



第二节

消费者权益保护法律制度



第二节 消费者权益保护法律制度

- (一) 消费者权益保护法概述★
- (二) 消费者的权利★★
- (三) 经营者的义务★★
- (四) 消费者争议解决★★
- (五) 违反消费者权益保护法的法律责任★



第二节 消费者权益保护法律制度

（一）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。

1.狭义：《中华人民共和国消费者权益保护法》

2.广义：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



第二节 消费者权益保护法律制度

3.适用

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；

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；

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。



第二节 消费者权益保护法律制度

（二）消费者的权利★★

权利	内容
安全保障权	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。
知悉真情权	（了解权）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。
自主选择权	消费者享有自主选择商品或者服务的权利（经营者；品种、方式；购买或不购买；比较、鉴别和挑选）
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证、价格合理和计量正确等公平交易条件的权利



第二节 消费者权益保护法律制度

权利	内容
依法求偿权	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。
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。
求教获知权	（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。
维护尊严权	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。
个人信息权	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
监督批评权	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



第二节 消费者权益保护法律制度

【2025年·单选】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，这指的是消费者的（ ）。

- A. 知悉真情权
- B. 批评监督权
- C. 个人信息权
- D. 求偿获知权



第二节 消费者权益保护法律制度

答案：A

解析：知悉真情权即消费者知情权，A正确。



第二节 消费者权益保护法律制度

（三）经营者的义务★★

1. 依法依约履行义务
2. 接受监督的义务
3. 安全保障义务
4. 召回义务

经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

5. 提供真实信息的义务



第二节 消费者权益保护法律制度

6. 标明真实名称和标志的义务

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

8. 质量担保的义务

机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起6个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。



第二节 消费者权益保护法律制度

9.履行“三包”或其他责任的义务

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、当事人约定追货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。

退货时间：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

运输费用：经营者承担



第二节 消费者权益保护法律制度

10. 无理由退货义务

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

例外：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。

运输费用：消费者承担，另有约定的除外。



第二节 消费者权益保护法律制度

11. 合理使用格式条款义务

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。

12. 不得侵犯消费者人身权利的义务

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。

13. 信息说明义务

14. 个人信息保护义务

合法收集消费者信息，并且严格保密，不得泄露。未经消费者同意，不得向其发送商业性信息。



第二节 消费者权益保护法律制度

【2023年·单选】消费者张某从某电商平台购买运动鞋一双，收货后发现鞋子只码偏小。在张某与该电商平台无特别约定的情形下，关于张某无理由退货权的说法，正确的是（ ）。

- A. 张某购买的运动鞋不适用无理由退货制度
- B. 因运动鞋包装已经拆开，无法适用无理由退货制度
- C. 张某有权要求自其寄出退货商品之日起的7日内获得支付的价款
- D. 张某行使无理由退货权的运费由其自己承担



第二节 消费者权益保护法律制度

答案：D

解析：经营者无理由退货义务：（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7日内退货，且无须说明理由。（2）例外情况：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。（3）退货运费由消费者承担，另有约定的按照约定。本题目中，购买的属于运动鞋不属于例外情况故可以进行七天无理由退货义务，故本题选择D。



第二节 消费者权益保护法律制度

【2024年·多选】消费者自接受某些商品或服务之日起6个月内发现有质量瑕疵而与经营者发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。这些商品或服务有（ ）。

- A. 装修服务
- B. 房屋租赁中介服务
- C. 机动车
- D. 洗衣机
- E. 计算机



第二节 消费者权益保护法律制度

答案：ACDE

解析：耐用商品（机动车、洗衣机、计算机等）和装饰装修服务适用6个月内举证责任倒置，故A、C、D、E正确。B房屋租赁中介服务不适用。



第二节 消费者权益保护法律制度

（四）消费者争议解决★★

1. 消费者争议解决途径

- （1）与经营者协商和解；
- （2）请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；
- （3）向有关行政部门投诉；
- （4）根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；
- （5）向人民法院提起诉讼。

