使用:

(一)同中华人民共和国的国家名称、国旗、国徽、军旗、勋章相同或者近似的,以及同中央国家机关所在地特定地点的名称或者标志性建筑物的名称、图形相同的;

(二)同外国的国家名称、国旗、国徽、军旗相同或者近似的,但该国政府同意的除外;

(三)同政府间国际组织的名称、旗帜、徽记相同或者近似的,但

经该组织同意或者不易误导公众的除外；

（四）与表明实施控制、予以保证的官方标志、检验印记相同或者近似的，但经授权的除外；

（五）同“红十字”、“红新月”的名称、标志相同或者近似的；

（六）带有民族歧视性的；

（七）夸大宣传并带有欺骗性的；

（八）有害于社会主义道德风尚或者有其他不良影响的。

县级以上行政区划的地名或者公众知晓的外国地名，不得作为商标。但是，地名具有其他含义或者作为集体商标、证明商标组成部分的除外；已经注册的使用地名的商标继续有效。

第十一条　下列标志不得作为商标注册：

（一）仅有本商品的通用名称、图形、型号的；

（二）仅仅直接表示商品的质量、主要原料、功能、用途、重量、数量及其他特点的；

（三）缺乏显著特征的。

前款所列标志经过使用取得显著特征，并便于识别的，可以作为商标注册。

第四十五条　使用注册商标，其商品粗制滥造，以次充好，欺骗消费者的，由各级工商行政管理部门分别不同情况，责令限期改正，并可以予以通报或者处以罚款，或者由商标局撤销其注册商标。

第四十六条　注册商标被撤销的或者期满不再续展的，自撤销或者注销之日起一年内，商标局对与该商标相同或者近似的商标注册申请，不予核准。

第四十八条　使用未注册商标，有下列行为之一的，由地方工商行政管理部门予以制止，限期改正，并可以予以通报或者处以罚款：

（一）冒充注册商标的；

（二）违反本法第十条规定的；

（三）粗制滥造，以次充好，欺骗消费者的。

第五十二条　有下列行为之一的，均属侵犯注册商标专用权：

（一）未经商标注册人的许可，在同一种商品或者类似商品上使用与其注册商标相同或者近似的商标的；

（二）销售侵犯注册商标专用权的商品的；

（三）伪造、擅自制造他人注册商标标识或者销售伪造、擅自制造的注册商标标识的；

（四）未经商标注册人同意，更换其注册商标并将该更换商标的商品又投入市场的；

（五）给他人的注册商标专用权造成其他损害的。

第五十三条 有本法第五十二条所列侵犯注册商标专用权行为之一，引起纠纷的，由当事人协商解决；不愿协商或者协商不成的，商标注册人或者利害关系人可以向人民法院起诉，也可以请求工商行政管理部门处理。工商行政管理部门处理时，认定侵权行为成立的，责令立即停止侵权行为，没收、销毁侵权商品和专门用于制造侵权商品、伪造注册商标标识的工具，并可处以罚款。当事人对处理决定不服的，可以自收到处理通知之日起十五日内依照《中华人民共和国行政诉讼法》向人民法院起诉；侵权人期满不起诉又不履行的，工商行政管理部门可以申请人民法院强制执行。进行处理的工商行政管理部门根据当事人的请求，可以就侵犯商标专用权的赔偿数额进行调解；调解不成的，当事人可以依照《中华人民共和国民事诉讼法》向人民法院起诉。

第五十四条 对侵犯注册商标专用权的行为，工商行政管理部门有权依法查处；涉嫌犯罪的，应当及时移送司法机关依法处理。

第五十九条 未经商标注册人许可，在同一种商品上使用与其注册商标相同的商标，构成犯罪的，除赔偿被侵权人的损失外，依法追究刑事责任。

伪造、擅自制造他人注册商标标识或者销售伪造、擅自制造的注册商标标识，构成犯罪的，除赔偿被侵权人的损失外，依法追究刑事责任。

销售明知是假冒注册商标的商品，构成犯罪的，除赔偿被侵权人的损失外，依法追究刑事责任。

中华人民共和国药品管理法(摘录)

(1984年9月20日第六届全国人民代表大会常务委员会第七次会议通过,2001年2月28日第九届全国人民代表大会常务委员会第二十次会议修订)

第七条　开办药品生产企业,须经企业所在地省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门批准并发给《药品生产许可证》,凭《药品生产许可证》到工商行政管理部门办理登记注册。无《药品生产许可证》的,不得生产药品。

《药品生产许可证》应当标明有效期和生产范围,到期重新审查发证。

药品监督管理部门批准开办药品生产企业,除依据本法第八条规定的条件外,还应当符合国家制定的药品行业发展规划和产业政策,防止重复建设。

第八条　开办药品生产企业,必须具备以下条件:

(一)具有依法经过资格认定的药学技术人员、工程技术人员及相应的技术工人;

(二)具有与其药品生产相适应的厂房、设施和卫生环境;

(三)具有能对所生产药品进行质量管理和质量检验的机构、人员以及必要的仪器设备;

(四)具有保证药品质量的规章制度。

第九条　药品生产企业必须按照国务院药品监督管理部门依据本法制定的《药品生产质量管理规范》组织生产。药品监督管理部门按照规定对药品生产企业是否符合《药品生产质量管理规范》的要求进行认证;对认证合格的,发给认证证书。

《药品生产质量管理规范》的具体实施办法、实施步骤由国务院药品监督管理部门规定。

第十条 除中药饮片的炮制外，药品必须按照国家药品标准和国务院药品监督管理部门批准的生产工艺进行生产，生产记录必须完整准确。药品生产企业改变影响药品质量的生产工艺的，必须报原批准部门审核批准。

中药饮片必须按照国家药品标准炮制；国家药品标准没有规定的，必须按照省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门制定的炮制规范炮制。省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门制定的炮制规范应当报国务院药品监督管理部门备案。

第十一条 生产药品所需的原料、辅料，必须符合药用要求。

第十二条 药品生产企业必须对其生产的药品进行质量检验；不符合国家药品标准或者不按照省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门制定的中药饮片炮制规范炮制的，不得出厂。

第十四条 开办药品批发企业，须经企业所在地省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门批准并发给《药品经营许可证》；开办药品零售企业，须经企业所在地县级以上地方药品监督管理部门批准并发给《药品经营许可证》，凭《药品经营许可证》到工商行政管理部门办理登记注册。无《药品经营许可证》的，不得经营药品。

《药品经营许可证》应当标明有效期和经营范围，到期重新审查发证。

药品监督管理部门批准开办药品经营企业，除依据本法第十五条规定的条件外，还应当遵循合理布局和方便群众购药的原则。

第十五条 开办药品经营企业必须具备以下条件：

（一）具有依法经过资格认定的药学技术人员；

（二）具有与所经营药品相适应的营业场所、设备、仓储设施、卫生环境；

（三）具有与所经营药品相适应的质量管理机构或者人员；

（四）具有保证所经营药品质量的规章制度。

第十六条　药品经营企业必须按照国务院药品监督管理部门依据本法制定的《药品经营质量管理规范》经营药品。药品监督管理部门按照规定对药品经营企业是否符合《药品经营质量管理规范》的要求进行认证；对认证合格的，发给认证证书。

《药品经营质量管理规范》的具体实施办法、实施步骤由国务院药品监督管理部门规定。

第十七条　药品经营企业购进药品，必须建立并执行进货检查验收制度，验明药品合格证明和其他标识；不符合规定要求的，不得购进。

第十八条　药品经营企业购销药品，必须有真实完整的购销记录。购销记录必须注明药品的通用名称、剂型、规格、批号、有效期、生产厂商、购（销）货单位、购（销）货数量、购销价格、购（销）货日期及国务院药品监督管理部门规定的其他内容。

第十九条　药品经营企业销售药品必须准确无误，并正确说明用法、用量和注意事项；调配处方必须经过核对，对处方所列药品不得擅自更改或者代用。对有配伍禁忌或者超剂量的处方，应当拒绝调配；必要时，经处方医师更正或者重新签字，方可调配。

药品经营企业销售中药材，必须标明产地。

第二十条　药品经营企业必须制定和执行药品保管制度，采取必要的冷藏、防冻、防潮、防虫、防鼠等措施，保证药品质量。

药品入库和出库必须执行检查制度。

第二十二条　医疗机构必须配备依法经过资格认定的药学技术人员。非药学技术人员不得直接从事药剂技术工作。

第二十三条　医疗机构配制制剂，须经所在地省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门审核同意，由省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门批准，发给《医疗机构制剂许可证》。无《医疗机构制剂许可证》的，不得配制制剂。

《医疗机构制剂许可证》应当标明有效期，到期重新审查发证。

第二十四条　医疗机构配制制剂，必须具有能够保证制剂质量

的设施、管理制度、检验仪器和卫生条件。

第二十五条 医疗机构配制的制剂，应当是本单位临床需要而市场上没有供应的品种，并须经所在地省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门批准后方可配制。配制的制剂必须按照规定进行质量检验；合格的，凭医师处方在本医疗机构使用。特殊情况下，经国务院或者省、自治区、直辖市人民政府的药品监督管理部门批准，医疗机构配制的制剂可以在指定的医疗机构之间调剂使用。

医疗机构配制的制剂，不得在市场销售。

第二十六条 医疗机构购进药品，必须建立并执行进货检查验收制度，验明药品合格证明和其他标识；不符合规定要求的，不得购进和使用。

第二十七条 医疗机构的药剂人员调配处方，必须经过核对，对处方所列药品不得擅自更改或者代用。对有配伍禁忌或者超剂量的处方，应当拒绝调配；必要时，经处方医师更正或者重新签字，方可调配。

第二十八条 医疗机构必须制定和执行药品保管制度，采取必要的冷藏、防冻、防潮、防虫、防鼠等措施，保证药品质量。

第四十八条 禁止生产（包括配制，下同）、销售假药。

有下列情形之一的，为假药：

（一）药品所含成份与国家药品标准规定的成份不符的；

（二）以非药品冒充药品或者以他种药品冒充此种药品的。

有下列情形之一的药品，按假药论处：

（一）国务院药品监督管理部门规定禁止使用的；

（二）依照本法必须批准而未经批准生产、进口，或者依照本法必须检验而未经检验即销售的；

（三）变质的；

（四）被污染的；

（五）使用依照本法必须取得批准文号而未取得批准文号的原料药生产的；

（六）所标明的适应症或者功能主治超出规定范围的。

第四十九条　禁止生产、销售劣药。

药品成份的含量不符合国家药品标准的，为劣药。

有下列情形之一的药品，按劣药论处：

（一）未标明有效期或者更改有效期的；

（二）不注明或者更改生产批号的；

（三）超过有效期的；

（四）直接接触药品的包装材料和容器未经批准的；

（五）擅自添加着色剂、防腐剂、香料、矫味剂及辅料的；

（六）其他不符合药品标准规定的。

第五十三条　药品包装必须适合药品质量的要求，方便储存、运输和医疗使用。

发运中药材必须有包装。在每件包装上，必须注明品名、产地、日期、调出单位，并附有质量合格的标志。

第五十四条　药品包装必须按照规定印有或者贴有标签并附有说明书。

标签或者说明书上必须注明药品的通用名称、成份、规格、生产企业、批准文号、产品批号、生产日期、有效期、适应症或者功能主治、用法、用量、禁忌、不良反应和注意事项。

麻醉药品、精神药品、医疗用毒性药品、放射性药品、外用药品和非处方药的标签，必须印有规定的标志。

第五十六条　依法实行市场调节价的药品，药品的生产企业、经营企业和医疗机构应当按照公平、合理和诚实信用、质价相符的原则制定价格，为用药者提供价格合理的药品。

药品的生产企业、经营企业和医疗机构应当遵守国务院价格主管部门关于药价管理的规定，制定和标明药品零售价格，禁止暴利和损害用药者利益的价格欺诈行为。

第五十八条　医疗机构应当向患者提供所用药品的价格清单；医疗保险定点医疗机构还应当按照规定的办法如实公布其常用药品

的价格，加强合理用药的管理。具体办法由国务院卫生行政部门规定。

第六十一条 药品广告的内容必须真实、合法，以国务院药品监督管理部门批准的说明书为准，不得含有虚假的内容。

药品广告不得含有不科学的表示功效的断言或者保证；不得利用国家机关、医药科研单位、学术机构或者专家、学者、医师、患者的名义和形象作证明。

非药品广告不得有涉及药品的宣传。

中华人民共和国标准化法(摘录)

(1988 年 12 月 29 日第七届全国人民代表大会
常务委员会第五次会议通过,自 1989 年 4 月 1 日起实行)

……

第二条　对下列需要统一的技术要求,应当制定标准:

(一)工业产品的品种、规格、质量、等级或者安全、卫生要求。

(二)工业产品的设计、生产、检验、包装、储存、运输、使用的方法或者生产、储存、运输过程中的安全、卫生要求。

(三)有关环境保护的各项技术要求和检验方法。

(四)建设工程的设计、施工方法和安全要求。

(五)有关工业生产、工程建设和环境保护的技术术语、符号、代号和制图方法。

重要农产品和其他需要制定标准的项目,由国务院规定。

第三条　标准化工作的任务是制定标准、组织实施标准和对标准的实施进行监督。

标准化工作应当纳入国民经济和社会发展计划。

第四条　国家鼓励积极采用国际标准。

第五条　国务院标准化行政主管部门统一管理全国标准化工作。国务院有关行政主管部门分工管理本部门、本行业的标准化工作。

省、自治区、直辖市标准化行政主管部门统一管理本行政区域的标准化工作。省、自治区、直辖市政府有关行政主管部门分工管理本行政区域内本部门、本行业的标准化工作。

市、县标准化行政主管部门和有关行政主管部门,按照省、自治

区、直辖市政府规定的各自的职责，管理本行政区域内的标准化工作。

第二章 标准的制定

第六条 对需要在全国范围内统一的技术要求，应当制定国家标准。国家标准由国务院标准化行政主管部门制定。对没有国家标准而又需要在全国某个行业范围内统一的技术要求，可以制定行业标准。行业标准由国务院有关行政主管部门制定，并报国务院标准化行政主管部门备案，在公布国家标准之后，该项行业标准即行废止。对没有国家标准和行业标准而又需要在省、自治区、直辖市范围内统一的工业产品的安全、卫生要求，可以制定地方标准。地方标准由省、自治区、直辖市标准化行政主管部门制定，并报国务院标准化行政主管部门和国务院有关行政主管部门备案，在公布国家标准或者行业标准之后，该项地方标准即行废止。

企业生产的产品没有国家标准和行业标准的，应当制定企业标准，作为组织生产的依据。企业的产品标准须报当地政府标准化行政主管部门和有关行政主管部门备案。已有国家标准或者行业标准的，国家鼓励企业制定严于国家标准或者行业标准的企业标准，在企业内部适用。

