【[更新](https://www.6laws.net/update.htm)】⏰2022/3/25【編輯著作權者】[黃婉玲](http://www.facebook.com/anita6law)

（建議使用工具列--〉檢視--〉文件引導模式/[功能窗格](file:///D%3A%5CGoogledrive%5C%21%21s6law.net%5C6lawword%5Clawgb%5C%E4%B8%AD%E5%8D%8E%E4%BA%BA%E6%B0%91%E5%85%B1%E5%92%8C%E5%9B%BD%E6%B6%88%E8%B4%B9%E8%80%85%E6%9D%83%E7%9B%8A%E4%BF%9D%E6%8A%A4%E6%B3%95.docx)）

‧[S-link總索引](../S-link%E9%9B%BB%E5%AD%90%E5%85%AD%E6%B3%95%E7%B8%BD%E7%B4%A2%E5%BC%95.docx)**〉〉**[S-link中國法律法規索引](../S-link%E5%A4%A7%E9%99%B8%E6%B3%95%E8%A6%8F%E7%B4%A2%E5%BC%95.docx#中華人民共和國消費者權益保護法)**〉〉**[線上網頁版](https://www.6laws.net/6law/law-gb/%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E4%BA%BA%E6%B0%91%E5%85%B1%E5%92%8C%E5%9C%8B%E6%B6%88%E8%B2%BB%E8%80%85%E6%AC%8A%E7%9B%8A%E4%BF%9D%E8%AD%B7%E6%B3%95.htm)

**【法律法規】**中華人民共和國消費者權益保護法

**【發佈單位】**全國人民代表大會常務委員會

**【發佈/修正】**2013年10月25日

**【實施日期】**2014年3月15日

# 【法規沿革】

**．**1993年10月31日第八屆全國人民代表大會常務委員會第四次會議通過，自1994年1月1日起施行\*

**．**2009年8月27日第十一屆全國人民代表大會常務委員會第十次會議《[全國人民代表大會常務委員會關於修改部分法律的決定](%E5%85%A8%E5%9C%8B%E4%BA%BA%E6%B0%91%E4%BB%A3%E8%A1%A8%E5%A4%A7%E6%9C%83%E5%B8%B8%E5%8B%99%E5%A7%94%E5%93%A1%E6%9C%83%E9%97%9C%E6%96%BC%E4%BF%AE%E6%94%B9%E9%83%A8%E5%88%86%E6%B3%95%E5%BE%8B%E7%9A%84%E6%B1%BA%E5%AE%9A.docx#a68)》第一次修正，自公佈之日起施行（註：修改[第52條](#a52)）【[原條文](#_⏰:::2009年8月27日公佈條文:::a)】\*

**．**2013年10月25日第十二屆全國人民代表大會常務委員會第五次會議《關於修改＜中華人民共和國消費者權益保護法＞的決定》第二次修正，自2014年3月15日起施行

# 【章節索引】

第一章　[總則](#_第一章__總)　§1

第二章　[消費者的權利](#_第二章__消費者的權利)　§7

第三章　[經營者的義務](#_第三章__經營者的義務_1)　§16

第四章　[國家對消費者合法權益的保護](#_第四章__國家對消費者合法權益的保護_1)　§30

第五章　[消費者組織](#_第五章__消費者組織_1)　§36

第六章　[爭議的解決](#_第六章__爭議的解決_1)　§39

第七章　[法律責任](#_第七章__法律責任)　§48

第八章　[附則](#_第八章_附_則)　§62

# 【法規內容】

# 第一章　　總　則

## 第1條

﹝1﹞為保護消費者的合法權益，維護社會經濟秩序，促進社會主義市場經濟健康發展，制定本法。

## 第2條

﹝1﹞消費者為生活消費需要購買、使用商品或者接受服務，其權益受本法保護；本法未作規定的，受其他有關法律、法規保護。

## 第3條

﹝1﹞經營者為消費者提供其生產、銷售的商品或者提供服務，應當遵守本法；本法未作規定的，應當遵守其他有關法律、法規。

## 第4條

﹝1﹞經營者與消費者進行交易，應當遵循自願、平等、公平、誠實信用的原則。

## 第5條

﹝1﹞國家保護消費者的合法權益不受侵害。

﹝2﹞國家採取措施，保障消費者依法行使權利，維護消費者的合法權益。

﹝3﹞國家倡導文明、健康、節約資源和保護環境的消費方式，反對浪費。

## 第6條

﹝1﹞保護消費者的合法權益是全社會的共同責任。

﹝2﹞國家鼓勵、支持一切組織和個人對損害消費者合法權益的行為進行社會監督。

﹝3﹞大眾傳播媒介應當做好維護消費者合法權益的宣傳，對損害消費者合法權益的行為進行輿論監督。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　[回索引](#b章節索引)〉〉

# 第二章　　消費者的權利

## 第7條

﹝1﹞消費者在購買、使用商品和接受服務時享有人身、財產安全不受損害的權利。

﹝2﹞消費者有權要求經營者提供的商品和服務，符合保障人身、財產安全的要求。

## 第8條

﹝1﹞消費者享有知悉其購買、使用的商品或者接受的服務的真實情況的權利。

﹝2﹞消費者有權根據商品或者服務的不同情況，要求經營者提供商品的價格、產地、生產者、用途、性能、規格、等級、主要成份、生產日期、有效期限、檢驗合格證明、使用方法說明書、售後服務，或者服務的內容、規格、費用等有關情況。