【注意】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。



第二节 消费者权益保护法律制度

2. 消费索赔规则

(1) 向销售者要求赔偿

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（因商品缺陷造成人身、财产损害的）

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。

(3) 向服务者要求赔偿

(4) 企业分立、合并的情形（变更后承受其权利义务的企业）

(5) 使用他人营业执照的情形（该经营者或营业执照的持有人）



第二节 消费者权益保护法律制度

(6) 展销会、租赁柜台的情形

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。



第二节 消费者权益保护法律制度

(7) 网络交易平台购物情形

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。



第二节 消费者权益保护法律制度

(8) 虚假广告的情形

向经营者要求赔偿。

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。

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。

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。



第二节 消费者权益保护法律制度

【2025年·单选】当消费者在租赁购物台进行购物，发现自己的合法权益受到侵害时，购物台租赁期限已届满，那么他可以（ ）。

- A. 要求购物台出租方和销售者承担连带赔偿责任
- B. 选择购物台出租方或者销售方要求承担赔偿责任
- C. 只能选择购物台出租方
- D. 只能选择销售者



第二节 消费者权益保护法律制度

答案：B

解析：根据《消费者权益保护法》规定，消费者在租赁柜台购买商品合法权益受损，租赁期满后，消费者可选择向柜台出租方索赔或向销售者索赔，故B选项正确。



第二节 消费者权益保护法律制度

（五）违反消费者权益保护法的法律责任★

1. 民事责任
2. 行政责任
3. 刑事责任



第二节 消费者权益保护法律制度

1. 民事责任

- 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



第二节 消费者权益保护法律制度

2. 行政责任

(1) 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；

(2) 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；

(3) 情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照



第二节 消费者权益保护法律制度

【相关情形】

- 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；



第二节 消费者权益保护法律制度

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。



第二节 消费者权益保护法律制度

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。



第三节

反不正当竞争法律制度



第三节 反不正当竞争法律制度

- (一) 反不正当竞争法概述★
- (二) 不正当竞争行为的种类★★
- (三) 反不正当竞争法的执法★
- (四) 违反反不正当竞争法的法律责任★



第三节 反不正当竞争法律制度

（一）反不正当竞争法概述★

1. 狭义

《中华人民共和国反不正当竞争法》

2. 广义

调整市场竞争过程中因规制不正当竞争行为而产生的法律规范的总称，包括商标法、广告法、价格法、招标投标法等领域的相关法律、法规、规章等规范性文件的内容。

《反不正当竞争法》调整的不正当竞争行为，是指经营者在生产经营活动中，违反本法规定，扰乱市场竞争秩序，损害其他经营者或者消费者的合法权益的行为。



第三节 反不正当竞争法律制度

（二）不正当竞争行为的种类★★

1. 混淆行为（引人误认为是他人商品或者与他人存在特定联系）
2. 商业贿赂行为
3. 虚假宣传行为
4. 侵犯商业秘密行为
5. 不正当有奖销售行为（最高奖的金额超过5万元）
6. 诋毁商誉行为
7. 网络不正当竞争行为
8. 平台“内卷式”竞争行为
9. 大型企业滥用优势地位行为