法律对标准的制定另有规定的，依照法律的规定执行。

第七条 国家标准、行业标准分为强制性标准和推荐性标准。保障人体健康，人身、财产安全的标准和法律、行政法规规定强制执行的标准是强制性标准，其他标准是推荐性标准。

省、自治区、直辖市标准化行政主管部门制定的工业产品的安全、卫生要求的地方标准，在本行政区域内是强制性标准。

第八条 制定标准应当有利于保障安全和人民的身体健康，保护消费者的利益，保护环境。

第九条 制定标准应当有利于合理利用国家资源，推广科学技

术成果，提高经济效益，并符合使用要求，有利于产品的通用互换，做到技术上先进，经济上合理。

第十条　制定标准应当做到有关标准的协调配套。

第十一条　制定标准应当有利于促进对外经济技术合作和对外贸易。

第十二条　制定标准应当发挥行业协会、科学研究机构和学术团体的作用。

制定标准的部门应当组织由专家组成的标准化技术委员会，负责标准的草拟，参加标准草案的审查工作。

第十三条　标准实施后，制定标准的部门应当根据科学技术的发展和经济建设的需要适时进行复审，以确认现行标准继续有效或者予以修订、废止。

第三章　标准的实施

第十四条　强制性标准，必须执行。不符合强制性标准的产品，禁止生产、销售和进口。推荐性标准，国家鼓励企业自愿采用。

第十五条　企业对有国家标准或者行业标准的产品，可以向国务院标准化行政主管部门或者国务院标准化行政主管部门授权的部门申请产品质量认证。认证合格的，由认证部门授予认证证书，准许在产品或者其包装上使用规定的认证标志。

已经取得认证证书的产品不符合国家标准或者行业标准的，以及产品未经认证或者认证不合格的，不得使用认证标志出厂销售。

第十六条　出口产品的技术要求，依照合同的约定执行。

第十七条　企业研制新产品、改进产品，进行技术改造，应当符合标准化要求。

第十八条　县级以上政府标准化行政主管部门负责对标准的实施进行监督检查。

第十九条　县级以上政府标准化行政主管部门，可以根据需要

设置检验机构，或者授权其他单位的检验机构，对产品是否符合标准进行检验。法律、行政法规对检验机构另有规定的，依照法律、行政法规的规定执行。

处理有关产品是否符合标准的争议，以前款规定的检验机构的检验数据为准。

中华人民共和国计量法(摘录)

(1985年9月6日第六届全国人民代表大会
常务委员会第十二次会议通过)

第二条　在中华人民共和国境内,建立计量基准器具、计量标准器具,进行计量检定,制造、修理、销售、使用计量器具,必须遵守本法。

第三条　国家采用国际单位制。

国际单位制计量单位和国家选定的其他计量单位,为国家法定计量单位。国家法定计量单位的名称、符号由国务院公布。

非国家法定计量单位应当废除。废除的办法由国务院制定。

第十三条　制造计量器具的企业、事业单位生产本单位未生产过的计量器具新产品,必须经省级以上人民政府计量行政部门对其样品的计量性能考核合格,方可投入生产。

第十四条　未经国务院计量行政部门批准,不得制造、销售和进口国务院规定废除的非法定计量单位的计量器具和国务院禁止使用的其他计量器具。

第十五条　制造、修理计量器具的企业、事业单位必须对制造、修理的计量器具进行检定,保证产品计量性能合格,并对合格产品出具产品合格证。

县级以上人民政府计量行政部门应当对制造、修理的计量器具的质量进行监督检查。

第十六条　进口的计量器具,必须经省级以上人民政府计量行政部门检定合格后,方可销售。

第十七条　使用计量器具不得破坏其准确度,损害国家和消费

者的利益。

第十八条 个体工商户可以制造、修理简易的计量器具。

制造、修理计量器具的个体工商户，必须经县级人民政府计量行政部门考核合格，发给《制造计量器具许可证》或者《修理计量器具许可证》后，方可向工商行政管理部门申请营业执照。

个体工商户制造、修理计量器具的范围和管理办法，由国务院计量行政部门制定。

第二十四条 制造、销售未经考核合格的计量器具新产品的，责令停止制造、销售该种新产品，没收违法所得，可以并处罚款。

第二十五条 制造、修理、销售的计量器具不合格的，没收违法所得，可以并处罚款。

第二十六条 属于强制检定范围的计量器具，未按照规定申请检定或者检定不合格继续使用的，责令停止使用，可以并处罚款。

第二十七条 使用不合格的计量器具或者破坏计量器具准确度，给国家和消费者造成损失的，责令赔偿损失，没收计量器具和违法所得，可以并处罚款。

第二十八条 制造、销售、使用以欺骗消费者为目的的计量器具的，没收计量器具和违法所得，处以罚款；情节严重的，并对个人或者单位直接责任人员按诈骗罪或者投机倒把罪追究刑事责任。

第二十九条 违反本法规定，制造、修理、销售的计量器具不合格，造成人身伤亡或者重大财产损失的，比照《刑法》第一百八十七条的规定，对个人或者单位直接责任人员追究刑事责任。

中华人民共和国进出口商品检验法

《全国人民代表大会常务委员会关于修改〈中华人民共和国进出口商品检验法〉的决定》已由中华人民共和国第九届全国人民代表大会常务委员会第二十七次会议于2002年4月28日通过，现予公布，自2002年10月1日起施行。

第一章　总　　则

第一条　为了加强进出口商品检验工作，规范进出口商品检验行为，维护社会公共利益和进出口贸易有关各方的合法权益，促进对外经济贸易关系的顺利发展，制定本法。

第二条　国务院设立进出口商品检验部门（以下简称国家商检部门），主管全国进出口商品检验工作。国家商检部门设在各地的进出口商品检验机构（以下简称商检机构）管理所辖地区的进出口商品检验工作。

第三条　商检机构和经国家商检部门许可的检验机构，依法对进出口商品实施检验。

第四条　进出口商品检验应当根据保护人类健康和安全、保护动物或者植物的生命和健康、保护环境、防止欺诈行为、维护国家安全的原则，由国家商检部门制定、调整必须实施检验的进出口商品目录（以下简称目录）并公布实施。

第五条　列入目录的进出口商品，由商检机构实施检验。

前款规定的进口商品未经检验的，不准销售、使用；前款规定的出口商品未经检验合格的，不准出口。

本条第一款规定的进出口商品，其中符合国家规定的免予检验

条件的，由收货人或者发货人申请，经国家商检部门审查批准，可以免予检验。

第六条 必须实施的进出口商品检验，是指确定列入目录的进出口商品是否符合国家技术规范的强制性要求的合格评定活动。

合格评定程序包括：抽样、检验和检查；评估、验证和合格保证；注册、认可和批准以及各项的组合。

第七条 列入目录的进出口商品，按照国家技术规范的强制性要求进行检验；尚未制定国家技术规范的强制性要求的，应当依法及时制定，未制定之前，可以参照国家商检部门指定的国外有关标准进行检验。

第八条 经国家商检部门许可的检验机构，可以接受对外贸易关系人或者外国检验机构的委托，办理进出口商品检验鉴定业务。

第九条 法律、行政法规规定由其他检验机构实施检验的进出口商品或者检验项目，依照有关法律、行政法规的规定办理。

第十条 国家商检部门和商检机构应当及时收集和向有关方面提供进出口商品检验方面的信息。

国家商检部门和商检机构的工作人员在履行进出口商品检验的职责中，对所知悉的商业秘密负有保密义务。

第二章 进口商品的检验

第十一条 本法规定必须经商检机构检验的进口商品的收货人或者其代理人，应当向报关地的商检机构报检。海关凭商检机构签发的货物通关证明验放。

第十二条 本法规定必须经商检机构检验的进口商品的收货人或者其代理人，应当在商检机构规定的地点和期限内，接受商检机构对进口商品的检验。商检机构应当在国家商检部门统一规定的期限内检验完毕，并出具检验证单。

第十三条 本法规定必须经商检机构检验的进口商品以外的进

口商品的收货人，发现进口商品质量不合格或者残损短缺，需要由商检机构出证索赔的，应当向商检机构申请检验出证。

第十四条　对重要的进口商品和大型的成套设备，收货人应当依据对外贸易合同约定在出口国装运前进行预检验、监造或者监装，主管部门应当加强监督；商检机构根据需要可以派出检验人员参加。

第三章　出口商品的检验

第十五条　本法规定必须经商检机构检验的出口商品的发货人或者其代理人，应当在商检机构规定的地点和期限内，向商检机构报检。商检机构应当在国家商检部门统一规定的期限内检验完毕，并出具检验证单。

对本法规定必须实施检验的出口商品，海关凭商检机构签发的货物通关证明验放。

第十六条　经商检机构检验合格发给检验证单的出口商品，应当在商检机构规定的期限内报关出口；超过期限的，应当重新报检。

第十七条　为出口危险货物生产包装容器的企业，必须申请商检机构进行包装容器的性能鉴定。生产出口危险货物的企业，必须申请商检机构进行包装容器的使用鉴定。使用未经鉴定合格的包装容器的危险货物，不准出口。

第十八条　对装运出口易腐烂变质食品的船舱和集装箱，承运人或者装箱单位必须在装货前申请检验。未经检验合格的，不准装运。

第四章　监 督 管 理

第十九条　商检机构对本法规定必须经商检机构检验的进出口商品以外的进出口商品，根据国家规定实施抽查检验。

国家商检部门可以公布抽查检验结果或者向有关部门通报抽查

检验情况。

第二十条 商检机构根据便利对外贸易的需要，可以按照国家规定对列入目录的出口商品进行出厂前的质量监督管理和检验。

第二十一条 为进出口货物的收发货人办理报检手续的代理人应当在商检机构进行注册登记；办理报检手续时应当向商检机构提交授权委托书。

第二十二条 国家商检部门可以按照国家有关规定，通过考核，许可符合条件的国内外检验机构承担委托的进出口商品检验鉴定业务。

第二十三条 国家商检部门和商检机构依法对经国家商检部门许可的检验机构的进出口商品检验鉴定业务活动进行监督，可以对其检验的商品抽查检验。

第二十四条 国家商检部门根据国家统一的认证制度，对有关的进出口商品实施认证管理。

第二十五条 商检机构可以根据国家商检部门同外国有关机构签订的协议或者接受外国有关机构的委托进行进出口商品质量认证工作，准许在认证合格的进出口商品上使用质量认证标志。

第二十六条 商检机构依照本法对实施许可制度的进出口商品实行验证管理，查验单证，核对证货是否相符。

第二十七条 商检机构根据需要，对检验合格的进出口商品，可以加施商检标志或者封识。

第二十八条 进出口商品的报检人对商检机构作出的检验结果有异议的，可以向原商检机构或者其上级商检机构以至国家商检部门申请复验，由受理复验的商检机构或者国家商检部门及时作出复验结论。

第二十九条 当事人对商检机构、国家商检部门作出的复验结论不服或者对商检机构作出的处罚决定不服的，可以依法申请行政复议，也可以依法向人民法院提起诉讼。

第三十条 国家商检部门和商检机构履行职责，必须遵守法律，

维护国家利益，依照法定职权和法定程序严格执法，接受监督。

国家商检部门和商检机构应当根据依法履行职责的需要，加强队伍建设，使商检工作人员具有良好的政治、业务素质。商检工作人员应当定期接受业务培训和考核，经考核合格，方可上岗执行职务。

商检工作人员必须忠于职守，文明服务，遵守职业道德，不得滥用职权，谋取私利。

第三十一条　国家商检部门和商检机构应当建立健全内部监督制度，对其工作人员的执法活动进行监督检查。

商检机构内部负责受理报检、检验、出证放行等主要岗位的职责权限应当明确，并相互分离、相互制约。

第三十二条　任何单位和个人均有权对国家商检部门、商检机构及其工作人员的违法、违纪行为进行控告、检举。收到控告、检举的机关应当依法按照职责分工及时查处，并为控告人、检举人保密。

第五章　法律责任

第三十三条　违反本法规定，将必须经商检机构检验的进口商品未报经检验而擅自销售或者使用的，或者将必须经商检机构检验的出口商品未报经检验合格而擅自出口的，由商检机构没收违法所得，并处货值金额百分之五以上百分之二十以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十四条　违反本法规定，未经国家商检部门许可，擅自从事进出口商品检验鉴定业务的，由商检机构责令停止非法经营，没收违法所得，并处违法所得一倍以上三倍以下的罚款。

第三十五条　进口或者出口属于掺杂掺假、以假充真、以次充好的商品或者以不合格进出口商品冒充合格进出口商品的，由商检机构责令停止进口或者出口，没收违法所得，并处货值金额百分之五十以上三倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十六条　伪造、变造、买卖或者盗窃商检单证、印章、标志、

封识、质量认证标志的，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由商检机构责令改正，没收违法所得，并处货值金额等值以下的罚款。

第三十七条 国家商检部门、商检机构的工作人员违反本法规定，泄露所知悉的商业秘密的，依法给予行政处分，有违法所得的，没收违法所得；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十八条 国家商检部门、商检机构的工作人员滥用职权，故意刁难的，徇私舞弊，伪造检验结果的，或者玩忽职守，延误检验出证的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任

第六章 附 则

第三十九条 商检机构和其他检验机构依照本法的规定实施检验和办理检验鉴定业务，依照国家有关规定收取费用。

第四十条 国务院根据本法制定实施条例。

第四十一条 本法自 1989 年 8 月 1 日起施行。

国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定

（2007年7月25日国务院第186次常务会议通过，自公布之日施行）

第一条　为了加强食品等产品安全监督管理，进一步明确生产经营者、监督管理部门和地方人民政府的责任，加强各监督管理部门的协调、配合，保障人体健康和生命安全，制定本规定。

第二条　本规定所称产品除食品外，还包括食用农产品、药品等与人体健康和生命安全有关的产品。

对产品安全监督管理，法律有规定的，适用法律规定；法律没有规定或者规定不明确的，适用本规定。

第三条　生产经营者应当对其生产、销售的产品安全负责，不得生产、销售不符合法定要求的产品。

依照法律、行政法规规定生产、销售产品需要取得许可证照或者需要经过认证的，应当按照法定条件、要求从事生产经营活动。不按照法定条件、要求从事生产经营活动或者生产、销售不符合法定要求产品的，由农业、卫生、质检、商务、工商、药品等监督管理部门依据各自职责，没收违法所得、产品和用于违法生产的工具、设备、原材料等物品，货值金额不足5000元的，并处5万元罚款；货值金额5000元以上不足1万元的，并处10万元罚款；货值金额1万元以上的，并处货值金额10倍以上20倍以下的罚款；造成严重后果的，由原发证部门吊销许可证照；构成非法经营罪或者生产、销售伪劣商品罪等犯罪的，依法追究刑事责任。

生产经营者不再符合法定条件、要求，继续从事生产经营活动的，由原发证部门吊销许可证照，并在当地主要媒体上公告被吊销许可证照的生产经营者名单；构成非法经营罪或者生产、销售伪劣商品罪等犯罪的，依法追究刑事责任。

依法应当取得许可证照而未取得许可证照从事生产经营活动的，由农业、卫生、质检、商务、工商、药品等监督管理部门依据各自职责，没收违法所得、产品和用于违法生产的工具、设备、原材料等物品，货值金额不足1万元的，并处10万元罚款；货值金额1万元以上的，并处货值金额10倍以上20倍以下的罚款；构成非法经营罪的，依法追究刑事责任。

