

第三节 消费者权益保护法律制度

消费者权益保护法概述

消费者的权利★★

经营者的义务★★

消费争议解决

违反消费者权益保护法的法律责任

考点 1 消费者权益保护法概述

消费者权益保护法是指国家为了调整在保护消费者权益过程中发生的社会关系而制定的法律规范的总称。1993年,第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过《中华人民共和国消费者权益保护法》,并经2009年和2013年两次修正。广义的消费者权益保护法还包括反不正当竞争法、价格法、产品质量法、食品安全法、电子商务法等法律法规中关系到消费者权益保护的法律规范。

消费者权益保护法适用范围

消费者是消费者权益保护法中的重要主体,是指为了满足生活消费需要而购买、使用商品或接受服务的自然人。我国《消费者权益保护法》规定其适用范围包括三个方面:
①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。
②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。
③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。

考点 2 消费者的权利

消费者权利是指消费者在获取商品或接受服务时应当享有的各种法定权利的总和。《消费者权益保护法》对消费者的倾斜性保护,体现在以立法方式明确消费者的各项权利,包括以下几方面内容:

1.安全保障权	安全保障权是消费者权利的基本内容,是指消费者在购买、使用商品和接受服务时享有保障人身、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。
2.知悉真情权	知悉真情权又称了解权,是指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。
3.自主选择权	自主选择权是指消费者享有自主选择商品或者服务的权利,包括四个方面 1.自主选择提供商品或者服务的经营者的权利 2.自主选择选择商品或者服务的品种、方式的权力 3.自主决定购买或不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务的权利 4.消费者在自主选择商品或者服务时,享有进行比较、鉴别和挑选的权利。
4.公平交易权	公平交易权是指消费者在购买商品或接受服务时享有获得质量保障、价格合理和计量正确等公平交易条件的权利。消费者有权拒绝经营者的强制交易行为。
5.依法求偿权	依法求偿权是指消费者因购买、使用商品或接受服务受到人身、财产损害,享有依法获得赔偿的权利。
6.依法结社权	依法结社权是指消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利。
7.求教获知权	求教获知权又称受教育权,是指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
8.维护尊严权	维护尊严权是指消费者在购买、使用商品或接受服务时,享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。
9.个人信息权	个人信息是以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息,不包括匿名化处理后的信息。《消费者权益保护法》规定,消费者享有个人信息依法得到保护的权利
10.监督批评权	就按都批评权是指消费者享有对商品和服务及保护消费者权益工作进行监督批评的权利,这是社会监督的重要内容。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。

习题演练

【单选题】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》，关于消费者的“依法求偿权”的说法，正确的是（ ）。

- A.只有商品的购买者、使用者或服务的接受者可以作为求偿权主体
- B.消费者可以要求人身损害赔偿，既包括生命健康损害赔偿，也包括精神损害赔偿
- C.非消费者的第三人在事故现场受到损害，不能享有依法求偿权
- D.消费者可以要求财产损害赔偿，但只包括直接损失

【答案】B

考点3 经营者的义务

为保障消费者的各项权利，经营者需承担相应的义务，包括以下几方面内容：

1.依法依约履行义务	经营者向消费者提供商品或服务，应当依法或依约定履行义务。但经营者与消费者的约定不得违法。
2.接受监督的义务	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
3.安全保障义务	经营者应当保证其提供的商品或者服务保障 人身、财产安全 要求 ①对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者做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 ②宾馆、商场、餐厅、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障的义务
4.召回义务	经营者发现起提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或服务等措施。采取召回措施的，经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用
5.提供真实信息的服务	①经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得做虚假或引人误解的宣传。 ②经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。 ③经营者提供商品或者服务应当明码标价。
6.标明真实名称和标记的义务	①经营者应当标明其真实名称和标记。 ②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。
7.出具凭证或单据的义务	①经营者提供商品或服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具

	<p>发票等购货凭证或者服务单据</p> <p>②消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具</p>
8.质量担保义务	<p>①经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限；但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵，且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。</p> <p>②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</p> <p>③机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的由经营者承担有关瑕疵的举证责任</p>
9.履行“三包”等责任的义务	<p>①经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。</p> <p>②没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起7日内退货；7日后符合法定解除合同条件的消费者可以及时退货，不符合解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。</p> <p>③进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等不要费用。</p>
10.无理由退货义务	<p>①经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起7日内退货，且无须说明理由，但下列商品除外：消费者定作的，鲜活易腐的，在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品，交付的报纸、期刊。其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。</p> <p>②消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起7日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。</p>
11.合理使用格式条款义务	<p>①经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。</p> <p>②经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。</p> <p>③格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。</p>
12.不侵犯消费者人身权利的的义务	<p>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。</p>
13.信息说明义务	<p>采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者，应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。</p>
14.个人信息保护义务	<p>①经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。</p> <p>②经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出</p>