## 第9條

﹝1﹞消費者享有自主選擇商品或者服務的權利。

﹝2﹞消費者有權自主選擇提供商品或者服務的經營者，自主選擇商品品種或者服務方式，自主決定購買或者不購買任何一種商品、接受或者不接受任何一項服務。

﹝3﹞消費者在自主選擇商品或者服務時，有權進行比較、鑒別和挑選。

## 第10條

﹝1﹞消費者享有公平交易的權利。

﹝2﹞消費者在購買商品或者接受服務時，有權獲得質量保障、價格合理、計量正確等公平交易條件，有權拒絕經營者的強制交易行為。

## 第11條

﹝1﹞消費者因購買、使用商品或者接受服務受到人身、財產損害的，享有依法獲得賠償的權利。

## 第12條

﹝1﹞消費者享有依法成立維護自身合法權益的社會組織的權利。

## 第13條

﹝1﹞消費者享有獲得有關消費和消費者權益保護方面的知識的權利。

﹝2﹞消費者應當努力掌握所需商品或者服務的知識和使用技能，正確使用商品，提高自我保護意識。

## 第14條

﹝1﹞消費者在購買、使用商品和接受服務時，享有人格尊嚴、民族風俗習慣得到尊重的權利，享有個人資訊依法得到保護的權利。

## 第15條

﹝1﹞消費者享有對商品和服務以及保護消費者權益工作進行監督的權利。

﹝2﹞消費者有權檢舉、控告侵害消費者權益的行為和國家機關及其工作人員在保護消費者權益工作中的違法失職行為，有權對保護消費者權益工作提出批評、建議。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　[回索引](#b章節索引)〉〉

# 第三章　　經營者的義務

## 第16條

﹝1﹞經營者向消費者提供商品或者服務，應當依照本法和其他有關法律、法規的規定履行義務。

﹝2﹞經營者和消費者有約定的，應當按照約定履行義務，但雙方的約定不得違背法律、法規的規定。

﹝3﹞經營者向消費者提供商品或者服務，應當恪守社會公德，誠信經營，保障消費者的合法權益；不得設定不公平、不合理的交易條件，不得強制交易。

## 第17條

﹝1﹞經營者應當聽取消費者對其提供的商品或者服務的意見，接受消費者的監督。

## 第18條

﹝1﹞經營者應當保證其提供的商品或者服務符合保障人身、財產安全的要求。對可能危及人身、財產安全的商品和服務，應當向消費者作出真實的說明和明確的警示，並說明和標明正確使用商品或者接受服務的方法以及防止危害發生的方法。

﹝2﹞賓館、商場、餐館、銀行、機場、車站、港口、影劇院等經營場所的經營者，應當對消費者盡到安全保障義務。

## 第19條

﹝1﹞經營者發現其提供的商品或者服務存在缺陷，有危及人身、財產安全危險的，應當立即向有關行政部門報告和告知消費者，並採取停止銷售、警示、召回、無害化處理、銷毀、停止生產或者服務等措施。採取召回措施的，經營者應當承擔消費者因商品被召回支出的必要費用。

## 第20條

﹝1﹞經營者向消費者提供有關商品或者服務的質量、性能、用途、有效期限等資訊，應當真實、全面，不得作虛假或者引人誤解的宣傳。

﹝2﹞經營者對消費者就其提供的商品或者服務的質量和使用方法等問題提出的詢問，應當作出真實、明確的答覆。

﹝3﹞經營者提供商品或者服務應當明碼標價。

## 第21條

﹝1﹞經營者應當標明其真實名稱和標記。

﹝2﹞租賃他人櫃檯或者場地的經營者，應當標明其真實名稱和標記。

## 第22條

﹝1﹞經營者提供商品或者服務，應當按照國家有關規定或者商業慣例向消費者出具發票等購貨憑證或者服務單據；消費者索要發票等購貨憑證或者服務單據的，經營者必須出具。

## 第23條

﹝1﹞經營者應當保證在正常使用商品或者接受服務的情況下其提供的商品或者服務應當具有的質量、性能、用途和有效期限；但消費者在購買該商品或者接受該服務前已經知道其存在瑕疵，且存在該瑕疵不違反法律強制性規定的除外。

﹝2﹞經營者以廣告、產品說明、實物樣品或者其他方式表明商品或者服務的質量狀況的，應當保證其提供的商品或者服務的實際質量與表明的質量狀況相符。

﹝3﹞經營者提供的機動車、計算機、電視機、電冰箱、空調器、洗衣機等耐用商品或者裝飾裝修等服務，消費者自接受商品或者服務之日起六個月內發現瑕疵，發生爭議的，由經營者承擔有關瑕疵的舉證責任。

## 第24條

﹝1﹞經營者提供的商品或者服務不符合質量要求的，消費者可以依照國家規定、當事人約定退貨，或者要求經營者履行更換、修理等義務。沒有國家規定和當事人約定的，消費者可以自收到商品之日起七日內退貨；七日後符合法定解除合同條件的，消費者可以及時退貨，不符合法定解除合同條件的，可以要求經營者履行更換、修理等義務。

﹝2﹞依照前款規定進行退貨、更換、修理的，經營者應當承擔運輸等必要費用。

## 第25條

﹝1﹞經營者採用網絡、電視、電話、郵購等方式銷售商品，消費者有權自收到商品之日起七日內退貨，且無需說明理由，但下列商品除外：

　　（一）消費者定作的；

　　（二）鮮活易腐的；

　　（三）在線下載或者消費者拆封的音像製品、計算機軟件等數字化商品；

　　（四）交付的報紙、期刊。

﹝2﹞除前款所列商品外，其他根據商品性質並經消費者在購買時確認不宜退貨的商品，不適用無理由退貨。

﹝3﹞消費者退貨的商品應當完好。經營者應當自收到退回商品之日起七日內返還消費者支付的商品價款。退回商品的運費由消費者承擔；經營者和消費者另有約定的，按照約定。

## 第26條

﹝1﹞經營者在經營活動中使用格式條款的，應當以顯著方式提請消費者注意商品或者服務的數量和質量、價款或者費用、履行期限和方式、安全注意事項和風險警示、售後服務、民事責任等與消費者有重大利害關係的內容，並按照消費者的要求予以說明。