有关行业协会应当加强行业自律，监督生产经营者的生产经营活动；加强公众健康知识的普及、宣传，引导消费者选择合法生产经营者生产、销售的产品以及有合法标识的产品。

第四条 生产者生产产品所使用的原料、辅料、添加剂、农业投入品，应当符合法律、行政法规的规定和国家强制性标准。

违反前款规定，违法使用原料、辅料、添加剂、农业投入品的，由农业、卫生、质检、商务、药品等监督管理部门依据各自职责没收违法所得，货值金额不足5000元的，并处2万元罚款；货值金额5000元以上不足1万元的，并处5万元罚款；货值金额1万元以上的，并处货值金额5倍以上10倍以下的罚款；造成严重后果的，由原发证部门吊销许可证照；构成生产、销售伪劣商品罪的，依法追究刑事责任。

第五条 销售者必须建立并执行进货检查验收制度，审验供货商的经营资格，验明产品合格证明和产品标识，并建立产品进货台账，如实记录产品名称、规格、数量、供货商及其联系方式、进货时间等内容。从事产品批发业务的销售企业应当建立产品销售台账，如实记录批发的产品品种、规格、数量、流向等内容。在产品集中交易场所销售自制产品的生产企业应当比照从事产品批发业务的销售企业的规定，履行建立产品销售台账的义务。进货台账和销售台账保存期限不得少于2年。销售者应当向供货商按照产品生产批次索要

符合法定条件的检验机构出具的检验报告或者由供货商签字或者盖章的检验报告复印件；不能提供检验报告或者检验报告复印件的产品，不得销售。

违反前款规定的，由工商、药品监督管理部门依据各自职责责令停止销售；不能提供检验报告或者检验报告复印件销售产品的，没收违法所得和违法销售的产品，并处货值金额3倍的罚款；造成严重后果的，由原发证部门吊销许可证照。

第六条　产品集中交易市场的开办企业、产品经营柜台出租企业、产品展销会的举办企业，应当审查入场销售者的经营资格，明确入场销售者的产品安全管理责任，定期对入场销售者的经营环境、条件、内部安全管理制度和经营产品是否符合法定要求进行检查，发现销售不符合法定要求产品或者其他违法行为的，应当及时制止并立即报告所在地工商行政管理部门。

违反前款规定的，由工商行政管理部门处以1000元以上5万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿；造成严重后果的，吊销营业执照。

第七条　出口产品的生产经营者应当保证其出口产品符合进口国（地区）的标准或者合同要求。法律规定产品必须经过检验方可出口的，应当经符合法律规定的机构检验合格。

出口产品检验人员应当依照法律、行政法规规定和有关标准、程序、方法进行检验，对其出具的检验证单等负责。

出入境检验检疫机构和商务、药品等监督管理部门应当建立出口产品的生产经营者良好记录和不良记录，并予以公布。对有良好记录的出口产品的生产经营者，简化检验检疫手续。

出口产品的生产经营者逃避产品检验或者弄虚作假的，由出入境检验检疫机构和药品监督管理部门依据各自职责，没收违法所得和产品，并处货值金额3倍的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八条　进口产品应当符合我国国家技术规范的强制性要求以及我国与出口国（地区）签订的协议规定的检验要求。

质检、药品监督管理部门依据生产经营者的诚信度和质量管理水平以及进口产品风险评估的结果，对进口产品实施分类管理，并对进口产品的收货人实施备案管理。进口产品的收货人应当如实记录进口产品流向。记录保存期限不得少于2年。

质检、药品监督管理部门发现不符合法定要求产品时，可以将不符合法定要求产品的进货人、报检人、代理人列入不良记录名单。进口产品的进货人、销售者弄虚作假的，由质检、药品监督管理部门依据各自职责，没收违法所得和产品，并处货值金额3倍的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。进口产品的报检人、代理人弄虚作假的，取消报检资格，并处货值金额等值的罚款。

第九条 生产企业发现其生产的产品存在安全隐患，可能对人体健康和生命安全造成损害的，应当向社会公布有关信息，通知销售者停止销售，告知消费者停止使用，主动召回产品，并向有关监督管理部门报告；销售者应当立即停止销售该产品。销售者发现其销售的产品存在安全隐患，可能对人体健康和生命安全造成损害的，应当立即停止销售该产品，通知生产企业或者供货商，并向有关监督管理部门报告。

生产企业和销售者不履行前款规定义务的，由农业、卫生、质检、商务、工商、药品等监督管理部门依据各自职责，责令生产企业召回产品、销售者停止销售，对生产企业并处货值金额3倍的罚款，对销售者并处1000元以上5万元以下的罚款；造成严重后果的，由原发证部门吊销许可证照。

第十条 县级以上地方人民政府应当将产品安全监督管理纳入政府工作考核目标，对本行政区域内的产品安全监督管理负总责，统一领导、协调本行政区域内的监督管理工作，建立健全监督管理协调机制，加强对行政执法的协调、监督；统一领导、指挥产品安全突发事件应对工作，依法组织查处产品安全事故；建立监督管理责任制，对各监督管理部门进行评议、考核。质检、工商和药品等监督管理部门应当在所在地同级人民政府的统一协调下，依法做好产品安全监督

管理工作。

县级以上地方人民政府不履行产品安全监督管理的领导、协调职责，本行政区域内一年多次出现产品安全事故、造成严重社会影响的，由监察机关或者任免机关对政府的主要负责人和直接负责的主管人员给予记大过、降级或者撤职的处分。

第十一条　国务院质检、卫生、农业等主管部门在各自职责范围内尽快制定、修改或者起草相关国家标准，加快建立统一管理、协调配套、符合实际、科学合理的产品标准体系。

第十二条　县级以上人民政府及其部门对产品安全实施监督管理，应当按照法定权限和程序履行职责，做到公开、公平、公正。对生产经营者同一违法行为，不得给予2次以上罚款的行政处罚；对涉嫌构成犯罪、依法需要追究刑事责任的，应当依照《行政执法机关移送涉嫌犯罪案件的规定》，向公安机关移送。

农业、卫生、质检、商务、工商、药品等监督管理部门应当依据各自职责对生产经营者进行监督检查，并对其遵守强制性标准、法定要求的情况予以记录，由监督检查人员签字后归档。监督检查记录应当作为其直接负责主管人员定期考核的内容。公众有权查阅监督检查记录。

第十三条　生产经营者有下列情形之一的，农业、卫生、质检、商务、工商、药品等监督管理部门应当依据各自职责采取措施，纠正违法行为，防止或者减少危害发生，并依照本规定予以处罚：

（一）依法应当取得许可证照而未取得许可证照从事生产经营活动的；

（二）取得许可证照或者经过认证后，不按照法定条件、要求从事生产经营活动或者生产、销售不符合法定要求产品的；

（三）生产经营者不再符合法定条件、要求继续从事生产经营活动的；

（四）生产者生产产品不按照法律、行政法规的规定和国家强制性标准使用原料、辅料、添加剂、农业投入品的；

（五）销售者没有建立并执行进货检查验收制度，并建立产品进货台账的；

（六）生产企业和销售者发现其生产、销售的产品存在安全隐患，可能对人体健康和生命安全造成损害，不履行本规定的义务的；

（七）生产经营者违反法律、行政法规和本规定的其他有关规定的。

农业、卫生、质检、商务、工商、药品等监督管理部门不履行前款规定职责、造成后果的，由监察机关或者任免机关对其主要负责人、直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予记大过或者降级的处分；造成严重后果的，给予其主要负责人、直接负责的主管人员和其他直接责任人员撤职或者开除的处分；其主要负责人、直接负责的主管人员和其他直接责任人员构成渎职罪的，依法追究刑事责任。

违反本规定，滥用职权或者有其他渎职行为的，由监察机关或者任免机关对其主要负责人、直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予记过或者记大过的处分；造成严重后果的，给予其主要负责人、直接负责的主管人员和其他直接责任人员降级或者撤职的处分；其主要负责人、直接负责的主管人员和其他直接责任人员构成渎职罪的，依法追究刑事责任。

第十四条 农业、卫生、质检、商务、工商、药品等监督管理部门发现违反本规定的行为，属于其他监督管理部门职责的，应当立即书面通知并移交有权处理的监督管理部门处理。有权处理的部门应当立即处理，不得推诿；因不立即处理或者推诿造成后果的，由监察机关或者任免机关对其主要负责人、直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予记大过或者降级的处分。

第十五条 农业、卫生、质检、商务、工商、药品等监督管理部门履行各自产品安全监督管理职责，有下列职权：

（一）进入生产经营场所实施现场检查；

（二）查阅、复制、查封、扣押有关合同、票据、账簿以及其他有关资料；

（三）查封、扣押不符合法定要求的产品，违法使用的原料、辅料、添加剂、农业投入品以及用于违法生产的工具、设备；

（四）查封存在危害人体健康和生命安全重大隐患的生产经营场所。

第十六条　农业、卫生、质检、商务、工商、药品等监督管理部门应当建立生产经营者违法行为记录制度，对违法行为的情况予以记录并公布；对有多次违法行为记录的生产经营者，吊销许可证照。

第十七条　检验检测机构出具虚假检验报告，造成严重后果的，由授予其资质的部门吊销其检验检测资质；构成犯罪的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法追究刑事责任。

第十八条　发生产品安全事故或者其他对社会造成严重影响的产品安全事件时，农业、卫生、质检、商务、工商、药品等监督管理部门必须在各自职责范围内及时作出反应，采取措施，控制事态发展，减少损失，依照国务院规定发布信息，做好有关善后工作。

第十九条　任何组织或者个人对违反本规定的行为有权举报。接到举报的部门应当为举报人保密。举报经调查属实的，受理举报的部门应当给予举报人奖励。

农业、卫生、质检、商务、工商、药品等监督管理部门应当公布本单位的电子邮件地址或者举报电话；对接到的举报，应当及时、完整地进行记录并妥善保存。举报的事项属于本部门职责的，应当受理，并依法进行核实、处理、答复；不属于本部门职责的，应当转交有权处理的部门，并告知举报人。

第二十条　本规定自公布之日起施行。

医疗事故处理条例

（2002年2月20日国务院第55次常务会议通过，2002年4月4日中华人民共和国国务院第351号令公布，自2002年9月1日起施行）

第一章 总 则

第一条 为了正确处理医疗事故，保护患者和医疗机构及其医务人员的合法权益，维护医疗秩序，保障医疗安全，促进医学科学的发展，制定本条例。

第二条 本条例所称医疗事故，是指医疗机构及其医务人员在医疗活动中，违反医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规，过失造成患者人身损害的事故。

第三条 处理医疗事故，应当遵循公开、公平、公正、及时、便民的原则，坚持实事求是的科学态度，做到事实清楚、定性准确、责任明确、处理恰当。

第四条 根据对患者人身造成的损害程度，医疗事故分为四级：

一级医疗事故：造成患者死亡、重度残疾的；

二级医疗事故：造成患者中度残疾、器官组织损伤导致严重功能障碍的；

三级医疗事故：造成患者轻度残疾、器官组织损伤导致一般功能障碍的；

四级医疗事故：造成患者明显人身损害的其他后果的。

具体分级标准由国务院卫生行政部门制定。

第二章　医疗事故的预防与处置

第五条　医疗机构及其医务人员在医疗活动中，必须严格遵守医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规，恪守医疗服务职业道德。

第六条　医疗机构应当对其医务人员进行医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规的培训和医疗服务职业道德教育。

第七条　医疗机构应当设置医疗服务质量监控部门或者配备专（兼）职人员，具体负责监督本医疗机构的医务人员的医疗服务工作，检查医务人员执业情况，接受患者对医疗服务的投诉，向其提供咨询服务。

第八条　医疗机构应当按照国务院卫生行政部门规定的要求，书写并妥善保管病历资料。

因抢救急危患者，未能及时书写病历的，有关医务人员应当在抢救结束后6小时内据实补记，并加以注明。

第九条　严禁涂改、伪造、隐匿、销毁或者抢夺病历资料。

第十条　患者有权复印或者复制其门诊病历、住院志、体温单、医嘱单、化验单（检验报告）、医学影像检查资料、特殊检查同意书、手术同意书、手术及麻醉记录单、病理资料、护理记录以及国务院卫生行政部门规定的其他病历资料。

患者依照前款规定要求复印或者复制病历资料的，医疗机构应当提供复印或者复制服务并在复印或者复制的病历资料上加盖证明印记。复印或者复制病历资料时，应当有患者在场。

医疗机构应患者的要求，为其复印或者复制病历资料，可以按照规定收取工本费。具体收费标准由省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门会同同级卫生行政部门规定。

第十一条　在医疗活动中，医疗机构及其医务人员应当将患者

的病情、医疗措施、医疗风险等如实告知患者，及时解答其咨询；但是，应当避免对患者产生不利后果。

第十二条 医疗机构应当制定防范、处理医疗事故的预案，预防医疗事故的发生，减轻医疗事故的损害。

第十三条 医务人员在医疗活动中发生或者发现医疗事故、可能引起医疗事故的医疗过失行为或者发生医疗事故争议的，应当立即向所在科室负责人报告，科室负责人应当及时向本医疗机构负责医疗服务质量监控的部门或者专（兼）职人员报告；负责医疗服务质量监控的部门或者专（兼）职人员接到报告后，应当立即进行调查、核实，将有关情况如实向本医疗机构的负责人报告，并向患者通报、解释。

第十四条 发生医疗事故的，医疗机构应当按照规定向所在地卫生行政部门报告。

发生下列重大医疗过失行为的，医疗机构应当在12小时内向所在地卫生行政部门报告：

（一）导致患者死亡或者可能为二级以上的医疗事故；

（二）导致3人以上人身损害后果；

（三）国务院卫生行政部门和省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门规定的其他情形。

第十五条 发生或者发现医疗过失行为，医疗机构及其医务人员应当立即采取有效措施，避免或者减轻对患者身体健康的损害，防止损害扩大。

第十六条 发生医疗事故争议时，死亡病例讨论记录、疑难病例讨论记录、上级医师查房记录、会诊意见、病程记录应当在医患双方在场的情况下封存和启封。封存的病历资料可以是复印件，由医疗机构保管。

第十七条 疑似输液、输血、注射、药物等引起不良后果的，医患双方应当共同对现场实物进行封存和启封，封存的现场实物由医疗机构保管；需要检验的，应当由双方共同指定的、依法具有检验资格

的检验机构进行检验；双方无法共同指定时，由卫生行政部门指定。

疑似输血引起不良后果，需要对血液进行封存保留的，医疗机构应当通知提供该血液的采供血机构派员到场。

第十八条　患者死亡，医患双方当事人不能确定死因或者对死因有异议的，应当在患者死亡后48小时内进行尸检；具备尸体冻存条件的，可以延长至7日。尸检应当经死者近亲属同意并签字。

尸检应当由按照国家有关规定取得相应资格的机构和病理解剖专业技术人员进行。承担尸检任务的机构和病理解剖专业技术人员有进行尸检的义务。

医疗事故争议双方当事人可以请法医病理学人员参加尸检，也可以委派代表观察尸检过程。拒绝或者拖延尸检，超过规定时间，影响对死因判定的，由拒绝或者拖延的一方承担责任。

第十九条　患者在医疗机构内死亡的，尸体应当立即移放太平间。死者尸体存放时间一般不得超过2周。逾期不处理的尸体，经医疗机构所在地卫生行政部门批准，并报经同级公安部门备案后，由医疗机构按照规定进行处理。