	<p>售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施,确保信息安全,防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时,应当立即采取补救措施。</p> <p>③经营者未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。</p>
--	--

习题演练

【单选题】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》，经营者在消费者明确表示拒绝的情况下不得向其发送商业性信息，这属于经营者的（ ）的义务。

- A.不得侵犯消费者人格权
- B.消费者安全保障
- C.消费者信息保护
- D.保护消费者自主选择权

【答案】C

【解析】属于消费权益保护法的内容。经营者在消费者明确表示拒绝的情况下不得向其发送商业性信息，这属于经营者的“消费者信息保护的义务”。

【单选题】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》，关于经营者义务的说法，错误的是（ ）。

- A.经营者对消费者在承担提供真实信息的义务
- B.经营者承担不得侵犯消费者人格权的义务
- C.经营者对一切商品都承担 7 天无理由退货义务
- D.经营者依法承担“三包”义务

【答案】C

【解析】经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，承担七日无理由退货义务，即消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退货运费由消费者承担，另有约定的除外。

考点 4 争议的解决

1. 争议解决的途径

<p>消费者如果与经营者发生权益争议的，可以通过以下途径解决：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 与经营者协商和解； ➤ 提请消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解； ➤ 向有关行政部门投诉； ➤ 根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁； ➤ 向人民法院提起诉讼。
--

消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起 7 个工作日内，予以处理并告知消费者。对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。

2. 消费索赔的规则

(1) 向销售者要求赔偿	消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。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。
(2) 选择向销售者或生产者要求赔偿	①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。 ②属于生产者责任的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。 ③属于销售者责任的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。
(3) 向服务者要求赔偿	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
(4) 企业分立、合并的情形	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
(5) 使用他人营业执照的情形	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。
(6) 展销会,租赁柜台的情形	①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,可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。 ②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。
(7) 网络交易平台购物情形	①消费者通过网络交易平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。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。 ②网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。
(8) 虚假广告的情形	①消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告经营者、发布者发布虚假广告的,消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式的,应当承担赔偿责任。 ②广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告,造成消费者损害的,应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。 ③社会团体或者其他组织、个人在关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告或者其他虚假宣传中向消费者推荐商品或者服务,造成消费者损害的,应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

习题演练

【多选题】

消费者权益争议的解决途径包括()。

- A.与经营者协商和解
- B.提请消费者协会调解
- C.向有关行政部门申诉
- D.向税务机关举报
- E.向人民法院提起诉讼

【答案】ABCE

考点5 违反消费者权益保护法的法律责任

违法侵害消费者权利，应当承担民事责任、行政责任和刑事责任

1.民事责任

经营者提供商品或者服务，需依法承担民事责任的情形包括以下几个方面：

- ① 商品或者服务存在缺陷的
- ② 不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的
- ③ 不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准的
- ④ 不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的
- ⑤ 生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的
- ⑥ 销售的商品数量不足的
- ⑦ 服务的内容和费用违反约定的
- ⑧ 对消费者提出的修理、重做、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
- ⑨ 法律、法规规定的其他损害消费者权益的情形。

经营者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，应当承担侵权责任。

提供商品或服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应该赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。

经营者侵害消费者的人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。

经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害消费者或者其他受害人人身权益的行为，造成严重精神损害的，受害人可以要求精神损害赔偿。

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。

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3倍；增加赔偿的金额不足500元的，为500元。法律另有规定的，依照其规定。经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依《消费者权益保护法》等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失2倍以下的惩罚性赔偿。

2.行政责任

经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，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，由市场监管部门或者其他有关行政部门责令改正，可根据情节单处或者并处警告没收违法所得、处以违法所得1倍以上10倍以下的罚款，没有违法所得的，处以50万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：

- ① 提供的商品或者服务不符合保障人身、财产安全要求的
- ② 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
- ③ 生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的
- ④ 伪造商品的产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，篡改生产日期，伪造或者冒用认证标志等质量标志的；
- ⑤ 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
- ⑥ 对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的
- ⑦ 拒绝或者拖延有关行政部门责令对缺陷商品或者服务采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施的
- ⑧ 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

- ⑨ 侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的
 - ⑩ 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。
- 经营者有上述情形的,处罚机关应当记入信用档案,向社会公布。

3、刑事责任

经营者违反《消费者权益保护法》的规定提供商品或者服务,侵害消费者合法权益,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

经营者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的,先承担民事赔偿责任。