|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **중화인민공화국주석령 제 7호**  《전국인민대표대회상무위원회의 <중화인민공화국 소비자권익보호법> 개정에 관한 결정》은 2013년 10월 25일 중화인민공화국 제 12회 전국인민대표대회 상무위원회 제 5차 회의에서 통과된 바, 2014년 3월 15일부터 시행됨을 공포한다.  중화인민공화국 주석 시진핑  2013년 10월 25일  **중화인민공화국 소비자권익보호법**  **목 록**  제 1장 총 칙  제 2장 소비자의 권리  제 3장 경영자의 의무  제 4장 소비자 합법적 권익에 대한 국가의 보호  제 5장 소비자 조직  제 6장 분쟁 해결  제 7장 법률 책임  제 8장 부 칙    **제1장 총 칙**  **제1조** 소비자의 합법적인 권익을 보호하고 사회경제질서를 유지하여 사회주의 시장 경제의 건강한 발전을 촉진하기 위한 목적으로 본 법을 제정한다.  **제2조** 소비자가 생활수요로 인해 상품을 구매, 사용하거나 서비스를 제공받은 경우, 그 권익은 본 법의 보호를 받으며, 본 법에서 규정하지 않은 경우에는 기타 관련 법률 및 법규의 보호를 받는다.  **제3조** 경영자가 소비자에게 생산, 판매한 상품 또는 서비스를 제공한 경우, 본 법을 준수해야 하며, 본 법에서 규정하지 않은 경우에는 기타 관련 법률 및 법규를 준수해야 한다.  . **제4조** 경영자와 소비자는 거래 시, 자원, 평등, 공평, 신의성실의 원칙을 준수해야 한다  **제5조** 국가는 소비자의 합법적 권익이 침해를 받지 않도록 보호해야 한다.  국가는 소비자가 법에 따라 행사하는 권리를 보호하고 소비자의 합법적인 권익을 수호하도록 조치를 마련해야 한다.  국가는 낭비에 반대하며, 문명, 건강, 자원절약 및 환경보호를 위한 소비방식을 선도해야 한다.  **제6조** 소비자의 합법적 권익을 보호하는 것은 전사회의 공동 책임이다.  국가는 모든 조직과 개인이 소비자의 합법적 권익을 침해하는 행위에 대하여 사회적 감독을 실시하는 것을 장려하고 지지한다.  대중매체는 소비자의 합법적 권익 수호를 위한 선전을 진행하고, 소비자의 합법적 권익을 침해하는 행위에 대해 여론 감독을 실시해야 한다.  **제2장 소비자의 권리**  **제7조** 소비자가 상품을 구매, 사용하고, 서비스를 제공받을 시, 소비자의 인신과 재산안전은 침해를 받지 않는다.  소비자는 경영자에게 그가 제공한 상품과 서비스가 인신, 재산 안전의 보장요구에 부합되도록 요구할 수 있다.  **제8조** 소비자는 그가 구매, 사용한 상품 또는 제공받은 서비스의 진실한 상황을 알 권리를 가진다.  소비자는 상품 또는 서비스의 상황에 따라 경영자에게 상품의 가격, 원산지, 생산업체, 용도, 성능, 규격, 등급, 주요성분, 생산일자, 유효기간, 검사합격증명, 사용방법 설명서, A/S 또는 서비스의 내용, 규격, 비용 등 관련 상황을 제공할 것을 요구할 수 있다.  **제9조** 소비자는 자율적으로 상품 또는 서비스를 선택할 권리를 가진다.  소비자는 자율적으로 상품 또는 서비스를 제공하는 경영자를 선택하고 상품품종 또는 서비스방식을 선택하며, 임의의 상품 구매나 서비스를 제공받는 여부를 결정할 권리를 가진다.  소비자가 자율적으로 상품 또는 서비스를 선택한 경우, 비교, 감별 및 선별할 수 있다.  **제10조** 소비자는 공평거래의 권리를 가진다.  소비자는 상품을 구매하거나 서비스를 제공받을 시, 품질보장, 합리적 가격, 정확한 계산 등 공평거래조건에 근거하여 경영자의 강제거래행위를 거절할 권리를 지닌다.  **제11조** 소비자가 상품을 구매, 사용하거나 서비스를 제공받아 그 인신, 재산상 손해를 입은 경우에는 법에 따라 배상을 받을 권리를 지닌다.  **제12조** 소비자는 법에 따라 자체적으로 합법적 권익을 보장하는 사회단체를 설립할 수 있다.  **제13조** 소비자는 소비 및 소비자의 권익 보호와 관련한 지식을 획득할 권리를 가진다.  소비자는 필요한 상품이나 서비스에 관한 지식과 사용기능을 파악하고 상품을 정확하게 사용하여 자기 보호의식을 높여야 한다.  **제14조** 소비자가 상품을 구매, 사용하거나 서비스를 제공받을 시, 인격적 존엄과 민족풍속습관은 존중 받아야 하며, 개인정보는 법에 따라 보호를 받을 권리를 지닌다.  **제15조** 소비자는 상품과 서비스 및 소비자 권익보호 업무에 대해 감독을 진행할 수 있는 권리를 지닌다.  소비자는 소비자의 권익을 침해하는 행위와 국가기관 및 그 업무직원이 소비자권익보호업무 처리중의 위법, 직무상 과실행위를 고발, 신고할 수 있는 권리를 지니며, 소비자 권익보호업무에 대해 비평, 건의를 제기할 수 있다.  **제3장 경영자의 의무**  **제16조** 경영자가 소비자에게 상품 또는 서비스를 제공 시에는 본 법과 기타 유관 법률, 법규에 따라 의무를 이행해야 한다.  경영자와 소비자 사이에 약정이 있는 경우에는 그 약정에 따라 의무를 이행해야 한다. 단, 쌍방의 약정은 법률, 법규의 규정을 어겨서는 안 된다.  경영자가 소비자에게 제공한 상품 또는 서비스는 사회공중도덕, 성실경영, 소비자의 합법적인 권익보장을 준수해야 하며, 불공평, 불합리적인 거래 조건을 설정할 수 없으며, 강제적으로 거래할 수 없다.  **제17조** 경영자는 그가 제공한 상품 또는 서비스에 대한 소비자의 의견을 청취하고 소비자의 감독을 받아야 한다.  **제18조** 경영자는 그가 제공한 상품 또는 서비스가 인신, 재산 안전을 보장하는 요구에 부합되도록 보장해야 한다. 인신, 재산상 안전에 해를 끼치는 상품과 서비스에 대해서 소비자에게 사실대로 설명하고 분명하게 경고를 주어야 하며, 상품 또는 서비스의 정확한 사용과 서비스 제공방법 및 손상을 미연에 방지하는 방법을 설명하고 표시해야 한다.  호텔, 상점, 식당, 은행, 공항, 정류장, 항구, 영화관 등 운영장소의 경영자는 소비자에 대해 안전 보장의무를 져야 한다.  **제19조** 경영자는 소비자에게 제공한 상품 또는 서비스에 인신, 재산안전에 해를 끼치는 결함이 존재함을 발견한 경우, 즉시 유관 행정부문에 보고하고 소비자에게 고지해야 하며, 아울러 판매중지, 경고, 리콜, 무해화처리, 소각, 생산 또는 서비스중지 등의 조치를 취해야 한다. 리콜조치를 취해야 하는 경우, 소비자가 회수로 인하여 지출해야 하는 필요비용은 경영자가 부담해야 한다.  **제20조** 경영자가 소비자에게 제공하는 상품 또는 서비스와 관련된 품질, 성능, 용도, 유효기간 등 정보는 진실되고, 체계적이어야 하며, 허위 또는 타인의 오해를 초래하는 선전을 해서는 안 된다.  경영자는 소비자에게 제공한 상품 또는 서비스의 품질과 사용방법 등 문제에 대한 소비자의 질문에 진실하고 명확한 답변을 하여야 한다.  경영자가 제공한 상품 또는 서비스에는 모두 가격을 표시해야 한다.  **제21조** 경영자는 그 진실한 성명과 표지를 명시해야 한다.  타인의 가게 또는 사업장을 임대한 경영자는 그 진실한 성명과 표지를 명시해야 한다.  **제22조** 경영자가 상품 또는 서비스를 제공 시에는 국가유관규정 또는 상업관례에 따라 소비자에게 세금계산서 등 구매증빙 또는 서비스영수증을 발행해야 한다. 소비자가 세금계산서 등 구매증빙 또는 서비스 영수증을 요구할 경우 경영자는 반드시 발행해주어야 한다.  **제23조** 경영자는 상품 또는 서비스를 정상적으로 제공한 상황에서 그 제공한 상품 또는 서비스의 품질, 성능, 용도 및 유효기간은 보장되어야 한다. 