第三章　医疗事故的技术鉴定

第二十条　卫生行政部门接到医疗机构关于重大医疗过失行为的报告或者医疗事故争议当事人要求处理医疗事故争议的申请后，对需要进行医疗事故技术鉴定的，应当交由负责医疗事故技术鉴定工作的医学会组织鉴定；医患双方协商解决医疗事故争议，需要进行医疗事故技术鉴定的，由双方当事人共同委托负责医疗事故技术鉴定工作的医学会组织鉴定。

第二十一条　设区的市级地方医学会和省、自治区、直辖市直接管辖的县（市）地方医学会负责组织首次医疗事故技术鉴定工作。省、自治区、直辖市地方医学会负责组织再次鉴定工作。

必要时，中华医学会可以组织疑难、复杂并在全国有重大影响的

医疗事故争议的技术鉴定工作。

第二十二条 当事人对首次医疗事故技术鉴定结论不服的，可以自收到首次鉴定结论之日起15日内向医疗机构所在地卫生行政部门提出再次鉴定的申请。

第二十三条 负责组织医疗事故技术鉴定工作的医学会应当建立专家库。

专家库由具备下列条件的医疗卫生专业技术人员组成：

（一）有良好的业务素质和执业品德；

（二）受聘于医疗卫生机构或者医学教学、科研机构并担任相应专业高级技术职务3年以上。

符合前款第（一）项规定条件并具备高级技术任职资格的法医可以受聘进入专家库。

负责组织医疗事故技术鉴定工作的医学会依照本条例规定聘请医疗卫生专业技术人员和法医进入专家库，可以不受行政区域的限制。

第二十四条 医疗事故技术鉴定，由负责组织医疗事故技术鉴定工作的医学会组织专家鉴定组进行。

参加医疗事故技术鉴定的相关专业的专家，由医患双方在医学会主持下从专家库中随机抽取。在特殊情况下，医学会根据医疗事故技术鉴定工作的需要，可以组织医患双方在其他医学会建立的专家库中随机抽取相关专业的专家参加鉴定或者函件咨询。

符合本条例第二十三条规定条件的医疗卫生专业技术人员和法医有义务受聘进入专家库，并承担医疗事故技术鉴定工作。

第二十五条 专家鉴定组进行医疗事故技术鉴定，实行合议制。专家鉴定组人数为单数，涉及的主要学科的专家一般不得少于鉴定组成员的二分之一；涉及死因、伤残等级鉴定的，并应当从专家库中随机抽取法医参加专家鉴定组。

第二十六条 专家鉴定组成员有下列情形之一的，应当回避，当事人也可以以口头或者书面的方式申请其回避：

（一）是医疗事故争议当事人或者当事人的近亲属的；

（二）与医疗事故争议有利害关系的；

（三）与医疗事故争议当事人有其他关系，可能影响公正鉴定的。

第二十七条　专家鉴定组依照医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规，运用医学科学原理和专业知识，独立进行医疗事故技术鉴定，对医疗事故进行鉴别和判定，为处理医疗事故争议提供医学依据。

任何单位或者个人不得干扰医疗事故技术鉴定工作，不得威胁、利诱、辱骂、殴打专家鉴定组成员。

专家鉴定组成员不得接受双方当事人的财物或者其他利益。

第二十八条　负责组织医疗事故技术鉴定工作的医学会应当自受理医疗事故技术鉴定之日起5日内通知医疗事故争议双方当事人提交进行医疗事故技术鉴定所需的材料。

当事人应当自收到医学会的通知之日起10日内提交有关医疗事故技术鉴定的材料、书面陈述及答辩。医疗机构提交的有关医疗事故技术鉴定的材料应当包括下列内容：

（一）住院患者的病程记录、死亡病例讨论记录、疑难病例讨论记录、会诊意见、上级医师查房记录等病历资料原件；

（二）住院患者的住院志、体温单、医嘱单、化验单（检验报告）、医学影像检查资料、特殊检查同意书、手术同意书、手术及麻醉记录单、病理资料、护理记录等病历资料原件；

（三）抢救急危患者，在规定时间内补记的病历资料原件；

（四）封存保留的输液、注射用物品和血液、药物等实物，或者依法具有检验资格的检验机构对这些物品、实物作出的检验报告；

（五）与医疗事故技术鉴定有关的其他材料。

在医疗机构建有病历档案的门诊、急诊患者，其病历资料由医疗机构提供；没有在医疗机构建立病历档案的，由患者提供。

医患双方应当依照本条例的规定提交相关材料。医疗机构无正

当理由未依照本条例的规定如实提供相关材料，导致医疗事故技术鉴定不能进行的，应当承担责任。

第二十九条 负责组织医疗事故技术鉴定工作的医学会应当自接到当事人提交的有关医疗事故技术鉴定的材料、书面陈述及答辩之日起45日内组织鉴定并出具医疗事故技术鉴定书。

负责组织医疗事故技术鉴定工作的医学会可以向双方当事人调查取证。

第三十条 专家鉴定组应当认真审查双方当事人提交的材料，听取双方当事人的陈述及答辩并进行核实。

双方当事人应当按照本条例的规定如实提交进行医疗事故技术鉴定所需要的材料，并积极配合调查。当事人任何一方不予配合，影响医疗事故技术鉴定的，由不予配合的一方承担责任。

第三十一条 专家鉴定组应当在事实清楚、证据确凿的基础上，综合分析患者的病情和个体差异，作出鉴定结论，并制作医疗事故技术鉴定书。鉴定结论以专家鉴定组成员的过半数通过。鉴定过程应当如实记载。

医疗事故技术鉴定书应当包括下列主要内容：

（一）双方当事人的基本情况及要求；

（二）当事人提交的材料和负责组织医疗事故技术鉴定工作的医学会的调查材料；

（三）对鉴定过程的说明；

（四）医疗行为是否违反医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规；

（五）医疗过失行为与人身损害后果之间是否存在因果关系；

（六）医疗过失行为在医疗事故损害后果中的责任程度；

（七）医疗事故等级；

（八）对医疗事故患者的医疗护理医学建议。

第三十二条 医疗事故技术鉴定办法由国务院卫生行政部门制定。

第三十三条　有下列情形之一的，不属于医疗事故：

（一）在紧急情况下为抢救垂危患者生命而采取紧急医学措施造成不良后果的；

（二）在医疗活动中由于患者病情异常或者患者体质特殊而发生医疗意外的；

（三）在现有医学科学技术条件下，发生无法预料或者不能防范的不良后果的；

（四）无过错输血感染造成不良后果的；

（五）因患方原因延误诊疗导致不良后果的；

（六）因不可抗力造成不良后果的。

第三十四条　医疗事故技术鉴定，可以收取鉴定费用。经鉴定，属于医疗事故的，鉴定费用由医疗机构支付；不属于医疗事故的，鉴定费用由提出医疗事故处理申请的一方支付。鉴定费用标准由省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门会同同级财政部门、卫生行政部门规定。

第四章　医疗事故的行政处理与监督

第三十五条　卫生行政部门应当依照本条例和有关法律、行政法规、部门规章的规定，对发生医疗事故的医疗机构和医务人员作出行政处理。

第三十六条　卫生行政部门接到医疗机构关于重大医疗过失行为的报告后，除责令医疗机构及时采取必要的医疗救治措施，防止损害后果扩大外，应当组织调查，判定是否属于医疗事故；对不能判定是否属于医疗事故的，应当依照本条例的有关规定交由负责医疗事故技术鉴定工作的医学会组织鉴定。

第三十七条　发生医疗事故争议，当事人申请卫生行政部门处理的，应当提出书面申请。申请书应当载明申请人的基本情况、有关事实、具体请求及理由等。

当事人自知道或者应当知道其身体健康受到损害之日起1年内，可以向卫生行政部门提出医疗事故争议处理申请。

第三十八条 发生医疗事故争议，当事人申请卫生行政部门处理的，由医疗机构所在地的县级人民政府卫生行政部门受理。医疗机构所在地是直辖市的，由医疗机构所在地的区、县人民政府卫生行政部门受理。

有下列情形之一的，县级人民政府卫生行政部门应当自接到医疗机构的报告或者当事人提出医疗事故争议处理申请之日起7日内移送上一级人民政府卫生行政部门处理：

（一）患者死亡；

（二）可能为二级以上的医疗事故；

（三）国务院卫生行政部门和省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门规定的其他情形。

第三十九条 卫生行政部门应当自收到医疗事故争议处理申请之日起10日内进行审查，作出是否受理的决定。对符合本条例规定，予以受理，需要进行医疗事故技术鉴定的，应当自作出受理决定之日起5日内将有关材料交由负责医疗事故技术鉴定工作的医学会组织鉴定并书面通知申请人；对不符合本条例规定，不予受理的，应当书面通知申请人并说明理由。

当事人对首次医疗事故技术鉴定结论有异议，申请再次鉴定的，卫生行政部门应当自收到申请之日起7日内交由省、自治区、直辖市地方医学会组织再次鉴定。

第四十条 当事人既向卫生行政部门提出医疗事故争议处理申请，又向人民法院提起诉讼的，卫生行政部门不予受理；卫生行政部门已经受理的，应当终止处理。

第四十一条 卫生行政部门收到负责组织医疗事故技术鉴定工作的医学会出具的医疗事故技术鉴定书后，应当对参加鉴定的人员资格和专业类别、鉴定程序进行审核；必要时，可以组织调查，听取医疗事故争议双方当事人的意见。

第四十二条　卫生行政部门经审核，对符合本条例规定作出的医疗事故技术鉴定结论，应当作为对发生医疗事故的医疗机构和医务人员作出行政处理以及进行医疗事故赔偿调解的依据；经审核，发现医疗事故技术鉴定不符合本条例规定的，应当要求重新鉴定。

第四十三条　医疗事故争议由双方当事人自行协商解决的，医疗机构应当自协商解决之日起7日内向所在地卫生行政部门作出书面报告，并附具协议书。

第四十四条　医疗事故争议经人民法院调解或者判决解决的，医疗机构应当自收到生效的人民法院的调解书或者判决书之日起7日内向所在地卫生行政部门作出书面报告，并附具调解书或者判决书。

第四十五条　县级以上地方人民政府卫生行政部门应当按照规定逐级将当地发生的医疗事故以及依法对发生医疗事故的医疗机构和医务人员作出行政处理的情况，上报国务院卫生行政部门。

第五章　医疗事故的赔偿

第四十六条　发生医疗事故的赔偿等民事责任争议，医患双方可以协商解决；不愿意协商或者协商不成的，当事人可以向卫生行政部门提出调解申请，也可以直接向人民法院提起民事诉讼。

第四十七条　双方当事人协商解决医疗事故的赔偿等民事责任争议的，应当制作协议书。协议书应当载明双方当事人的基本情况和医疗事故的原因、双方当事人共同认定的医疗事故等级以及协商确定的赔偿数额等，并由双方当事人在协议书上签名。

第四十八条　已确定为医疗事故的，卫生行政部门应医疗事故争议双方当事人请求，可以进行医疗事故赔偿调解。调解时，应当遵循当事人双方自愿原则，并应当依据本条例的规定计算赔偿数额。

经调解，双方当事人就赔偿数额达成协议的，制作调解书，双方当事人应当履行；调解不成或者经调解达成协议后一方反悔的，卫生

行政部门不再调解。

第四十九条 医疗事故赔偿,应当考虑下列因素,确定具体赔偿数额:

(一)医疗事故等级;

(二)医疗过失行为在医疗事故损害后果中的责任程度;

(三)医疗事故损害后果与患者原有疾病状况之间的关系。

不属于医疗事故的,医疗机构不承担赔偿责任。

第五十条 医疗事故赔偿,按照下列项目和标准计算:

(一)医疗费:按照医疗事故对患者造成的人身损害进行治疗所发生的医疗费用计算,凭据支付,但不包括原发病医疗费用。结案后确实需要继续治疗的,按照基本医疗费用支付。

(二)误工费:患者有固定收入的,按照本人因误工减少的固定收入计算,对收入高于医疗事故发生地上一年度职工年平均工资3倍以上的,按照3倍计算;无固定收入的,按照医疗事故发生地上一年度职工年平均工资计算。

(三)住院伙食补助费:按照医疗事故发生地国家机关一般工作人员的出差伙食补助标准计算。

(四)陪护费:患者住院期间需要专人陪护的,按照医疗事故发生地上一年度职工年平均工资计算。

(五)残疾生活补助费:根据伤残等级,按照医疗事故发生地居民年平均生活费计算,自定残之月起最长赔偿30年;但是,60周岁以上的,不超过15年;70周岁以上的,不超过5年。

(六)残疾用具费:因残疾需要配置补偿功能器具的,凭医疗机构证明,按照普及型器具的费用计算。

(七)丧葬费:按照医疗事故发生地规定的丧葬费补助标准计算。

(八)被扶养人生活费:以死者生前或者残疾者丧失劳动能力前实际扶养且没有劳动能力的人为限,按照其户籍所在地或者居所地居民最低生活保障标准计算。对不满16周岁的,扶养到16周岁。

对年满16周岁但无劳动能力的，扶养20年；但是，60周岁以上的，不超过15年；70周岁以上的，不超过5年。

（九）交通费：按照患者实际必需的交通费用计算，凭据支付。

（十）住宿费：按照医疗事故发生地国家机关一般工作人员的出差住宿补助标准计算，凭据支付。

（十一）精神损害抚慰金：按照医疗事故发生地居民年平均生活费计算。造成患者死亡的，赔偿年限最长不超过6年；造成患者残疾的，赔偿年限最长不超过3年。

第五十一条　参加医疗事故处理的患者近亲属所需交通费、误工费、住宿费，参照本条例第五十条的有关规定计算，计算费用的人数不超过2人。

医疗事故造成患者死亡的，参加丧葬活动的患者的配偶和直系亲属所需交通费、误工费、住宿费，参照本条例第五十条的有关规定计算，计算费用的人数不超过2人。

第五十二条　医疗事故赔偿费用，实行一次性结算，由承担医疗事故责任的医疗机构支付。

第六章　罚　　则

第五十三条　卫生行政部门的工作人员在处理医疗事故过程中违反本条例的规定，利用职务上的便利收受他人财物或者其他利益，滥用职权，玩忽职守，或者发现违法行为不予查处，造成严重后果的，依照刑法关于受贿罪、滥用职权罪、玩忽职守罪或者其他有关罪的规定，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，依法给予降级或者撤职的行政处分。

第五十四条　卫生行政部门违反本条例的规定，有下列情形之一的，由上级卫生行政部门给予警告并责令限期改正；情节严重的，对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分：

（一）接到医疗机构关于重大医疗过失行为的报告后，未及时组

织调查的；

（二）接到医疗事故争议处理申请后，未在规定时间内审查或者移送上一级人民政府卫生行政部门处理的；

（三）未将应当进行医疗事故技术鉴定的重大医疗过失行为或者医疗事故争议移交医学会组织鉴定的；

（四）未按照规定逐级将当地发生的医疗事故以及依法对发生医疗事故的医疗机构和医务人员的行政处理情况上报的；

（五）未依照本条例规定审核医疗事故技术鉴定书的。

第五十五条 医疗机构发生医疗事故的，由卫生行政部门根据医疗事故等级和情节，给予警告；情节严重的，责令限期停业整顿直至由原发证部门吊销执业许可证，对负有责任的医务人员依照刑法关于医疗事故罪的规定，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，依法给予行政处分或者纪律处分。