﹝2﹞經營者不得以格式條款、通知、聲明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消費者權利、減輕或者免除經營者責任、加重消費者責任等對消費者不公平、不合理的規定，不得利用格式條款並借助技術手段強制交易。

﹝3﹞格式條款、通知、聲明、店堂告示等含有前款所列內容的，其內容無效。

## 第27條

﹝1﹞經營者不得對消費者進行侮辱、誹謗，不得搜查消費者的身體及其攜帶的物品，不得侵犯消費者的人身自由。

## 第28條

﹝1﹞採用網絡、電視、電話、郵購等方式提供商品或者服務的經營者，以及提供證券、保險、銀行等金融服務的經營者，應當向消費者提供經營地址、聯繫方式、商品或者服務的數量和質量、價款或者費用、履行期限和方式、安全注意事項和風險警示、售後服務、民事責任等資訊。

## 第29條

﹝1﹞經營者收集、使用消費者個人資訊，應當遵循合法、正當、必要的原則，明示收集、使用資訊的目的、方式和範圍，並經消費者同意。經營者收集、使用消費者個人資訊，應當公開其收集、使用規則，不得違反法律、法規的規定和雙方的約定收集、使用資訊。

﹝2﹞經營者及其工作人員對收集的消費者個人資訊必須嚴格保密，不得洩露、出售或者非法向他人提供。經營者應當採取技術措施和其他必要措施，確保資訊安全，防止消費者個人資訊洩露、丟失。在發生或者可能發生資訊洩露、丟失的情況時，應當立即採取補救措施。

﹝3﹞經營者未經消費者同意或者請求，或者消費者明確表示拒絕的，不得向其發送商業性資訊。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　[回索引](#b章節索引)〉〉

# 第四章　　國家對消費者合法權益的保護

## 第30條

﹝1﹞國家制定有關消費者權益的法律、法規、規章和強制性標準，應當聽取消費者和消費者協會等組織的意見。

## 第31條

﹝1﹞各級人民政府應當加強領導，組織、協調、督促有關行政部門做好保護消費者合法權益的工作，落實保護消費者合法權益的職責。

﹝2﹞各級人民政府應當加強監督，預防危害消費者人身、財產安全行為的發生，及時制止危害消費者人身、財產安全的行為。

## 第32條

﹝1﹞各級人民政府工商行政管理部門和其他有關行政部門應當依照法律、法規的規定，在各自的職責範圍內，採取措施，保護消費者的合法權益。

﹝2﹞有關行政部門應當聽取消費者和消費者協會等組織對經營者交易行為、商品和服務質量問題的意見，及時調查處理。

## 第33條

﹝1﹞有關行政部門在各自的職責範圍內，應當定期或者不定期對經營者提供的商品和服務進行抽查檢驗，並及時向社會公佈抽查檢驗結果。

﹝2﹞有關行政部門發現並認定經營者提供的商品或者服務存在缺陷，有危及人身、財產安全危險的，應當立即責令經營者採取停止銷售、警示、召回、無害化處理、銷毀、停止生產或者服務等措施。

## 第34條

﹝1﹞有關國家機關應當依照法律、法規的規定，懲處經營者在提供商品和服務中侵害消費者合法權益的違法犯罪行為。

## 第35條

﹝1﹞人民法院應當採取措施，方便消費者提起訴訟。對符合《[中華人民共和國民事訴訟法](%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E4%BA%BA%E6%B0%91%E5%85%B1%E5%92%8C%E5%9C%8B%E6%B0%91%E4%BA%8B%E8%A8%B4%E8%A8%9F%E6%B3%95.docx)》起訴條件的消費者權益爭議，必須受理，及時審理。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　[回索引](#b章節索引)〉〉

# 第五章　　消費者組織

## 第36條

﹝1﹞消費者協會和其他消費者組織是依法成立的對商品和服務進行社會監督的保護消費者合法權益的社會組織。

## 第37條

﹝1﹞消費者協會履行下列公益性職責：

　　（一）向消費者提供消費資訊和咨詢服務，提高消費者維護自身合法權益的能力，引導文明、健康、節約資源和保護環境的消費方式；

　　（二）參與制定有關消費者權益的法律、法規、規章和強制性標準；

　　（三）參與有關行政部門對商品和服務的監督、檢查；

　　（四）就有關消費者合法權益的問題，向有關部門反映、查詢，提出建議；

　　（五）受理消費者的投訴，並對投訴事項進行調查、調解；

　　（六）投訴事項涉及商品和服務質量問題的，可以委託具備資格的鑒定人鑒定，鑒定人應當告知鑒定意見；

　　（七）就損害消費者合法權益的行為，支持受損害的消費者提起訴訟或者依照本法提起訴訟；

　　（八）對損害消費者合法權益的行為，通過大眾傳播媒介予以揭露、批評。

﹝2﹞各級人民政府對消費者協會履行職責應當予以必要的經費等支持。

﹝3﹞消費者協會應當認真履行保護消費者合法權益的職責，聽取消費者的意見和建議，接受社會監督。

﹝4﹞依法成立的其他消費者組織依照法律、法規及其章程的規定，開展保護消費者合法權益的活動。

## 第38條

﹝1﹞消費者組織不得從事商品經營和營利性服務，不得以收取費用或者其他牟取利益的方式向消費者推薦商品和服務。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　[回索引](#b章節索引)〉〉

# 第六章　　爭議的解決

## 第39條

﹝1﹞消費者和經營者發生消費者權益爭議的，可以通過下列途徑解決：

　　（一）與經營者協商和解；

　　（二）請求消費者協會或者依法成立的其他調解組織調解；

　　（三）向有關行政部門投訴；

　　（四）根據與經營者達成的仲裁協議提請仲裁機構仲裁；

　　（五）向人民法院提起訴訟。

## 第40條

﹝1﹞消費者在購買、使用商品時，其合法權益受到損害的，可以向銷售者要求賠償。銷售者賠償後，屬於生產者的責任或者屬於向銷售者提供商品的其他銷售者的責任的，銷售者有權向生產者或者其他銷售者追償。