第三节 反不正当竞争法律制度

（三）反不正当竞争法的执法★

对不正当竞争行为进行查处的执法机构为县级以上人民政府市场监督管理部门；法律、行政法规规定由其他部门查处的，依照其规定。

监督检查部门调查涉嫌不正当竞争行为，应当遵守《中华人民共和国行政强制法》和其他有关法律、行政法规的规定，并应当依法将查处结果及时向社会公开。

（四）违反反不正当竞争法的法律责任★★

实施不正当竞争行为，经营者须承担民事、行政和刑事等法律责任。



第三节 反不正当竞争法律制度

【2023年·单选】根据“反不正当竞争法”，商业贿赂行为对象不包括（ ）。

- A.利用职权影响交易的个人
- B.交易相对方的工作人员
- C.接受合法佣金的中间人
- D.受交易相对方委托办理相关事务的单位



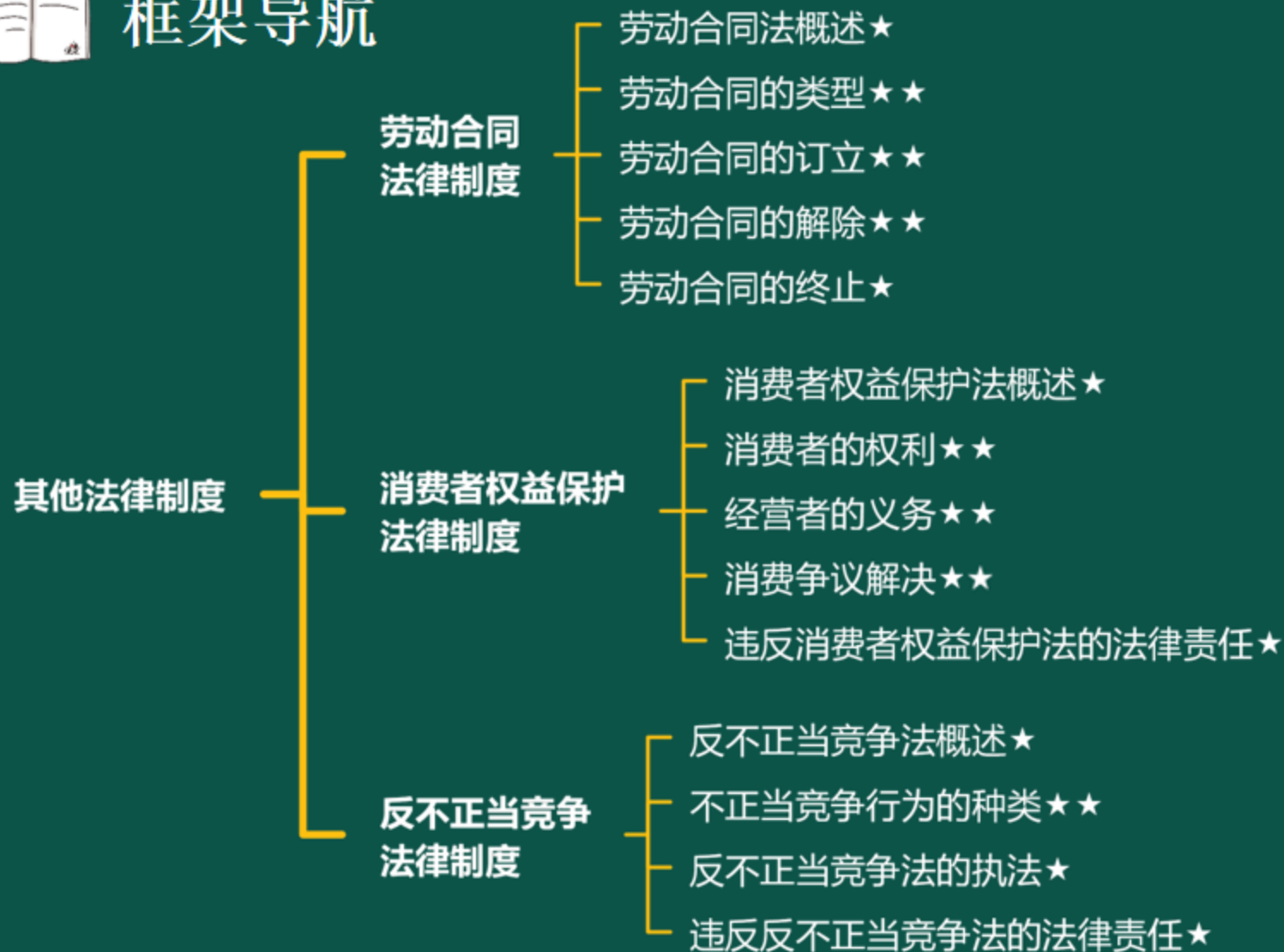
第三节 反不正当竞争法律制度

答案：C

解析：接受合法佣金的中间人不属于商业贿赂对象。



框架导航



谢谢 观看

THANK YOU