对发生医疗事故的有关医务人员，除依照前款处罚外，卫生行政部门并可以责令暂停6个月以上1年以下执业活动；情节严重的，吊销其执业证书。

第五十六条 医疗机构违反本条例的规定，有下列情形之一的，由卫生行政部门责令改正；情节严重的，对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分或者纪律处分：

（一）未如实告知患者病情、医疗措施和医疗风险的；

（二）没有正当理由，拒绝为患者提供复印或者复制病历资料服务的；

（三）未按照国务院卫生行政部门规定的要求书写和妥善保管病历资料的；

（四）未在规定时间内补记抢救工作病历内容的；

（五）未按照本条例的规定封存、保管和启封病历资料和实物的；

（六）未设置医疗服务质量监控部门或者配备专（兼）职人员的；

（七）未制定有关医疗事故防范和处理预案的；

（八）未在规定时间内向卫生行政部门报告重大医疗过失行为的；

（九）未按照本条例的规定向卫生行政部门报告医疗事故的；

（十）未按照规定进行尸检和保存、处理尸体的。

第五十七条　参加医疗事故技术鉴定工作的人员违反本条例的规定，接受申请鉴定双方或者一方当事人的财物或者其他利益，出具虚假医疗事故技术鉴定书，造成严重后果的，依照刑法关于受贿罪的规定，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由原发证部门吊销其执业证书或者资格证书。

第五十八条　医疗机构或者其他有关机构违反本条例的规定，有下列情形之一的，由卫生行政部门责令改正，给予警告；对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分或者纪律处分；情节严重的，由原发证部门吊销其执业证书或者资格证书：

（一）承担尸检任务的机构没有正当理由，拒绝进行尸检的；

（二）涂改、伪造、隐匿、销毁病历资料的。

第五十九条　以医疗事故为由，寻衅滋事、抢夺病历资料，扰乱医疗机构正常医疗秩序和医疗事故技术鉴定工作，依照刑法关于扰乱社会秩序罪的规定，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，依法给予治安管理处罚。

第七章　附　　则

第六十条　本条例所称医疗机构，是指依照《医疗机构管理条例》的规定取得《医疗机构执业许可证》的机构。

县级以上城市从事计划生育技术服务的机构依照《计划生育技术服务管理条例》的规定开展与计划生育有关的临床医疗服务，发生的计划生育技术服务事故，依照本条例的有关规定处理；但是，其中不属于医疗机构的县级以上城市从事计划生育技术服务的机构发生的计划生育技术服务事故，由计划生育行政部门行使依照本条例

有关规定由卫生行政部门承担的受理、交由负责医疗事故技术鉴定工作的医学会组织鉴定和赔偿调解的职能;对发生计划生育技术服务事故的该机构及其有关责任人员,依法进行处理。

第六十一条 非法行医,造成患者人身损害,不属于医疗事故,触犯刑律的,依法追究刑事责任;有关赔偿,由受害人直接向人民法院提起诉讼。

第六十二条 军队医疗机构的医疗事故处理办法,由中国人民解放军卫生主管部门会同国务院卫生行政部门依据本条例制定。

第六十三条 本条例自2002年9月1日起施行。1987年6月29日国务院发布的《医疗事故处理办法》同时废止。本条例施行前已经处理结案的医疗事故争议,不再重新处理。

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

（2001年2月26日由最高人民法院审判委员会第1161次会议通过，自2001年3月10日起施行）

为在审理民事侵权案件中正确确定精神损害赔偿责任，根据《中华人民共和国民法通则》等有关法律规定，结合审判实践经验，对有关问题作如下解释：

第一条　自然人因下列人格权利遭受非法侵害，向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理：

（一）生命权、健康权、身体权；

（二）姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权；

（三）人格尊严权、人身自由权。

违反社会公共利益、社会公德侵害他人隐私或者其他人格利益，受害人以侵权为由向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理。

第二条　非法使被监护人脱离监护，导致亲子关系或者近亲属间的亲属关系遭受严重损害，监护人向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理。

第三条　自然人死亡后，其近亲属因下列侵权行为遭受精神痛苦，向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理：

（一）以侮辱、诽谤、贬损、丑化或者违反社会公共利益、社会公德的其他方式，侵害死者姓名、肖像、名誉、荣誉；

（二）非法披露、利用死者隐私，或者以违反社会公共利益、社会公德的其他方式侵害死者隐私；

（三）非法利用、损害遗体、遗骨，或者以违反社会公共利益、社会公德的其他方式侵害遗体、遗骨。

第四条 具有人格象征意义的特定纪念物品，因侵权行为而永久性灭失或者毁损，物品所有人以侵权为由，向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理。

第五条 法人或者其他组织以人格权利遭受侵害为由，向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院不予受理。

第六条 当事人在侵权诉讼中没有提出赔偿精神损害的诉讼请求，诉讼终结后又基于同一侵权事实另行起诉请求赔偿精神损害的，人民法院不予受理。

第七条 自然人因侵权行为致死，或者自然人死亡后其人格或者遗体遭受侵害，死者的配偶、父母和子女向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，列其配偶、父母和子女为原告；没有配偶、父母和子女的，可以由其他近亲属提起诉讼，列其他近亲属为原告。

第八条 因侵权致人精神损害，但未造成严重后果，受害人请求赔偿精神损害的，一般不予支持，人民法院可以根据情形判令侵权人停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉。

因侵权致人精神损害，造成严重后果的，人民法院除判令侵权人承担停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉等民事责任外，可以根据受害人一方的请求判令其赔偿相应的精神损害抚慰金。

第九条 精神损害抚慰金包括以下方式：

（一）致人残疾的，为残疾赔偿金；

（二）致人死亡的，为死亡赔偿金；

（三）其他损害情形的精神抚慰金。

第十条 精神损害的赔偿数额根据以下因素确定：

（一）侵权人的过错程度，法律另有规定的除外；

（二）侵害的手段、场合、行为方式等具体情节；

（三）侵权行为所造成的后果；

（四）侵权人的获利情况；

（五）侵权人承担责任的经济能力；

（六）受诉法院所在地平均生活水平。

法律、行政法规对残疾赔偿金、死亡赔偿金等有明确规定的，适用法律、行政法规的规定。

第十一条　受害人对损害事实和损害后果的发生有过错的，可以根据其过错程度减轻或者免除侵权人的精神损害赔偿责任。

第十二条　在本解释公布施行之前已经生效施行的司法解释，其内容有与本解释不一致的，以本解释为准。

商品房销售管理办法

（2001年3月14日经建设部第38次部常务会议审议通过，自2001年6月1日起施行）

第一章 总 则

第一条 为了规范商品房销售行为，保障商品房交易双方当事人的合法权益，根据《中华人民共和国城市房地产管理法》、《城市房地产开发经营管理条例》，制定本办法。

第二条 商品房销售及商品房销售管理应当遵守本办法。

第三条 商品房销售包括商品房现售和商品房预售。

本办法所称商品房现售，是指房地产开发企业将竣工验收合格的商品房出售给买受人，并由买受人支付房价款的行为。

本办法所称商品房预售，是指房地产开发企业将正在建设中的商品房预先出售给买受人，并由买受人支付定金或者房价款的行为。

第四条 房地产开发企业可以自行销售商品房，也可以委托房地产中介服务机构销售商品房。

第五条 国务院建设行政主管部门负责全国商品房的销售管理工作。

省、自治区人民政府建设行政主管部门负责本行政区域内商品房的销售管理工作。

直辖市、市、县人民政府建设行政主管部门、房地产行政主管部门（以下统称房地产开发主管部门）按照职责分工，负责本行政区域内商品房的销售管理工作。

第二章　销售条件

第六条　商品房预售实行预售许可制度。

商品房预售条件及商品房预售许可证明的办理程序，按照《城市房地产开发经营管理条例》和《城市商品房预售管理办法》的有关规定执行。

第七条　商品房现售，应当符合以下条件：

（一）现售商品房的房地产开发企业应当具有企业法人营业执照和房地产开发企业资质证书；

（二）取得土地使用权证书或者使用土地的批准文件；

（三）持有建设工程规划许可证和施工许可证；

（四）已通过竣工验收；

（五）拆迁安置已经落实；

（六）供水、供电、供热、燃气、通讯等配套基础设施具备交付使用条件，其他配套基础设施和公共设施具备交付使用条件或者已确定施工进度和交付日期；

（七）物业管理方案已经落实。

第八条　房地产开发企业应当在商品房现售前将房地产开发项目手册及符合商品房现售条件的有关证明文件报送房地产开发主管部门备案。

第九条　房地产开发企业销售设有抵押权的商品房，其抵押权的处理按照《中华人民共和国担保法》、《城市房地产抵押管理办法》的有关规定执行。

第十条　房地产开发企业不得在未解除商品房买卖合同前，将作为合同标的物的商品房再行销售给他人。

第十一条　房地产开发企业不得采取返本销售或者变相返本销售的方式销售商品房。

房地产开发企业不得采取售后包租或者变相售后包租的方式销

售未竣工商品房。

第十二条 商品住宅按套销售，不得分割拆零销售。

第十三条 商品房销售时，房地产开发企业选聘了物业管理企业的，买受人应当在订立商品房买卖合同时与房地产开发企业选聘的物业管理企业订立有关物业管理的协议。

第三章 广告与合同

第十四条 房地产开发企业、房地产中介服务机构发布商品房销售宣传广告，应当执行《中华人民共和国广告法》、《房地产广告发布暂行规定》等有关规定，广告内容必须真实、合法、科学、准确。

第十五条 房地产开发企业、房地产中介服务机构发布的商品房销售广告和宣传资料所明示的事项，当事人应当在商品房买卖合同中约定。

第十六条 商品房销售时，房地产开发企业和买受人应当订立书面商品房买卖合同。

商品房买卖合同应当明确以下主要内容：

（一）当事人名称或者姓名和住所；

（二）商品房基本状况；

（三）商品房的销售方式；

（四）商品房价款的确定方式及总价款、付款方式、付款时间；

（五）交付使用条件及日期；

（六）装饰、设备标准承诺；

（七）供水、供电、供热、燃气、通讯、道路、绿化等配套基础设施和公共设施的交付承诺和有关权益、责任；

（八）公共配套建筑的产权归属；

（九）面积差异的处理方式；

（十）办理产权登记有关事宜；

（十一）解决争议的方法；

（十二）违约责任；

（十三）双方约定的其他事项。

第十七条　商品房销售价格由当事人协商议定，国家另有规定的除外。

第十八条　商品房销售可以按套（单元）计价，也可以按套内建筑面积或者建筑面积计价。

商品房建筑面积由套内建筑面积和分摊的共有建筑面积组成，套内建筑面积部分为独立产权，分摊的共有建筑面积部分为共有产权，买受人按照法律、法规的规定对其享有权利，承担责任。

按套（单元）计价或者按套内建筑面积计价的，商品房买卖合同中应当注明建筑面积和分摊的共有建筑面积。

第十九条　按套（单元）计价的现售房屋，当事人对现售房屋实地勘察后可以在合同中直接约定总价款。

按套（单元）计价的预售房屋，房地产开发企业应当在合同中附所售房屋的平面图。平面图应当标明详细尺寸，并约定误差范围。房屋交付时，套型与设计图纸一致，相关尺寸也在约定的误差范围内，维持总价款不变；套型与设计图纸不一致或者相关尺寸超出约定的误差范围，合同中未约定处理方式的，买受人可以退房或者与房地产开发企业重新约定总价款。买受人退房的，由房地产开发企业承担违约责任。

第二十条　按套内建筑面积或者建筑面积计价的，当事人应当在合同中载明合同约定面积与产权登记面积发生误差的处理方式。

合同未作约定的，按以下原则处理：

（一）面积误差比绝对值在3%以内（含3%）的，据实结算房价款；

（二）面积误差比绝对值超出3%时，买受人有权退房。买受人退房的，房地产开发企业应当在买受人提出退房之日起30日内将买受人已付房价款退还给买受人，同时支付已付房价款利息。买受人不退房的，产权登记面积大于合同约定面积时，面积误差比在3%以

内(含3%)部分的房价款由买受人补足;超出3%部分的房价款由房地产开发企业承担,产权归买受人。产权登记面积小于合同约定面积时,面积误差比绝对值在3%以内(含3%)部分的房价款由房地产开发企业返还买受人;绝对值超出3%部分的房价款由房地产开发企业双倍返还买受人。

$$面积误差比=\frac{产权登记面积—合同约定面积}{合同约定面积}\times 100\%$$

因本办法第二十四条规定的规划设计变更造成面积差异,当事人不解除合同的,应当签署补充协议。

第二十一条 按建筑面积计价的,当事人应当在合同中约定套内建筑面积和分摊的共有建筑面积,并约定建筑面积不变而套内建筑面积发生误差以及建筑面积与套内建筑面积均发生误差时的处理方式。

第二十二条 不符合商品房销售条件的,房地产开发企业不得销售商品房,不得向买受人收取任何预订款性质费用。

符合商品房销售条件的,房地产开发企业在订立商品房买卖合同之前向买受人收取预订款性质费用的,订立商品房买卖合同时,所收费用应当抵作房价款;当事人未能订立商品房买卖合同的,房地产开发企业应当向买受人返还所收费用;当事人之间另有约定的,从其约定。

第二十三条 房地产开发企业应当在订立商品房买卖合同之前向买受人明示《商品房销售管理办法》和《商品房买卖合同示范文本》;预售商品房的,还必须明示《城市商品房预售管理办法》。

第二十四条 房地产开发企业应当按照批准的规划、设计建设商品房。商品房销售后,房地产开发企业不得擅自变更规划、设计。

经规划部门批准的规划变更、设计单位同意的设计变更导致商品房的结构型式、户型、空间尺寸、朝向变化,以及出现合同当事人约定的其他影响商品房质量或者使用功能情形的,房地产开发企业应当在变更确立之日起10日内,书面通知买受人。

买受人有权在通知到达之日起15日内做出是否退房的书面答复。买受人在通知到达之日起15日内未作书面答复的，视同接受规划、设计变更以及由此引起的房价款的变更。房地产开发企业未在规定时限内通知买受人的，买受人有权退房；买受人退房的，由房地产开发企业承担违约责任。

第四章　销售代理

第二十五条　房地产开发企业委托中介服务机构销售商品房的，受托机构应当是依法设立并取得工商营业执照的房地产中介服务机构。

房地产开发企业应当与受托房地产中介服务机构订立书面委托合同，委托合同应当载明委托期限、委托权限以及委托人和被委托人的权利、义务。

第二十六条　受托房地产中介服务机构销售商品房时，应当向买受人出示商品房的有关证明文件和商品房销售委托书。

第二十七条　受托房地产中介服务机构销售商品房时，应当如实向买受人介绍所代理销售商品房的有关情况。

受托房地产中介服务机构不得代理销售不符合销售条件的商品房。

第二十八条　受托房地产中介服务机构在代理销售商品房时不得收取佣金以外的其他费用。

第二十九条　商品房销售人员应当经过专业培训，方可从事商品房销售业务。

第五章　交　　付

第三十条　房地产开发企业应当按照合同约定，将符合交付使用条件的商品房按期交付给买受人。未能按期交付的，房地产开发

企业应当承担违约责任。

因不可抗力或者当事人在合同中约定的其他原因，需延期交付的，房地产开发企业应当及时告知买受人。

第三十一条 房地产开发企业销售商品房时设置样板房的，应当说明实际交付的商品房质量、设备及装修与样板房是否一致，未作说明的，实际交付的商品房应当与样板房一致。

第三十二条 销售商品住宅时，房地产开发企业应当根据《商品住宅实行质量保证书和住宅使用说明书制度的规定》（以下简称《规定》），向买受人提供《住宅质量保证书》、《住宅使用说明书》。