﹝2﹞消費者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、財產損害的，可以向銷售者要求賠償，也可以向生產者要求賠償。屬於生產者責任的，銷售者賠償後，有權向生產者追償。屬於銷售者責任的，生產者賠償後，有權向銷售者追償。

﹝3﹞消費者在接受服務時，其合法權益受到損害的，可以向服務者要求賠償。

## 第41條

﹝1﹞消費者在購買、使用商品或者接受服務時，其合法權益受到損害，因原企業分立、合併的，可以向變更後承受其權利義務的企業要求賠償。

## 第42條

﹝1﹞使用他人營業執照的違法經營者提供商品或者服務，損害消費者合法權益的，消費者可以向其要求賠償，也可以向營業執照的持有人要求賠償。

## 第43條

﹝1﹞消費者在展銷會、租賃櫃檯購買商品或者接受服務，其合法權益受到損害的，可以向銷售者或者服務者要求賠償。展銷會結束或者櫃檯租賃期滿後，也可以向展銷會的舉辦者、櫃檯的出租者要求賠償。展銷會的舉辦者、櫃檯的出租者賠償後，有權向銷售者或者服務者追償。

## 第44條

﹝1﹞消費者通過網絡交易平台購買商品或者接受服務，其合法權益受到損害的，可以向銷售者或者服務者要求賠償。網絡交易平台提供者不能提供銷售者或者服務者的真實名稱、地址和有效聯繫方式的，消費者也可以向網絡交易平台提供者要求賠償；網絡交易平台提供者作出更有利於消費者的承諾的，應當履行承諾。網絡交易平台提供者賠償後，有權向銷售者或者服務者追償。

﹝2﹞網絡交易平台提供者明知或者應知銷售者或者服務者利用其平台侵害消費者合法權益，未採取必要措施的，依法與該銷售者或者服務者承擔連帶責任。

## 第45條

﹝1﹞消費者因經營者利用虛假廣告或者其他虛假宣傳方式提供商品或者服務，其合法權益受到損害的，可以向經營者要求賠償。廣告經營者、發佈者發佈虛假廣告的，消費者可以請求行政主管部門予以懲處。廣告經營者、發佈者不能提供經營者的真實名稱、地址和有效聯繫方式的，應當承擔賠償責任。

﹝2﹞廣告經營者、發佈者設計、製作、發佈關係消費者生命健康商品或者服務的虛假廣告，造成消費者損害的，應當與提供該商品或者服務的經營者承擔連帶責任。

﹝3﹞社會團體或者其他組織、個人在關係消費者生命健康商品或者服務的虛假廣告或者其他虛假宣傳中向消費者推薦商品或者服務，造成消費者損害的，應當與提供該商品或者服務的經營者承擔連帶責任。

## 第46條

﹝1﹞消費者向有關行政部門投訴的，該部門應當自收到投訴之日起七個工作日內，予以處理並告知消費者。

## 第47條

﹝1﹞對侵害眾多消費者合法權益的行為，中國消費者協會以及在省、自治區、直轄市設立的消費者協會，可以向人民法院提起訴訟。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　[回索引](#b章節索引)〉〉

# 第七章　　法律責任

## 第48條

﹝1﹞經營者提供商品或者服務有下列情形之一的，除本法另有規定外，應當依照其他有關法律、法規的規定，承擔民事責任：

　　（一）商品或者服務存在缺陷的；

　　（二）不具備商品應當具備的使用性能而出售時未作說明的；

　　（三）不符合在商品或者其包裝上註明採用的商品標準的；

　　（四）不符合商品說明、實物樣品等方式表明的質量狀況的；

　　（五）生產國家明令淘汰的商品或者銷售失效、變質的商品的；

　　（六）銷售的商品數量不足的；

　　（七）服務的內容和費用違反約定的；

　　（八）對消費者提出的修理、重作、更換、退貨、補足商品數量、退還貨款和服務費用或者賠償損失的要求，故意拖延或者無理拒絕的；

　　（九）法律、法規規定的其他損害消費者權益的情形。

﹝2﹞經營者對消費者未盡到安全保障義務，造成消費者損害的，應當承擔侵權責任。

## 第49條

﹝1﹞經營者提供商品或者服務，造成消費者或者其他受害人人身傷害的，應當賠償醫療費、護理費、交通費等為治療和康復支出的合理費用，以及因誤工減少的收入。造成殘疾的，還應當賠償殘疾生活輔助具費和殘疾賠償金。造成死亡的，還應當賠償喪葬費和死亡賠償金。

## 第50條

﹝1﹞經營者侵害消費者的人格尊嚴、侵犯消費者人身自由或者侵害消費者個人資訊依法得到保護的權利的，應當停止侵害、恢復名譽、消除影響、賠禮道歉，並賠償損失。

## 第51條

﹝1﹞經營者有侮辱誹謗、搜查身體、侵犯人身自由等侵害消費者或者其他受害人人身權益的行為，造成嚴重精神損害的，受害人可以要求精神損害賠償。

## 第52條

﹝1﹞經營者提供商品或者服務，造成消費者財產損害的，應當依照法律規定或者當事人約定承擔修理、重作、更換、退貨、補足商品數量、退還貨款和服務費用或者賠償損失等民事責任。

## 第53條

﹝1﹞經營者以預收款方式提供商品或者服務的，應當按照約定提供。未按照約定提供的，應當按照消費者的要求履行約定或者退回預付款；並應當承擔預付款的利息、消費者必須支付的合理費用。

