

# 中华人民共和国 消费者权益保护法选登

## 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、主要成分、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，应当依照本法和其他有关法律、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。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

第十七条 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。宾馆、商场、餐馆、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义务。

第十八条 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。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。

第十九条 经营者应当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，不得作虚假或者引人误解的宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用的办法等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。经营者提供商品或者服务应当明码标价。

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发票等购货凭证或者服务单据；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。

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，且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。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。经营者提供的机动车、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。

第二十三条 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。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七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

第二十四条 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七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：(一)消费者定做的；(二)鲜活易腐的；(三)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；(四)交付的报纸、期刊。除前款所列商品外，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。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七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。

第二十五条 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。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。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。

第二十六条 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。

## 第六章 争议的解决

第二十七条 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)请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；(三)向有关行政部门投诉；(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。

第二十八条 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，生产者赔偿后，有权向生产者追偿。属于销售者责任的，销售者赔偿后，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。

第二十九条 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。



# 信用

## 让消费更放心

自3月6日起，我市围绕“工作落实年”动员会议精神，抓住老百姓关心关注的食品安全、产品质量安全、网络表演和生态环境保护等方面的热点、难点问题，在全市范围内组织开展市场秩序百日整治行动，着力打造出一个安全放心的市场消费环境和宜居宜业的生态环境，切实提高人民群众的安全感和幸福感。

# 怎样识别食品安全标志？

- 1.无公害农产品：是指在良好的生产环境条件下生产的，农产品中的重金属、农残留等有毒、有害物质含量控制在允许限量内。
- 2.绿色食品：是无污染、安全、优质营养等食品的统称。生产加工过程必须符合农业部制定的绿色食品生态环境标准和绿色食品生产操作规程，产品必须符合农业部制定的绿色食品质量和卫生标准。
- 3.有机食品：也叫生态食品。是指不使用化学合成的农药、化肥、生长调节剂、饲料添加剂等物质，

# 如何判别伪劣食品？

- 一防“长”。尽量少吃保质期过长的食品，3℃贮藏的包装熟肉禽类产品采用巴氏杀菌的，保质期一般为7—30天。
- 二防“反”。就是防反自然生长的食物，如果食用过多可能对身体产生影响。
- 三防“低”。“低”是指在价格上明显低于一般价格水平的食品，价格太低的食品大多有“猫腻”。
- 四防“散”。散就是散装食品，有些集贸市场销售的散装豆制品、散装熟食、酱菜等可能来自地下加工厂。

# 怎样健康饮用桶装水？

透明度高，表面光滑漂亮，而使用或添加回收废旧垃圾塑料为原料制成的桶，俗称：“黑桶”，颜色发黑、发暗、透明性差。有部分厂家为降低成本，仍在使用这种明令禁止使用的包装桶装水，消费者应仔细选择鉴别。水桶盖应鲜亮光洁，硬度较高。

# P2P网络借贷风险提示

- 1.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 2.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 3.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 4.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 5.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 6.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 7.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 8.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 9.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 10.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 11.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 12.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。

# 怎样识别食品安全标志？

- 1.无公害农产品：是指在良好的生产环境条件下生产的，农产品中的重金属、农残留等有毒、有害物质含量控制在允许限量内。
- 2.绿色食品：是无污染、安全、优质营养等食品的统称。生产加工过程必须符合农业部制定的绿色食品生态环境标准和绿色食品生产操作规程，产品必须符合农业部制定的绿色食品质量和卫生标准。
- 3.有机食品：也叫生态食品。是指不使用化学合成的农药、化肥、生长调节剂、饲料添加剂等物质，

# 如何判别伪劣食品？

- 一防“长”。尽量少吃保质期过长的食品，3℃贮藏的包装熟肉禽类产品采用巴氏杀菌的，保质期一般为7—30天。
- 二防“反”。就是防反自然生长的食物，如果食用过多可能对身体产生影响。
- 三防“低”。“低”是指在价格上明显低于一般价格水平的食品，价格太低的食品大多有“猫腻”。
- 四防“散”。散就是散装食品，有些集贸市场销售的散装豆制品、散装熟食、酱菜等可能来自地下加工厂。

# 怎样健康饮用桶装水？

透明度高，表面光滑漂亮，而使用或添加回收废旧垃圾塑料为原料制成的桶，俗称：“黑桶”，颜色发黑、发暗、透明性差。有部分厂家为降低成本，仍在使用这种明令禁止使用的包装桶装水，消费者应仔细选择鉴别。水桶盖应鲜亮光洁，硬度较高。

# P2P网络借贷风险提示

- 1.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 2.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 3.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 4.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 5.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 6.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 7.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 8.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 9.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 10.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 11.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。
- 12.法律法规、网络借贷有关监管规定禁止的其他活动。