第三十三条 房地产开发企业应当对所售商品房承担质量保修责任。当事人应当在合同中就保修范围、保修期限、保修责任等内容做出约定。保修期从交付之日起计算。

商品住宅的保修期限不得低于建设工程承包单位向建设单位出具的质量保修书约定保修期的存续期；存续期少于《规定》中确定的最低保修期限的，保修期不得低于《规定》中确定的最低保修期限。

非住宅商品房的保修期限不得低于建设工程承包单位向建设单位出具的质量保修书约定保修期的存续期。

在保修期限内发生的属于保修范围的质量问题，房地产开发企业应当履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。因不可抗力或者使用不当造成的损坏，房地产开发企业不承担责任。

第三十四条 房地产开发企业应当在商品房交付使用前按项目委托具有房产测绘资格的单位实施测绘，测绘成果报房地产行政主管部门审核后用于房屋权属登记。

房地产开发企业应当在商品房交付使用之日起60日内，将需要由其提供的办理房屋权属登记的资料报送房屋所在地房地产行政主管部门。

房地产开发企业应当协助商品房买受人办理土地使用权变更和房屋所有权登记手续。

第三十五条 商品房交付使用后，买受人认为主体结构质量不

合格的，可以依照有关规定委托工程质量检测机构重新核验。经核验，确属主体结构质量不合格的，买受人有权退房；给买受人造成损失的，房地产开发企业应当依法承担赔偿责任。

第六章　法律责任

第三十六条　未取得营业执照，擅自销售商品房的，由县级以上人民政府工商行政管理部门依照《城市房地产开发经营管理条例》的规定处罚。

第三十七条　未取得房地产开发企业资质证书，擅自销售商品房的，责令停止销售活动，处5万元以上10万元以下的罚款。

第三十八条　违反法律、法规规定，擅自预售商品房的，责令停止违法行为，没收违法所得；收取预付款的，可以并处已收取的预付款1%以下的罚款。

第三十九条　在未解除商品房买卖合同前，将作为合同标的物的商品房再行销售给他人的，处以警告，责令限期改正，并处2万元以上3万元以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十条　房地产开发企业将未组织竣工验收、验收不合格或者对不合格按合格验收的商品房擅自交付使用的，按照《建设工程质量管理条例》的规定处罚。

第四十一条　房地产开发企业未按规定将测绘成果或者需要由其提供的办理房屋权属登记的资料报送房地产行政主管部门的，处以警告，责令限期改正，并可处以2万元以上3万元以下罚款。

第四十二条　房地产开发企业在销售商品房中有下列行为之一的，处以警告，责令限期改正，并可处以1万元以上3万元以下罚款。

（一）未按照规定的现售条件现售商品房的；

（二）未按照规定在商品房现售前将房地产开发项目手册及符合商品房现售条件的有关证明文件报送房地产开发主管部门备案的；

（三）返本销售或者变相返本销售商品房的；

（四）采取售后包租或者变相售后包租方式销售未竣工商品房的；

（五）分割拆零销售商品住宅的；

（六）不符合商品房销售条件，向买受人收取预订款性质费用的；

（七）未按照规定向买受人明示《商品房销售管理办法》、《商品房买卖合同示范文本》、《城市商品房预售管理办法》的；

（八）委托没有资格的机构代理销售商品房的。

第四十三条 房地产中介服务机构代理销售不符合销售条件的商品房的，处以警告，责令停止销售，并可处以2万元以上3万元以下罚款。

第四十四条 国家机关工作人员在商品房销售管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第四十五条 本办法所称返本销售，是指房地产开发企业以定期向买受人返还购房款的方式销售商品房的行为。

本办法所称售后包租，是指房地产开发企业以在一定期限内承租或者代为出租买受人所购该企业商品房的方式销售商品房的行为。

本办法所称分割拆零销售，是指房地产开发企业以将成套的商品住宅分割为数部分分别出售给买受人的方式销售商品住宅的行为。

本办法所称产权登记面积，是指房地产行政主管部门确认登记的房屋面积。

第四十六条 省、自治区、直辖市人民政府建设行政主管部门可

以根据本办法制定实施细则。

第四十七条　本办法由国务院建设行政主管部门负责解释。

第四十八条　本办法自2001年6月1日起施行。

关于商品和服务实行明码标价的规定

（根据《中华人民共和国价格法》修订的《关于商品和服务实行明码标价的规定》，已经国家发展计划委员会办公会议讨论通过，现予发布施行）

第一条 为规范价格行为，维护正常的市场价格秩序，促进公平、公开、合法的市场竞争，保护消费者和经营者的合法权益，根据《中华人民共和国价格法》，制定本规定。

第二条 凡在中华人民共和国境内收购、销售商品或者提供服务的价格行为，均适用本规定。

第三条 本规定所称明码标价是指经营者收购、销售商品和提供服务按照本规定的要求公开标示商品价格、服务价格等有关情况的行为。

前款所称应当明码标价的商品和服务是指实行市场调节价、政府指导价或者政府定价的商品和服务。

第四条 经营者实行明码标价，应当遵循公开、公平和诚实信用的原则，遵守价格法律、法规。

第五条 县级以上人民政府价格主管部门是明码标价的管理机关，其价格监督检查机构负责明码标价实施情况的监督检查。

第六条 明码标价的标价方式由省级人民政府价格主管部门统一规定，县级以上地方人民政府价格主管部门的价格监督检查机构对标价方式进行监制。未经监制的，任何单位和个人不得擅自印制和销售。

第七条 需要增减标价内容以及不宜标价的商品和服务，由县级以上地方人民政府价格主管部门认定。

第八条　根据商品和服务的特点，需要实行行业统一规范标价方式的，由国务院价格主管部门和省级人民政府价格主管部门确定。

第九条　明码标价应当做到价签价目齐全、标价内容真实明确、字迹清晰、货签对位、标示醒目。价格变动时应当及时调整。

第十条　商品价格、服务价格一律使用阿拉伯数码标明人民币金额。

第十一条　除国家另有规定外，从事涉外商品经营和服务的单位实行以人民币标价和计价结算，应当同时用中、外文标示商品和服务内容。

民族自治地方自主决定使用当地通用的一种或几种文字明码标价。

第十二条　降价销售商品和提供服务必须使用降价标价签、价目表，如实标明降价原因以及原价和现价，以区别于以正常价格销售商品和提供服务。经营者应当保留降价前记录或核定价格的有关资料，以便查证。

第十三条　从事零售业务的，商品标价签应当标明品名、产地、计价单位、零售价格等主要内容，对于有规格、等级、质地等要求的，还应标明规格、等级、质地等项目。标价签由指定专人签章。

第十四条　开架柜台、自动售货机、自选市场等采取自选方式售货的，经营者应当使用打码机在商品或其包装上胶贴价格标签，并应分品种在商品陈列柜（架）处按第十三条规定明码标价。

第十五条　经营者收购农副产品或废旧物资的，应当在收购场所醒目位置公布收购价目表，标明品名、规格、等级、计价单位和收购价格等内容。

国务院或省级人民政府对收购农副产品规定了保护价的，收购部门应当在收购点的醒目位置予以公布。

第十六条　提供服务的经营者应当在经营场所或缴费地点的醒目位置公布服务项目、服务内容、等级或规格、服务价格等。

第十七条　各类商品专业交易市场应当按照本规定有关条款实行明码标价。

第十八条 房地产经营者应当在交易场所标明房地产价格及相关收费情况。

第十九条 经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用。先消费后结算的，须出具结算单据，并应当列出具体收款项目和价格。

一项服务可分解为多个项目和标准的，经营者应当明确标示每一个项目和标准，禁止混合标价或捆绑销售。

第二十条 经营者不得利用虚假的或者使人误解的标价内容及标价方式进行价格欺诈。

第二十一条 经营者有下列行为之一的，由价格主管部门责令改正，没收违法所得，可以并处5000元以下的罚款；没有违法所得的，可以处以5000元以下的罚款。

（一）不明码标价的；

（二）不按规定的内容和方式明码标价的；

（三）在标价之外加价出售商品或收取未标明的费用的；

（四）不能提供降价记录或者有关核定价格资料的；

（五）擅自印制标价签或价目表的；

（六）使用未经监制的标价内容和方式的；

（七）其他违反明码标价规定的行为。

第二十二条 经营者利用标价进行价格欺诈的，由价格主管部门依照《价格违法行为行政处罚规定》第五条实施处罚。

第二十三条 商品和服务实行明码标价的具体方式和内容，除按本规定有关条款执行外，各省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门可以结合本地区实际情况作出具体规定。

第二十四条 本规定由国家发展计划委员会负责解释。

第二十五条 本规定自2001年1月1日起施行。国家计划委员会1994年2月28日发布的《关于商品和服务实行明码标价的规定》和1994年3月3日发布的《关于商品和服务实行明码标价的规定实施细则》同时废止。

禁止价格欺诈行为的规定

（国家发展计划委员会2001年11月7日发布，
自2002年1月1日起实施）

第一条　为维护市场秩序，禁止价格欺诈行为，促进公平竞争，保护消费者和经营者的合法权益，根据《中华人民共和国价格法》，制定本规定。

第二条　在中华人民共和国境内的法人、其他组织和个人（以下简称经营者）收购、销售商品或者提供有偿服务的价格行为，必须遵守本规定。

第三条　价格欺诈行为是指经营者利用虚假的或者使人误解的标价形式或者价格手段，欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其进行交易的行为。

第四条　经营者与消费者进行交易，应当遵循公开、公平、自愿、诚实信用的原则。

第五条　经营者收购、销售商品或者提供有偿服务，应当依法明码标价。

经营者降价销售商品和提供服务，应当如实说明降价原因、降价期间，并使用降价标价签。

第六条　经营者收购、销售商品和提供有偿服务的标价行为，有下列情形之一的，属于价格欺诈行为：

（一）标价签、价目表等所标示商品的品名、产地、规格、等级、质地、计价单位、价格等或者服务的项目、收费标准等有关内容与实际不符，并以此为手段诱骗消费者或者其他经营者购买的；

（二）对同一商品或者服务，在同一交易场所同时使用两种标价

签或者价目表,以低价招徕顾客并以高价进行结算的;

(三)使用欺骗性或者误导性的语言、文字、图片、计量单位等标价,诱导他人与其交易的;

(四)标示的市场最低价、出厂价、批发价、特价、极品价等价格表示无依据或者无从比较的;

(五)降价销售所标示的折扣商品或者服务,其折扣幅度与实际不符的;

(六)销售处理商品时,不标示处理品和处理品价格的;

(七)采取价外馈赠方式销售商品和提供服务时,不如实标示馈赠物品的品名、数量或者馈赠物品为假劣商品的;

(八)收购、销售商品和提供服务带有价格附加条件时,不标示或者含糊标示附加条件的;

(九)其他欺骗性价格表示。

第七条 经营者收购、销售商品和提供有偿服务,采取下列价格手段之一的,属于价格欺诈行为:

(一)虚构原价,虚构降价原因,虚假优惠折价,谎称降价或者将要提价,诱骗他人购买的;

(二)收购、销售商品和提供服务前有价格承诺,不履行或者不完全履行的;

(三)谎称收购、销售价格高于或者低于其他经营者的收购、销售价格,诱骗消费者或者经营者与其进行交易的;

(四)采取掺杂、掺假,以假充真,以次充好,短缺数量等手段,使数量或者质量与价格不符的;

(五)对实行市场调节价的商品和服务价格,谎称为政府定价或者政府指导价的;

(六)其他价格欺诈手段。

第八条 误导性标价行为是指经营者在经营活动中,使用容易使公众对商品的价格产生误解的所有表示或者说法。

第九条 经营者应当根据自身经营条件,准确记录所销售商品、

收购商品或者提供服务的价格，并保存完整的价格资料，不得弄虚作假。

经营者不能提供或者提供虚假的降价前交易票据的，其所标原价为虚构价格。

第十条　任何单位和个人对价格欺诈行为均有权向价格主管部门举报。

第十一条　经营者有本规定第六条和第七条所列行为之一的，由政府价格主管部门依照《中华人民共和国价格法》和《价格违法行为行政处罚规定》进行处罚。

第十二条　本规定由国家发展计划委员会负责解释。

第十三条　本规定自 2002 年 1 月 1 日起施行。

欺诈消费者行为处罚办法

（1996年3月15日国家工商行政管理局令第50号发布）

第一条 为制止经营者提供商品或者服务中的欺诈消费者行为，保护消费者的合法权益，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称欺诈消费者行为，是指经营者在提供商品（以下所称商品包括服务）或者服务中，采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者，使消费者的合法权益受到损害的行为。

第三条 经营者在向消费者提供商品中，有下列情形之一的，属于欺诈消费者行为：

（一）销售掺杂、掺假，以假充真，以次充好的商品的；

（二）采取虚假或者其他不正当手段使销售的商品份量不足的；

（三）销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品而谎称是正品的；

（四）以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”或者其他欺骗性价格表示销售商品的；

（五）以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品的；

（六）不以自己的真实名称和标记销售商品的；

（七）采取雇佣他人等方式进行欺骗性的销售诱导的；

（八）作虚假的现场演示和说明的；

（九）利用广播、电视、电影、报刊等大众传播媒介对商品作虚假宣传的；

（十）骗取消费者预付款的；

（十一）利用邮购销售骗取价款而不提供或者不按照约定条件提供商品的；

（十二）以虚假的“有奖销售”、“还本销售”等方式销售商品的；

（十三）以其他虚假或者不正当手段欺诈消费者的行为。

第四条　经营者在向消费者提供商品中，有下列情形之一，且不能证明自己确非欺骗、误导消费者而实施此种行为的，应当承担欺诈消费者行为的法律责任：

（一）销售失效、变质商品的；

（二）销售侵犯他人注册商标权的商品的；

（三）销售伪造产地、伪造或者冒用他人的企业名称或者姓名的商品的；

（四）销售伪造或者冒用他人商品特有的名称、包装、装潢的商品的；

（五）销售伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的商品的。

第五条　对本办法第三条、第四条所列欺诈消费者行为，法律、行政法规对处罚机关和处罚方式有规定的，从其规定；法律、行政法规未作规定的，由工商行政管理机关依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十条的规定处罚。

第六条　经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。

第七条　工商行政管理机关查处欺诈消费者行为的程序，适用《工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法》。

第八条　本办法自 1996 年 3 月 15 日起施行。

强制性产品认证管理规定

（中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局令第5号）

第一章 总 则

第一条 为完善和规范强制性产品认证工作，切实维护国家、社会和公众利益，根据国家产品安全质量许可、产品质量认证的法律法规的规定以及国务院赋予国家质量监督检验检疫总局和国家认证认可监督管理委员会的职能，制定本规定。