## 第54條

﹝1﹞依法經有關行政部門認定為不合格的商品，消費者要求退貨的，經營者應當負責退貨。

## 第55條

﹝1﹞經營者提供商品或者服務有欺詐行為的，應當按照消費者的要求增加賠償其受到的損失，增加賠償的金額為消費者購買商品的價款或者接受服務的費用的三倍；增加賠償的金額不足五百元的，為五百元。法律另有規定的，依照其規定。

﹝2﹞經營者明知商品或者服務存在缺陷，仍然向消費者提供，造成消費者或者其他受害人死亡或者健康嚴重損害的，受害人有權要求經營者依照本法第[四十九](#b49)條、第[五十一](#b51)條等法律規定賠償損失，並有權要求所受損失二倍以下的懲罰性賠償。

## 第56條

﹝1﹞經營者有下列情形之一，除承擔相應的民事責任外，其他有關法律、法規對處罰機關和處罰方式有規定的，依照法律、法規的規定執行；法律、法規未作規定的，由工商行政管理部門或者其他有關行政部門責令改正，可以根據情節單處或者並處警告、沒收違法所得、處以違法所得一倍以上十倍以下的罰款，沒有違法所得的，處以五十萬元以下的罰款；情節嚴重的，責令停業整頓、吊銷營業執照：

　　（一）提供的商品或者服務不符合保障人身、財產安全要求的；

　　（二）在商品中摻雜、摻假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的；

　　（三）生產國家明令淘汰的商品或者銷售失效、變質的商品的；

　　（四）偽造商品的產地，偽造或者冒用他人的廠名、廠址，篡改生產日期，偽造或者冒用認證標誌等質量標誌的；

　　（五）銷售的商品應當檢驗、檢疫而未檢驗、檢疫或者偽造檢驗、檢疫結果的；

　　（六）對商品或者服務作虛假或者引人誤解的宣傳的；

　　（七）拒絕或者拖延有關行政部門責令對缺陷商品或者服務採取停止銷售、警示、召回、無害化處理、銷毀、停止生產或者服務等措施的；

　　（八）對消費者提出的修理、重作、更換、退貨、補足商品數量、退還貨款和服務費用或者賠償損失的要求，故意拖延或者無理拒絕的；

　　（九）侵害消費者人格尊嚴、侵犯消費者人身自由或者侵害消費者個人資訊依法得到保護的權利的；

　　（十）法律、法規規定的對損害消費者權益應當予以處罰的其他情形。

﹝2﹞經營者有前款規定情形的，除依照法律、法規規定予以處罰外，處罰機關應當記入信用檔案，向社會公佈。

## 第57條

﹝1﹞經營者違反本法規定提供商品或者服務，侵害消費者合法權益，構成犯罪的，依法追究刑事責任。

## 第58條

﹝1﹞經營者違反本法規定，應當承擔民事賠償責任和繳納罰款、罰金，其財產不足以同時支付的，先承擔民事賠償責任。

## 第59條

﹝1﹞經營者對行政處罰決定不服的，可以依法申請行政復議或者提起行政訴訟。

## 第60條

﹝1﹞以暴力、威脅等方法阻礙有關行政部門工作人員依法執行職務的，依法追究刑事責任；拒絕、阻礙有關行政部門工作人員依法執行職務，未使用暴力、威脅方法的，由公安機關依照《中華人民共和國治安管理處罰法》的規定處罰。

## 第61條

﹝1﹞國家機關工作人員玩忽職守或者包庇經營者侵害消費者合法權益的行為的，由其所在單位或者上級機關給予行政處分；情節嚴重，構成犯罪的，依法追究刑事責任。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　[回索引](#b章節索引)〉〉

# 第八章　　附　則

## 第62條

﹝1﹞農民購買、使用直接用於農業生產的生產資料，參照本法執行。

## 第63條

﹝1﹞本法自1994年1月1日起施行。

。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。[回首頁](#top)〉〉

【編註】本檔法規資料來源為官方資訊網，提供學習與參考為原則，如需引用請以正式檔爲準。如有發現待更正部份及您所需本站未收編之法規，敬請[告知](https://www.6laws.net/comment.htm)，謝謝！

# ⏰:::2009年8月27日公佈條文:::a

# 【章節索引】

第一章　[總則](#_第一章__總_1)　§1

第二章　[消費者的權利](#_第二章__消費者的權利_1)　§7

第三章　[經營者的義務](#_第三章__經營者的義務)　§16

第四章　[國家對消費者合法權益的保護](#_第四章__國家對消費者合法權益的保護)　§26

第五章　[消費者組織](#_第五章__消費者組織)　§31

第六章　[爭議的解決](#_第六章__爭議的解決)　§34

第七章　[法律責任](#_第七章__法)　§40

第八章　[附則](#_第八章__附)　§54

# 【法規內容】

# 第一章　　總　則

## 第1條

﹝1﹞為保護消費者的合法權益，維護社會經濟秩序，促進社會主義市場經濟健康發展，制定本法。

## 第2條

﹝1﹞消費者為生活消費需要購買、使用商品或者接受服務，其權益受本法保護；本法未作規定的，受其他有關法律、法規保護。

## 第3條

﹝1﹞經營者為消費者提供其生產、銷售的商品或者提供服務，應當遵守本法；本法未作出規定的，應當遵守其他有關法律、法規。

## 第4條

﹝1﹞經營者與消費者進行交易，應當遵循自願、平等、公平、誠實信用的原則。

## 第5條

﹝1﹞國家保護消費者的合法權益不受侵害。

﹝2﹞國家採取措施，保障消費者依法行使權利，維護消費者的合法權益。

## 第6條

﹝1﹞保護消費者的合法權益是全社會的共同責任。

﹝2﹞國家鼓勵、支持一切組織和個人對損害消費者合法權益的行為進行社會監督。

﹝3﹞大眾傳播媒介應當做好維護消費者合法權益的宣傳，對損害消費者合法權益的行為進行輿論監督。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　[回索引](#aaa)〉〉

