

### 三、消费者权益保护法律制度

考点 1 消费者权益保护法概述

考点 2 消费者的权利★★

考点 3 经营者的义务★★

考点 4 消费争议解决

考点 5 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国家为调整在**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。广义还包括**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法规。

消费者是消费者权益保护法中的重要主体,是指为**满足生活消费需要**而购买、使用商品或接受服务的自然人。

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

1. 安全保障权	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。
2. 知悉真情权	了解权,消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利。
3. 自主选择权	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着服务的品种、方式的权力 3. 自主决定购买或不购买任何一种商品、接受或不接受任何一项服务的权利 4. 消费者自主选择商品或服务时,比较、鉴别和挑选的权利。
4. 公平交易权	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。有权拒绝强制交易。
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	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	称受教育权,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
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	消费者享有个人信息依法得到保护的权利
10. 监督批评权	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。

#### 【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

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 <b>人身、财产安全</b> 要求 ①对可能危及人身、财产安全的商品和服务，向消费者做出真实说明和明确的警示，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、影剧院等经营场所经营者，对消费者尽到安全保的义务
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发票等购货凭证或者服务单据 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
8. 质量担保义务	①保证在正常使用商品或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。 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 ③ <b>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</b> 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
9. 履行“三包”等责任的义务	①经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可依照国家规定、当事人约定退货，或要求经营者更换、修理等。 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 <b>7日内退货</b> ；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，可要求经营者更换、修理。 ③进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等不要费用。
10. 无理由退货义务	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 <b>7日内退货</b> ，且无须说明理由，但下列商品除外： <b>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。</b> 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日内退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。