第二条 国家对涉及人类健康和安全，动植物生命和健康，以及环境保护和公共安全的产品实行强制性认证制度。

第三条 根据国务院授权，国家认证认可监督管理委员会主管全国认证认可工作。

第四条 国家对强制性产品认证公布统一的《中华人民共和国实施强制性产品认证的产品目录》（以下简称《目录》），确定统一适用的国家标准、技术规则和实施程序，制定和发布统一的标志，规定统一的收费标准。

第五条 凡列入《目录》的产品，必须经国家指定的认证机构认证合格、取得指定认证机构颁发的认证证书、并加施认证标志后，方可出厂销售、进口和在经营性活动中使用。

第二章 强制性产品认证的组织管理

第六条 国家质量监督检验检疫总局根据国家有关法律法规，制定国家强制性产品认证的规章和制度；批准、发布《目录》。

第七条　国家认证认可监督管理委员会负责全国强制性产品认证制度的管理和组织实施工作，履行以下职责：

（一）对全国认证认可工作实施监督管理，协调有关认证认可工作的重大问题；

（二）拟定、调整并与国家质量监督检验检疫总局联合发布《目录》；

（三）制定和发布《目录》中产品认证实施规则；

（四）确定《目录》中产品认证适用的认证模式；

（五）制定和发布认证标志；

（六）规定认证证书的式样和格式；

（七）指定认证机构和为其服务的检测机构、检查机构承担强制性产品认证和认证活动中的检测、检查工作；

（八）公布指定认证机构和为其服务的指定检测机构、检查机构的名录及其工作范围；

（九）公布获得认证的产品及其企业名录；

（十）审批特殊用途产品免于强制性认证的事项；

（十一）指导各地质检行政部门对强制性产品认证违法行为的查处工作；

（十二）受理强制性产品认证的投诉、申诉工作，组织查处重大认证违法行为；

（十三）指导处理有关强制性产品认证工作中的重大事宜。

第八条　各地质检行政部门负责履行以下职责：

（一）按照法定职责，对所辖地区《目录》中产品实施监督；

（二）对强制性产品认证违法行为进行查处。

第九条　指定认证机构的职责：

（一）在指定的工作范围内按照产品认证实施规则开展认证工作；

（二）对获得认证的产品，颁发认证证书；

（三）对获得认证的产品进行跟踪检查；

（四）受理有关的认证投诉、申诉工作；

（五）依法暂停、注销和撤销认证证书。

第三章 强制性产品认证制度的实施

第十条 《目录》中产品认证适用以下单一的认证模式或者若干认证模式的组合，具体包括：

（一）设计鉴定；

（二）型式试验；

（三）制造现场抽取样品检测或者检查；

（四）市场抽样检测或者检查；

（五）企业质量保证体系审核；

（六）获得认证的后续跟踪检查。

产品认证模式依据产品的性能，对人体健康、环境和公共安全等方面可能产生的危害程度，产品的生命周期特性等综合因素，按照科学、便利等原则予以确定。

具体的产品认证模式在认证实施规则中规定。

第十一条 《目录》中产品认证实施规则包括以下基本内容：

（一）适用的产品范围；

（二）适用的产品对应的国家标准和技术规则；

（三）认证模式以及对应的产品种类和标准；

（四）申请单元划分规则或者规定；

（五）抽样和送样要求；

（六）关键元器件的确认要求（根据需要）；

（七）检测标准和检测规则等相关要求；

（八）工厂审查的特定要求（根据需要）；

（九）跟踪检查的特定要求；

（十）适用的产品加施认证标志的具体要求；

（十一）其他规定。

第十二条　《目录》中产品认证的程序包括以下全部或者部分环节：

（一）认证申请和受理；

（二）型式试验；

（三）工厂审查；

（四）抽样检测；

（五）认证结果评价和批准；

（六）获得认证后的监督。

第十三条　《目录》中产品的生产者、销售者和进口商可以作为申请人，向指定认证机构提出《目录》中产品认证申请。

第十四条　申请人申请《目录》中产品认证应当遵守以下规定：

（一）按照《目录》中产品认证实施规则的规定，向指定认证机构提交认证申请书、必要的技术文件和样品；

（二）申请人为销售者、进口商时，应当向指定认证机构同时提交销售者和生产者或者进口商和生产者订立的相关合同副本；

（三）申请人委托他人申请《目录》中产品认证的，应当与受委托人订立认证、检测、检查和跟踪检查等事项的合同，受委托人应当同时向指定认证机构提交委托书、委托合同的副本和其他相关合同的副本；

（四）按照国家规定缴纳认证费用。

第十五条　指定认证机构负责受理申请人的认证申请，根据认证实施规则的规定，安排型式试验、工厂审查、抽样检测等活动，做出认证决定，向获得认证的产品颁发认证证书。

指定认证机构在一般情况下，应当自受理申请人认证申请的90日内，做出认证决定并通知申请人。

第十六条　认证证书是证明《目录》中产品符合认证要求并准许其使用认证标志的证明文件。

认证证书包括以下基本内容：

（一）申请人；

（二）产品名称、型号或者系列名称；

（三）产品的生产者、生产或者加工厂（场）所；

（四）认证模式；

（五）认证依据的标准和技术规则；

（六）发证日期和有效期；

（七）发证机构。

第十七条 认证标志的名称为“中国强制认证”（英文名称为“ChinaCompulsoryCertification”，英文缩写为“CCC”，也可简称为“3C”标志），认证标志是《目录》中产品准许其出厂销售、进口和使用的证明标记。

认证证书的持有人应当按照认证标志管理规定的要求使用认证标志。

第十八条 指定认证机构应当按照具体产品认证实施规则的规定，对其颁发认证证书的产品及其生产厂（场）实施跟踪检查。

第十九条 指定认证机构对下列情形之一的，应当注销认证证书：

（一）《目录》中产品认证适用的国家标准、技术规则或者认证实施规则变更，认证证书的持有人不能满足上述变更要求的；

（二）认证证书超过有效期，认证证书的持有人未申请延期使用的；

（三）获得认证的产品不再生产的；

（四）认证证书的持有人申请注销的。

第二十条 指定认证机构对下列情形之一的，应当责令暂时停止使用认证证书：

（一）认证证书的持有人未按规定使用认证证书和认证标志的；

（二）认证证书的持有人违反《目录》中产品认证实施规则和指定的认证机构要求的；

（三）监督结果证明产品不符合《目录》中产品认证实施规则要求，但是不需要立即撤销认证证书的。

第二十一条　指定认证机构对下列情形之一的，应当撤销认证证书：

（一）在认证证书暂停使用的期限内，认证证书的持有人未采取纠正措施的；

（二）监督结果证明产品出现严重缺陷的；

（三）获得认证的产品因出现严重缺陷而导致重大质量事故的。

第二十二条　申请人和认证证书持有人对指定认证机构的认证决定有异议的，可以向做出认证决定的认证机构提出投诉、申诉，对认证机构处理结果仍有异议的，可以向国家认证认可监督管理委员会申诉。

第四章　强制性产品认证的监督管理

第二十三条　指定认证机构和为其提供服务的指定检测机构、检查机构应当遵守以下规定：

（一）接受国家认证认可监督管理委员会的监督管理；

（二）根据国家产品质量认证的法律、法规规定，在指定范围内实施《目录》中产品认证、检测和检查工作；

（三）保证认证结果的准确，承担相应的法律责任；

（四）定期向国家认证认可监督管理委员会报送《目录》中产品认证信息；

（五）保守认证产品的商业秘密和技术秘密，不得非法占有他人的科技成果；

（六）未经许可，不得向其他认证机构转让认证受理权、认证决定权、检测权和检查权；

（七）不得从事认证工作职责范围内的咨询和产品开发工作；

（八）不得擅自与其他机构或者组织签署双边或者多边互认《目录》中产品的认证、检测和检查结果的协议；

（九）不得依照前项所述协议颁发《目录》中产品认证证书；

（十）配合各地质检行政部门对违反质量认证法律、法规和规章行为的查处工作；

（十一）建立《目录》中产品认证投诉、申诉制度，公正处理指定范围内的《目录》中产品认证的争议。

第二十四条 获得《目录》中产品认证的生产者、销售者、进口商应当遵守以下规定：

（一）保证提供实施认证工作的必要条件；

（二）保证获得认证的产品持续符合相关的国家标准和技术规则；

（三）保证销售、进口的《目录》中产品为获得认证的产品；

（四）按照规定对获得认证的产品加施认证标志；

（五）不得利用认证证书和认证标志误导消费者；

（六）不得转让、买卖认证证书和认证标志或者部分出示、部分复印认证证书。

（七）接受各地质检行政部门和指定认证机构的监督检查或者跟踪检查。

第五章 罚 则

第二十五条 《目录》中的产品，未按本规定实施认证的，可以处三万元以下罚款，责令限期实施认证。

第二十六条 《目录》中的产品获得认证证书、未按规定使用认证标志的，责令限期改正；逾期不改的，可以处一万元以下罚款。

第二十七条 伪造、冒用认证证书、认证标志，以及其他违反国家有关产品安全质量许可、产品质量认证法律法规的行为，依照有关法律法规的规定予以处罚。

第二十八条 指定认证机构和为其提供服务的指定检测机构和检查机构出具虚假证明，或者伪造有关文件，依法承担相应的责任。

第二十九条 本章规定的行政处罚，由各地质检行政部门依据

国家质量监督检验检疫总局行政案件办理程序的有关规定实施。

第六章　附　　则

第三十条　本规定中的认证实施规则、认证标志等具体管理制度由国家认证认可监督管理委员会另行制定。

第三十一条　本规定由国家质量监督检验检疫总局授权国家认证认可监督管理委员会负责解释。

第三十二条　本规定自2002年5月1日起施行。

工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法

（1996年3月15日国家工商行政管理局令第51号公布，1998年12月3日国家工商行政管理局令第86号修订）

第一章 总 则

第一条 为保护消费者的合法权益，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定，制定本办法。

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，与经营者发生消费者权益争议的申诉，适用本办法。

第三条 工商行政管理机关及其派出机构受理消费者申诉，依照本办法执行。

第四条 工商行政管理机关对受理的消费者申诉案件，应当根据事实，依照法律、行政法规和规章，公平合理地处理。

第五条 工商行政管理机关在受理消费者申诉中，对经营者欺诈消费者的行为，应当依照《欺诈消费者行为处罚办法》处理。

第六条 工商行政管理机关在受理消费者申诉中，对经营者的违法行为，应当依照《工商行政管理机关行政处罚程序规定（试行）》处理。

第七条 工商行政管理机关在其职权范围内受理消费者申诉的案件属于民事争议的，实行调解制度。

第二章 管 辖

第八条 消费者申诉案件，由经营者所在地工商行政管理机关

管辖。

第九条　县、市工商行政管理机关管辖本辖区内发生的消费者申诉案件。工商行政管理机关的派出机构管辖其上级机关授权范围内的消费者申诉案件。

第十条　上级工商行政管理机关有权办理下级工商行政管理机关管辖的案件。下级工商行政管理机关管辖的案件，认为需要由上级工商行政管理机关办理的，可以报请上级工商行政管理机关确定管辖机关。

第十一条　工商行政管理机关发现消费者申诉的案件不属于自己管辖时，应当及时告知消费者向有管辖权的机关申诉。

第三章　受理程序

第十二条　消费者申诉应当符合下列条件：

（一）有明确的被诉方；

（二）有具体的申诉请求、事实和理由；

（三）属于工商行政管理机关管辖范围。

第十三条　消费者申诉应当采用书面形式，一式两份，并载明下列事项：

（一）消费者的姓名、住址、电话号码、邮政编码；

（二）被申诉人的名称、地址；

（三）申诉的要求、理由及相关的事实根据；

（四）申诉的日期。

第十四条　消费者委托代理人进行申诉活动的，应当向工商行政管理机关提交授权委托书。

第十五条　消费者为二人以上，其申诉的是共同标的的，工商行政管理机关认为可以合并受理，并经当事人同意的，为共同申诉。共同申诉可以由消费者推选二名代表进行申诉。代表人的申诉行为对其所代表的消费者发生效力，但代表人变更、放弃申诉请求，或者进

行和解,应当经被代表的消费者同意。

第十六条 工商行政管理机关应当自收到申诉书之日起5日内,作出以下处理:

(一)申诉符合规定的予以受理,并书面通知申诉人;

(二)申诉不符合规定的,应当书面通知申诉人,并告知其不予受理的理由。

第十七条 下列申诉不予受理或者终止受理:

(一)超过保修期或者购买后超过保质期的商品,被诉方已不再负有违约责任的;

(二)达成调解协议并已执行,且没有新情况、新理由的;

(三)法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的;

(四)消费者知道或者应该知道自己的权益受到侵害超过一年的;

(五)消费者无法证实自己权益受到侵害的;

(六)不符合国家法律、行政法规及规章的。

第十八条 工商行政管理机关受理消费者申诉,可以立案。

第十九条 立案应当填写申诉立案报告表,同时附上有关材料,由县级及县级以上工商行政管理局局长批准,指定两名以上办案人员负责调查或者授权其派出机构调查处理。

第二十条 办案人员是本案当事人的近亲属或者与当事人有其他利害关系,可能影响申诉公正处理的,应当回避。当事人对办案人员提出回避申请的,应当由县级及县级以上工商行政管理局局长决定。

第二十一条 工商行政管理机关受理申诉案件后,应当在5日内将申诉书副本发送被申诉人;被申诉人收到申诉书副本后,应当在5日内提交答辩书和有关证据。

第二十二条 当事人应当对自己的申诉提供证据。工商行政管理机关认为有必要收集证据,可以根据有关法律、行政法规及规章的规定,自行收集或者召集有关当事人实施当庭调查。

第二十三条　需要委托其他工商行政管理机关协助调查、取证的，应当出具书面委托证明，受委托的工商行政管理机关应当积极予以协助。

第二十四条　工商行政管理机关对专门性问题认为需要鉴定或者检测的，可以交由当事人约定的法定鉴定或者检测部门鉴定，也可以由工商行政管理机关指定的法定鉴定或者检测部门鉴定。对于难以鉴定或者检测的，经营者应当提供无过错的证据；不能提供无过错证据的，应当承担责任。

第二十五条　消费者申诉后，还可以协商和解。达成和解协议的，可以请求工商行政管理机关根据和解协议作出调解书，也可以撤回申诉书。

第二十六条　工商行政管理机关组织双方当事人进行调解达成协议的，应当制作调解书。

第二十七条　调解书应当写明申诉请求和当事人协议的结果。调解书由办案人员签名，加盖工商行政管理局印章送达双方当事人。

第二十八条　工商行政管理机关应当在收到消费者申诉书之日起60日内终结调解；调解不成的应当终止调解。

第二十九条　经调解不成的，或者调解书生效后无法执行的，消费者可以按照国家法律、行政法规的规定向有关部门申请仲裁或者提出诉讼。

第三十条　对经营者的违法行为，工商行政管理机关可以依照《中华人民共和国消费者权益保护法》予以警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，吊销营业执照。

第四章　附　　则

第三十一条　工商行政管理机关受理消费者申诉应当收费，费用由败诉方承担。其具体办法另行规定。

第三十二条 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料的申诉,参照本办法执行。

第三十三条 本办法中有关文书式样,由国家工商行政管理局统一制定。

第三十四条 本办法国家工商行政管理局负责解释。

第三十五条 本办法自1996年3月15日起施行。

消费者协会受理消费者投诉导则(试行)