# 第二章　　消費者的權利

## 第7條

﹝1﹞消費者在購買、使用商品和接受服務時享有人身、財產安全不受損害的權利。

﹝2﹞消費者有權要求經營者提供的商品和服務，符合保障人身、財產安全的要求。

## 第8條

﹝1﹞消費者享有知悉其購買、使用的商品或者接受的服務的真實情況的權利。

﹝2﹞消費者有權根據商品或者服務的不同情況，要求經營者提供商品的價格、產地、生產者、用途、性能、規格、等級、主要成份、生產日期、有效期限、檢驗合格證明、使用方法說明書、售後服務，或者服務的內容、規格、費用等有關情況。

## 第9條

﹝1﹞消費者享有自主選擇商品或者服務的權利。

﹝2﹞消費者有權自主選擇提供商品或者服務的經營者，自主選擇商品品種或者服務方式，自主決定購買或者不購買任何一種商品、接受或者不接受任何一項服務。

﹝3﹞消費者在自主選擇商品或者服務時，有權進行比較、鑒別和挑選。

## 第10條

﹝1﹞消費者享有公平交易的權利。

﹝2﹞消費者在購買商品或者接受服務時，有權獲得質量保障、價格合理、計量正確等公平交易條件，有權拒絕經營者的強制交易行為。

## 第11條

﹝1﹞消費者因購買、使用商品或者接受服務受到人身、財產損害的，享有依法獲得賠償的權利。

## 第12條

﹝1﹞消費者享有依法成立維護自身合法權益的社會團體的權利。

## 第13條

﹝1﹞消費者享有獲得有關消費和消費者權益保護方面的知識的權利。

﹝2﹞消費者應當努力掌握所需商品或者服務的知識和使用技能，正確使用商品，提高自我保護意識。

## 第14條

﹝1﹞消費者在購買、使用商品和接受服務時，享有其人格尊嚴、民族風俗習慣得到尊重的權利。

## 第15條

﹝1﹞消費者享有對商品和服務以及保護消費者權益工作進行監督的權利。

﹝2﹞消費者有權檢舉、控告侵害消費者權益的行為和國家機關及其工作人員在保護消費者權益工作中的違法失職行為，有權對保護消費者權益工作提出批評、建議。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　[回索引](#aaa)〉〉

# 第三章　　經營者的義務

## 第16條

﹝1﹞經營者向消費者提供商品或者服務，應當依照《[中華人民共和國產品質量法](%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E4%BA%BA%E6%B0%91%E5%85%B1%E5%92%8C%E5%9C%8B%E7%94%A2%E5%93%81%E8%B3%AA%E9%87%8F%E6%B3%95.docx)》和其他有關法律、法規的規定履行義務。

﹝2﹞經營者和消費者有約定的，應當按照約定履行義務，但雙方的約定不得違背法律、法規的規定。

## 第17條

﹝1﹞經營者應當聽取消費者對其提供的商品或者服務的意見，接受消費者的監督。

## 第18條

﹝1﹞經營者應當保證其提供的商品或者服務符合保障人身、財產安全的要求。對可能危及人身、財產安全的商品和服務，應當向消費者作出真實的說明和明確的警示，並說明和標明正確使用商品或者接受服務的方法以及防止危害發生的方法。

﹝2﹞經營者發現其提供的商品或者服務存在嚴重缺陷，即使正確使用商品或者接受服務仍然可能對人身、財產安全造成危害的，應當立即向有關行政部門報告和告知消費者，並採取防止危害發生的措施。

## 第19條

﹝1﹞經營者應當向消費者提供有關商品或者服務的真實資訊，不得作引人誤解的虛假宣傳。

﹝2﹞經營者對消費者就其提供的商品或者服務的質量和使用方法等問題提出的詢問，應當作出真實、明確的答覆。

﹝3﹞商店提供商品應當明碼標價。

## 第20條

﹝1﹞經營者應當標明其真實名稱和標記。

﹝2﹞租賃他人櫃檯或者場地的經營者，應當標明其真實名稱和標記。

## 第21條

﹝1﹞經營者提供商品或者服務，應當按照國家有關規定或者商業慣例向消費者出具購貨憑證或者服務單據；消費者索要購貨憑證或者服務單據的，經營者必須出具。

## 第22條

﹝1﹞經營者應當保證在正常使用商品或者接受服務的情況下其提供的商品或者服務應當具有的質量、性能、用途和有效期限；但消費者在購買該商品或者接受該服務前已經知道其存在瑕疵的除外。

﹝2﹞經營者以廣告、產品說明、實物樣品或者其他方式表明商品或者服務的質量狀況的，應當保證其提供的商品或者服務的實際質量與表明的質量狀況相符。

## 第23條

﹝1﹞經營者提供商品或者服務，按照國家規定或者與消費者的約定，承擔包修、包換、包退或者其他責任的，應當按照國家規定或者約定履行，不得故意拖延或者無理拒絕。

## 第24條

﹝1﹞經營者不得以格式合同、通知、聲明、店堂告示等方式作出對消費者不公平、不合理的規定，或者減輕、免除其損害消費者合法權益應當承擔的民事責任。

﹝2﹞格式合同、通知、聲明、店堂告示等含有前款所列內容的，其內容無效。

## 第25條　【法律責任】[§43](#a43)

﹝1﹞經營者不得對消費者進行侮辱、誹謗，不得搜查消費者的身體及其攜帶的物品，不得侵犯消費者的人身自由。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　[回索引](#aaa)〉〉