(2003年4月18日中国消费者协会颁布试行《消费者协会受理消费者投诉导则》,1995年实施的《中国消费者协会受理消费者投诉规定》同时废止)

第一章　总　　则

第一条　为进一步规范消费者协会(委员会,下同)处理消费者投诉的工作,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)的有关规定,制定本导则。

第二条　受理投诉是指消费者协会运用法定职能处理消费者争议的工作。

第三条　受理投诉要以事实为依据,以法律为准绳,必要时可参照规范性文件或行业标准、民商惯例,使消费者纠纷得到公正、合理、及时的处理。

第二章　管　　辖

第四条　消费者协会接受消费者的投诉,实行以地域管辖为主、级别管辖为辅的原则:

(一)对消费者的投诉,由被诉方所在地的县级消费者协会处理;被诉方所在地与常住地不一致的,由常住地县级消费者协会处理。

(二)案情涉及两个县级辖区以上的,由共同的上一级(地级或省级)消费者协会处理。

（三）案情涉及两个地级协会辖区以上的，由省级消费者协会处理；省级消费者协会可委托辖区内和案件有关联的任何消费者协会处理。

（四）案情涉及两个省辖区以上的，由首先接到投诉的省级消费者协会处理；必要时，可与相关联的其他省级协会协商处理。省级消费者协会对已受理的投诉可以委托辖区内有关联的消费者协会处理。

（五）中国消费者协会和省级消费者协会认为有必要的投诉可直接受理或委托有关联的消费者协会处理。

（六）外籍消费者投诉国内经营者的，由被投诉方所在地县级以上消费者协会处理；国内消费者在港、澳、台地区及国外消费引发的争议，应告知消费者向经营者所在地有关部门投诉。特殊情况，由中国消费者协会或省级消费者协会提供必要帮助。

第三章 受 理

第五条 消费者投诉要有文字材料或投诉人签字盖章的详细口述笔录，要有以下内容：

（一）投诉方及被投诉方基本情况。投诉方的姓名、地址、邮编、联系电话等；被投诉方的单位名称、地址、邮编、联系电话等；

（二）损害事实发生的过程及经营者交涉的情况；

（三）有关证据。消费者有义务提供与投诉有关的证据，证明购买、使用商品或接受服务与受损害存在因果关系。消费者协会一般不留存争议双方提供的原始证据（原件、实物等）；

（四）明确、具体的维权主张。

对投诉要件缺乏和情况不明的投诉，消费者协会应及时通知投诉方，待补齐所需材料后再受理。

第六条 对消费者的投诉首先要审查投诉方与被投诉方的主体资格及投诉内容。依据《消法》的有关规定及时告知投诉方下列投

诉不予受理：

（一）没有明确的被投诉方；

（二）经营者之间的争议；

（三）经营者事前已向消费者真实地说明商品存在瑕疵等情况；

（四）争议各方已达成和解（调解）协议并履行，且无新理由和相关依据的；

（五）因投资、再生产等需要引发的争议；

（六）消费者提供不出任何必要证据的；

（七）法院、有关行政部门、仲裁机构已受理、处理的；

（八）法律、法规或政策明确规定应由指定部门处理的；

（九）不属于《消法》调整范围的其他情况。

第七条　消费者协会一般应在收到消费者投诉材料之日起二十个工作日之内告知消费者处理意见；特殊情况，在二十工作日通知消费者并征得同意延长至三个月（见附件1、附件2）。

第八条　对于其他单位转来的消费者投诉，凡投诉人没有要求向消费者协会投诉的，可不受理，不答复投诉人。

第四章　调　　查

第九条　对已受理的投诉，消费者协会工作人员要认真阅读、研究有关资料，充分听取争议双方的陈述，严格审查相关证据，并对争议事实进行调查、核实，准确定性。

第十条　调查可以采取电话、函件、现场勘察、当面询问等方式进行（见附件3、附件4）。

第十一条　消费者协会认为有必要时，可向投诉方、被投诉方及投诉事项涉及人员发出《调查/调解通知书》（见附件5）。投诉方接到通知，无正当理由，逾期不到消费者协会指定地点接受调查的，视为投诉撤回，消费者协会可将有关资料注明后编号存档。被投诉方接到通知，无正当理由推诿、拖延，拒不接受消费者协会依法调查，可

视情采用其他法定职能处理。

第十二条 必要时，消费者协会可就投诉事项向有关行政部门进行查询。

第十三条 解决争议过程中，经与争议双方协商，消费者协会可就投诉事项涉及的商品和服务质量问题，委托或指定检测、鉴定部门（见附件6、附件7），检测、鉴定部门应当出具书面报告。所需费用一般由约定当事人先行垫付，责任方承担。如双方均有责任，由双方共同承担。

第十四条 消费者协会认为有必要时，可应消费者的请求直接出具公函送检、鉴定。

第十五条 对不能移送的检测、鉴定物，可在消费者协会工作人员和争议双方均在场的情况下进行封存，邀请检测、鉴定部门在事件发生地直接检测、鉴定。

第十六条 争议任何一方对检测、鉴定部门做出的结论有异议且理由充分的，消费者协会应组织双方再行协商。协商不成，消费者协会可视情采取相应措施或告知其他的解决途径。

第五章 调 解

第十七条 消费者协会主持下的调解，应以双方自愿为基础。

第十八条 调解可以采取信函转办等简便方式处理（见附件8）。

第十九条 消费者协会主持调解的人员最少应当为二人，必要应作笔录。

第二十条 消费者协会组织调解一般应自《调查/调解通知书》送达争议双方之日起二十个工作日内进行。

参加调解的应为争议双方当事人。如因特殊情况不能亲自到场，需委托代理人。被委托人必须向调解主持人递交有效委托书，并出示身份证明。

参加调解的人员必须遵守《调解纪律》(见附件9)。

第二十一条　争议一方提出或消费者协会认为有必要组织公开调解的,应征得争议各方同意。

参加公开调解的人员必须遵守《调解纪律》。

第二十二条　通过调解达成协议的,应当由消费者协会工作人员填写《消费者争议调解协议书》(见附件10)。争议各方签章后,由调解主持人签名。并加盖消费者协会印章。《消费者争议调解协议书》一式数份,交争议各方及消费者协会各一份留存。如有必要,调解主持人可督促争议各方及时履约。

第二十三条　消费者协会在处理消费争议的过程中,出现以下情况,应终止调解(见附件11),有关资料存档备查。

(一)争议双方自行和解的;

(二)投诉方撤回投诉的;

(三)争议一方或双方已向法院起诉、申请仲裁、行政申诉的;

(四)争议一方或双方接到调解通知书后,两次无正当理由不参加调解的;

(五)争议双方分歧过大,达不成一致意见,且投诉方不愿接受消费者协会的调解意见的。

对难以解决的投诉,应及时告知解决消费争议的其他渠道,防止超过法定的诉讼时效。

第二十四条　对涉及面广、情节严重、久拖不决的投诉,消费者协会可在调查核实后采取下列措施:

(一)向有关行政部门反映,要求依法查处;

(二)通过大众传播媒介予以揭露、批评;

(三)发布消费警示;

(四)支持消费者起诉。

第二十五条　消费者协会受理的投诉材料应统一编号,装订归档。档案要有专人保管、登记,未经相关领导批准,不得外借或阅看。一般存档时间以两年为限。

第六章 附 则

第二十六条 本《导则》仅供消费者协会内部工作使用。

第二十七条 本《导则》自下发之日起试行。

部分商品修理更换退货责任规定

（1995年8月25日国家经贸委、国家技术监督局、国家工商行政管理局、财政部发布）

第一条　为保护消费者的合法权益，明确销售者、修理者、生产者承担的部分商品的修理、更换、退货（以下称为三包）的责任和义务，根据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及有关规定制定本规定。

第二条　本规定所称部分商品，系指《实施三包的部分商品目录》（以下简称目录）中所列产品。

目录由国务院产品质量监督管理部门会同商业主管部门、工业主管部门共同制定和调整，由国务院产品质量监督管理部门发布。

第三条　列入目录的产品实行谁经销谁负责三包的原则。销售者与生产者、销售者与供货者、销售者与修理者之间订立的合同，不得免除本规定的三包责任和义务。

第四条　目录中规定的指标是履行三包规定的最基本要求。国家鼓励销售者和生产者制定严于本规定的三包实施细则。

本规定不免除未列入目录产品的三包责任和销售者、生产者向消费者承诺的高于列入目录产品三包的责任。

第五条　销售者应当履行下列义务：

（一）不能保证实施三包规定的，不得销售目录所列产品；

（二）保持销售产品的质量；

（三）执行进货检查验收制度，不符合法定标识要求的，一律不准销售；

（四）产品出售时，应当开箱检验，正确调试，介绍使用维护事

项、三包方式及修理单位，提供有效发票和三包凭证。

（五）妥善处理消费者的查询、投诉，并提供服务。

第六条 修理者应当履行下列义务：

（一）承担修理服务业务；

（二）维护销售者、生产者的信誉，不得使用与产品技术要求不符的元器件和零配件。认真记录故障及修理后产品质量状况，保证修理后的产品能够正常使用30日以上；

（三）保证修理费用和修理配件全部用于修理。接受销售者、生产者的监督和检查；

（四）承担因自身修理失误造成的责任和损失；

（五）接受消费者有关产品修理质量的查询。

第七条 生产者应当履行下列义务：

（一）明确三包方式。生产者自行设置或者指定修理单位的，必须随产品向消费者提供三包凭证、修理单位的名单、地址、联系电话等；

（二）向负责修理的销售者、修理者提供修理技术资料、合格的修理配件，负责培训，提供修理费用。保证在产品停产后五年内继续提供符合技术要求的零配件；

（三）妥善处理消费者直接或者间接的查询，并提供服务。

第八条 三包有效期自开具发票之日起计算，扣除因修理占用和无零配件待修的时间。

三包有效期内消费者凭发票及三包凭证办理修理、换货、退货。

第九条 产品自售出之日起7日内，发生性能故障，消费者可以选择退货、换货或修理。退货时，销售者应当按发票价格一次退清货款，然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

第十条 产品自售出之日起15日内，发生性能故障，消费者可以选择换货或者修理。换货时，销售者应当免费为消费者调换同型号同规格的产品，然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

第十一条　在三包有效期内，修理两次，仍不能正常使用的产品，凭修理者提供的修理记录和证明，由销售者负责为消费者免费调换同型号同规格的产品或者按本规定第十三条的规定退货，然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

第十二条　在三包有效期内，因生产者未供应零配件，自送修之日起超过90日未修好的，修理者应当在修理状况中注明，销售者凭此据免费为消费者调换同型号同规格产品。然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

因修理者自身原因使修理期超过30日的，由其免费为消费者调换同型号同规格产品。费用由修理者承担。

第十三条　在三包有效期内，符合换货条件的，销售者因无同型号同规格产品，消费者不愿调换其他型号、规格产品而要求退货的，销售者应予以退货；有同型号同规格产品，消费者不愿调换而要求退货的，销售者应当予以退货，对已使用过的商品按本规定收取折旧费。

折旧费计算自开具发票之日起至退货之日止，其中应当扣除修理占用和待修的时间。

第十四条　换货时，凡属残次产品、不合格产品或者修理过的产品均不得提供给消费者。

换货后的三包有效期自换货之日起重新计算。由销售者在发票背面加盖更换章并提供新的三包凭证或者在三包凭证背面加盖更换章。

第十五条　在三包有效期内，除因消费者使用保管不当致使产品不能正常使用外，由修理者免费修理（包括材料费和工时费）。

对应当进行三包的大件产品，修理者应当提供合理的运输费用，然后依法向生产者或者销售者追偿，或者按合同办理。

第十六条　在三包有效期内，提倡销售者、修理者、生产者上门提供三包服务。

第十七条　属下列情况之一者，不实行三包，但是可以实行收费

修理：

（一）消费者因使用、维护、保管不当造成损坏的；

（二）非承担三包修理者拆动造成损坏的；

（三）无三包凭证及有效发票的；

（四）三包凭证型号与修理产品型号不符或者涂改的；

（五）因不可抗拒力造成损坏的。

第十八条 修理费用由生产者提供。修理费用指三包有效期内保证正常修理的待支费用。

第十九条 销售者负责修理的产品，生产者按照合同或者协议一次拨出费用，具体办法由产销双方商定。销售者委托或者指定修理者的，其修理费的支付形式由销售者和修理者双方合同约定。专款专用。生产者自行选择其他方式或者自行设置修理网点的，由生产者直接提供修理费用。

第二十条 生产者、销售者、修理者破产、倒闭、兼并、分立的，其三包责任按国家有关法规执行。

第二十一条 消费者因产品三包问题与销售者、修理者、生产者发生纠纷时，可以向消费者协会、质量管理协会用户委员会和其他有关组织申请调解，有关组织应当积极受理。

第二十二条 销售者、修理者、生产者未按本规定执行三包的，消费者可以向产品质量监督管理部门或者工商行政管理部门申诉，由上述部门责令其按三包规定办理。消费者也可以依法申请仲裁解决，还可以直接向人民法院起诉。

第二十三条 本规定由国务院产品质量监督管理部门负责解释。

第二十四条 本规定自发布之日起施行。原国家经济委员会等八部委局发布的国标发（1986）177 号《部分国产家用电器三包规定》同时废止。其他有关规定与本规定不符的，以本规定为准。

后 记

《山东省消费者权益保护条例》于2008年10月1日施行。为配合该法规的学习、宣传和贯彻，使消费者、经营者、有关部门及消费者协会工作人员和社会各界准确理解和熟练运用这部法规，从而更好的知法、守法、执法和用法，推动我省消费者权益保护事业深入发展，山东省人大常委会法制工作委员会、山东省人民政府法制办公室、山东省工商行政管理局、山东省消费者协会共同组织编写了本书。

本书的编著坚持了权威性、实用性和可操作性的统一。在对法规条文逐一作出较为准确、通俗、生动解释的同时，附录了20部现行的有关保护消费者合法权益的法律、法规、规章等。它既是各级工商行政管理局等行政执法机关、各级司法机关和各级消费者协会依法维权的工具，也是广大企业学法用法的教材，更是广大消费者依法维护自身合法权益的武器。

本书条例释义部分撰稿人员分工如下：第一章（总则）由陈洪波同志撰写，第二章（消费者权利）由负汝太、王致远同志撰写，第三章（经营者义务第一节）由魏敬胜同志撰写，第三章（经营者义务第二节）由周海亮同志撰写，第四章（消费者组织）由负汝太、周海亮同志撰写，第五章（争议处

理)由冯浩同志撰写,第六章(法律责任)由刘源同志撰写,第七章(附则)由陈洪波同志撰写。第一部分和第三部分由王如兴、周海亮同志整理。

本书由董文生、王如兴统稿,王天仁同志审定。山东省人大常委会副主任鲍志强为本书作序,省人大常委会副秘书长、法制工作委员会主任赵瑞林,省政府法制办公室主任高存山,省工商局党组书记、局长李华理等同志在百忙之中审阅了书稿,各有关部门的同志也给本书编辑工作给予大力支持,在此一并表示衷心感谢!

由于作者水平有限,不当之处在所难免,敬请提出宝贵意见。

编　者

二〇〇八年十月十六日