# 第四章　　國家對消費者合法權益的保護

## 第26條

﹝1﹞國家制定有關消費者權益的法律、法規和政策時，應當聽取消費者的意見和要求。

## 第27條

﹝1﹞各級人民政府應當加強領導，組織、協調、督促有關行政部門做好保護消費者合法權益的工作。

﹝2﹞各級人民政府應當加強監督，預防危害消費者人身、財產安全行為的發生，及時制止危害消費者人身、財產安全的行為。

## 第28條

﹝1﹞各級人民政府工商行政管理部門和其他有關行政部門應當依照法律、法規的規定，在各自的職責範圍內，採取措施，保護消費者的合法權益。

﹝2﹞有關行政部門應當聽取消費者及其社會團體對經營者交易行為、商品和服務質量問題的意見，及時調查處理。

## 第29條

﹝1﹞有關國家機關應當依照法律、法規的規定，懲處經營者在提供商品和服務中侵害消費者合法權益的違法犯罪行為。

## 第30條

﹝1﹞人民法院應當採取措施，方便消費者提起訴訟。對符合《[中華人民共和國民事訴訟法](%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E4%BA%BA%E6%B0%91%E5%85%B1%E5%92%8C%E5%9C%8B%E6%B0%91%E4%BA%8B%E8%A8%B4%E8%A8%9F%E6%B3%95.docx)》起訴條件的消費者權益爭議，必須受理，及時審理。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　[回索引](#aaa)〉〉

# 第五章　　消費者組織

## 第31條

﹝1﹞消費者協會和其他消費者組織是依法成立的對商品和服務進行社會監督的保護消費者合法權益的社會團體。

## 第32條

﹝1﹞消費者協會履行下列職能：

　　（一）向消費者提供消費資訊和咨詢服務；

　　（二）參與有關行政部門對商品和服務的監督、檢查；

　　（三）就有關消費者合法權益的問題，向有關行政部門反映、查詢，提出建議；

　　（四）受理消費者的投訴，並對投訴事項進行調查、調解；

　　（五）投訴事項涉及商品和服務質量問題的，可以提請鑒定部門鑒定，鑒定部門應當告知鑒定結論；

　　（六）就損害消費者合法權益的行為，支持受損害的消費者提起訴訟；

　　（七）對損害消費者合法權益的行為，通過大眾傳播媒介予以揭露、批評。

﹝2﹞各級人民政府對消費者協會履行職能應當予以支持。

## 第33條

﹝1﹞消費者組織不得從事商品經營和營利性服務，不得以牟利為目的向社會推薦商品和服務。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　[回索引](#aaa)〉〉

# 第六章　　爭議的解決

## 第34條

﹝1﹞消費者和經營者發生消費者權益爭議的，可以通過下列途徑解決：

　　（一）與經營者協商和解；

　　（二）請求消費者協會調解；

　　（三）向有關行政部門申訴；

　　（四）根據與經營者達成的仲裁協議提請仲裁機構仲裁；

　　（五）向人民法院提起訴訟。

## 第35條

﹝1﹞消費者在購買、使用商品時，其合法權益受到損害的，可以向銷售者要求賠償。銷售者賠償後，屬於生產者的責任或者屬於向銷售者提供商品的其他銷售者的責任的，銷售者有權向生產者或者其他銷售者追償。

﹝2﹞消費者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、財產損害的，可以向銷售者要求賠償，也可以向生產者要求賠償。屬於生產者責任的，銷售者賠償後，有權向生產者追償。屬於銷售者責任的，生產者賠償後，有權向銷售者追償。

﹝3﹞消費者在接受服務時，其合法權益受到損害的，可以向服務者要求賠償。

## 第36條

﹝1﹞消費者在購買、使用商品或者接受服務時，其合法權益受到損害，因原企業分立、合併的，可以向變更後承受其權利義務的企業要求賠償。

## 第37條

﹝1﹞使用他人營業執照的違法經營者提供商品或者服務，損害消費者合法權益的，消費者可以向其要求賠償，也可以向營業執照的持有人要求賠償。

## 第38條

﹝1﹞消費者在展銷會、租賃櫃檯購買商品或者接受服務，其合法權益受到損害的，可以向銷售者或者服務者要求賠償。展銷會結束或者櫃檯租賃期滿後，也可以向展銷會的舉辦者、櫃檯的出租者要求賠償。展銷會的舉辦者、櫃檯的出租者賠償後，有權向銷售者或者服務者追償。

## 第39條

﹝1﹞消費者因經營者利用虛假廣告提供商品或者服務，其合法權益受到損害的，可以向經營者要求賠償。廣告的經營者發佈虛假廣告的，消費者可以請求行政主管部門予以懲處。廣告的經營者不能提供經營者的真實名稱、地址的，應當承擔賠償責任。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　[回索引](#aaa)〉〉

# 第七章　　法律責任

## 第40條

﹝1﹞經營者提供商品或者服務有下列情形之一的，除本法另有規定外，應當依照《[中華人民共和國產品質量法](%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E4%BA%BA%E6%B0%91%E5%85%B1%E5%92%8C%E5%9C%8B%E7%94%A2%E5%93%81%E8%B3%AA%E9%87%8F%E6%B3%95.docx)》和其他有關法律、法規的規定，承擔民事責任：

　　（一）商品存在缺陷的；

　　（二）不具備商品應當具備的使用性能而出售時未作說明的；

　　（三）不符合在商品或者其包裝上註明採用的商品標準的；

　　（四）不符合商品說明、實物樣品等方式表明的質量狀況的；

　　（五）生產國家明令淘汰的商品或者銷售失效、變質的商品的；

　　（六）銷售的商品數量不足的；

　　（七）服務的內容和費用違反約定的；

　　（八）對消費者提出的修理、重作、更換、退貨、補足商品數量、退還貨款和服務費用或者賠償損失的要求，故意拖延或者無理拒絕的；

　　（九）法律、法規規定的其他損害消費者權益的情形。

## 第41條

﹝1﹞經營者提供商品或者服務，造成消費者或者其他受害人人身傷害的，應當支付醫療費、治療期間的護理費、因誤工減少的收入等費用，造成殘疾的，還應當支付殘疾者生活自助具費、生活補助費、殘疾賠償金以及由其扶養的人所必需的生活費等費用；構成犯罪的，依法追究刑事責任。

## 第42條

﹝1﹞經營者提供商品或者服務，造成消費者或者其他受害人死亡的，應當支付喪葬費、死亡賠償金以及由死者生前扶養的人所必需的生活費等費用；構成犯罪的，依法追究刑事責任。

## 第43條

﹝1﹞經營者違反本法第[二十五](#a25)條規定，侵害消費者的人格尊嚴或者侵犯消費者人身自由的，應當停止侵害、恢復名譽、消除影響、賠禮道歉，並賠償損失。

## 第44條

﹝1﹞經營者提供商品或者服務，造成消費者財產損害的，應當按照消費者的要求，以修理、重作、更換、退貨、補足商品數量、退還貨款和服務費用或者賠償損失等方式承擔民事責任。消費者與經營者另有約定的，按照約定履行。

## 第45條

﹝1﹞對國家規定或者經營者與消費者約定包修、包換、包退的商品，經營者應當負責修理、更換或者退貨。在保修期內兩次修理仍不能正常使用的，經營者應當負責更換或者退貨。

﹝2﹞對包修、包換、包退的大件商品，消費者要求經營者修理、更換、退貨的，經營者應當承擔運輸等合理費用。

## 第46條

﹝1﹞經營者以郵購方式提供商品的，應當按照約定提供。未按照約定提供的，應當按照消費者的要求履行約定或者退回貨款；並應當承擔消費者必須支付的合理費用。

## 第47條

﹝1﹞經營者以預收款方式提供商品或者服務的，應當按照約定提供。未按照約定提供的，應當按照消費者的要求履行約定或者退回預付款；並應當承擔預付款的利息、消費者必須支付的合理費用。

## 第48條

﹝1﹞依法經有關行政部門認定為不合格的商品，消費者要求退貨的，經營者應當負責退貨。

## 第49條

﹝1﹞經營者提供商品或者服務有欺詐行為的，應當按照消費者的要求增加賠償其受到的損失，增加賠償的金額為消費者購買商品的價款或者接受服務的費用的一倍。

## 第50條

﹝1﹞經營者有下列情形之一，《[中華人民共和國產品質量法](%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E4%BA%BA%E6%B0%91%E5%85%B1%E5%92%8C%E5%9C%8B%E7%94%A2%E5%93%81%E8%B3%AA%E9%87%8F%E6%B3%95.docx)》和其他有關法律、法規對處罰機關和處罰方式有規定的，依照法律、法規的規定執行；法律、法規未作規定的，由工商行政管理部門責令改正，可以根據情節單處或者並處警告、沒收違法所得、處以違法所得一倍以上五倍以下的罰款，沒有違法所得的，處以一萬元以下的罰款；情節嚴重的，責令停業整頓、吊銷營業執照：

　　（一）生產、銷售的商品不符合保障人身、財產安全要求的；

　　（二）在商品中摻雜、摻假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的；

　　（三）生產國家明令淘汰的商品或者銷售失效、變質的商品的；

　　（四）偽造商品的產地，偽造或者冒用他人的廠名、廠址，偽造或者冒用認證標誌、名優標誌等質量標誌的；

　　（五）銷售的商品應當檢驗、檢疫而未檢驗、檢疫或者偽造檢驗、檢疫結果的；

　　（六）對商品或者服務作引人誤解的虛假宣傳的；

　　（七）對消費者提出的修理、重作、更換、退貨、補足商品數量、退還貨款和服務費用或者賠償損失的要求，故意拖延或者無理拒絕的；

　　（八）侵害消費者人格尊嚴或者侵犯消費者人身自由的；

　　（九）法律、法規規定的對損害消費者權益應當予以處罰的其他情形。

## 第51條

﹝1﹞經營者對行政處罰決定不服的，可以自收到處罰決定之日起十五日內向上一級機關申請復議，對復議決定不服的，可以自收到復議決定書之日起十五日內向人民法院提起訴訟；也可以直接向人民法院提起訴訟。

## 第52條∵

﹝1﹞以暴力、威脅等方法阻礙有關行政部門工作人員依法執行職務的，依法追究刑事責任；拒絕、阻礙有關行政部門工作人員依法執行職務，未使用暴力、威脅方法的，由公安機關依照[治安管理處罰法](%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E4%BA%BA%E6%B0%91%E5%85%B1%E5%92%8C%E5%9C%8B%E6%B2%BB%E5%AE%89%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%99%95%E7%BD%B0%E6%B3%95.docx)的規定處罰。

### --2009年8月27日修正前條文--[比對程序](..%5Cdiff%5Cindex.html)

﹝1﹞以暴力、威脅等方法阻礙有關行政部門工作人員依法執行職務的，依法追究刑事責任；拒絕、阻礙有關行政部門工作人員依法執行職務，未使用暴力、威脅方法的，由公安機關依照《[中華人民共和國治安管理處罰條例](%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E4%BA%BA%E6%B0%91%E5%85%B1%E5%92%8C%E5%9C%8B%E6%B2%BB%E5%AE%89%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%99%95%E7%BD%B0%E6%A2%9D%E4%BE%8B.docx)》的規定處罰。∴

## 第53條

﹝1﹞國家機關工作人員玩忽職守或者包庇經營者侵害消費者合法權益的行為的，由其所在單位或者上級機關給予行政處分；情節嚴重，構成犯罪的，依法追究刑事責任。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　[回索引](#aaa)〉〉

# 第八章　　附　則

## 第54條

﹝1﹞農民購買、使用直接用於農業生產的生產資料，參照本法執行。

## 第55條

﹝1﹞本法自1994年1月1日起施行。

。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。[回首頁](#top)〉〉

【編註】本檔法規資料來源為官方資訊網，提供學習與參考為原則，如需引用請以正式檔爲準。如有發現待更正部份及您所需本站未收編之法規，敬請[告知](https://www.6laws.net/comment.htm)，謝謝！