그러나, 소비자가 상품을 구매하거나 서비스를 제공받기 전 이미 상품 또는 서비스에 결함이 존재함을 알고 있으며, 그 결함이 법률의 강제적인 규정에 위반되지 않는 경우는 제외된다.  경영자가 광고, 제품설명, 실물샘플 또는 기타 방식으로 상품 또는 서비스의 품질상황을 표명한 경우, 그가 제공한 상품 또는 서비스의 실제 품질이 표명한 품질상태와 부합하도록 보장해야 한다.  경영자가 제공한 자동차, 컴퓨터, TV, 냉장고, 에어컨, 세탁기 등 내구재 또는 인테리어 장식 등의 서비스는 소비자가 상품 또는 서비스를 제공받은 날로부터 6개월 이내에 결함을 발견하여 분쟁이 발생한 경우, 경영자가 관련 결함에 대해 책임져야 한다.  **제24조** 경영자가 제공한 상품 또는 서비스가 품질요구에 부합하지 못한 경우, 소비자는 국가규정, 당사자와의 약정에 따라 반품하거나 경영자가 교환, 수리 등 의무를 이행할 것을 요구할 수 있다. 국가 규정 및 당사자와의 약정이 없는 경우, 소비자는 상품을 받은 날로부터 7일 이내에 반품할 수 있다. 7일 이후, 법정해지계약조건에 부합할 경우, 소비자는 즉시 반품할 수 있으며 법정해지계약조건에 부합하지 않은 경우 경영자에게 교환, 수리 등 의무의 이행을 요구할 수 있다.  전 항 규정에 따라 반품, 교환, 수리를 진행한 경우, 경영자가 배송 등 필요한 비용을 부담해야 한다.  **제25조** 경영자는 인터넷, TV, 전화, 통신구매 등 방식으로 상품을 판매한 경우, 소비자는 상품을 받은 날로부터 7일 이내에 반품할 수 있는 권리를 지니며, 반품 이유를 설명할 필요가 없으나, 다음에 열거한 상품은 제외된다.  (1) 소비자가 맞춤 제작한 경우  (2) 살아있고 부패하기 쉬운 경우  (3) 온라인 다운로드 또는 소비자가 개봉한 음향·영상 제품, 컴퓨터 소프트웨어 등 디지털 제품  (4) 신문, 간행물 대금을 지불한 경우  전 항에서 열거한 상품 외에, 기타 상품은 상품특성에 근거하여, 소비자가 구매 시 반품이 어려운 상품으로 확인한 경우에는 반품사유 없이 반환할 수 없다.  소비자가 반품한 상품은 온전해야 한다. 경영자는 상품을 반환 받은 날로부터 7일 내에 소비자가 지불한 상품대금을 돌려주어야 한다. 반환상품의 배송비용은 소비자가 책임져야 하며, 경영자와 소비자는 별도로 약정하고 약정에 따라야 한다.  **제26조** 경영자는 경영활동 중 약관조항을 사용하며, 소비자가 상품 또는 서비스의 수량과 품질, 가격 또는 비용, 이행기간과 방식, 안정주의사항과 위험경고, A/S 서비스, 민사책임 등 소비자의 이익과 연관이 있는 중요 내용을 주의 깊게 살펴보도록 주의를 주어야 하며, 소비자의 요구에 따라 설명해주어야 한다.  경영자는 약관조항, 통지, 성명, 매장공지 등의 방식으로 소비자의 권리를 제거 또는 제한, 경영자의 책임을 경감 또는 면제하거나 소비자의 책임을 가중하는 등 소비자에 대해 불공평, 불합리적인 규정을 적용할 수 없으며, 약관조항을 이용하여 기술적인 수단으로 강제적인 거래를 해서는 안 된다.  경영자는 약관조항, 통지, 성명, 매장공지 등에 전 항에서 열거한 내용이 포함되는 경우 그 내용은 무효처리 된다.  **제27조** 경영자는 소비자를 모욕, 비방해서는 안되며, 소비자의 몸과 휴대물품을 수색해서도 안되며, 소비자의 신체의 자유를 침범해서는 안된다.  **제28조** 인터넷, TV, 전화, 통신구매 등 방식으로 상품 또는 서비스를 제공한 경영자 및 증권, 보험, 은행 등 금융서비스를 제공한 경영자는 소비자에게 사업장주소, 연락처, 상품과 서비스의 수량 및 품질, 대금 또는 비용, 이행기간 및 방식, 안전주의사항과 위험경고, A/S 서비스, 민사책임 등의 정보를 제공해야 한다.  **제29조** 경영자가 수집하고 사용한 소비자의 개인정보는 합법적, 정당성, 필요 원칙에 따라 수집∙사용한 정보의 목적, 방식, 범위를 명시해야 하며, 소비자의 동의를 거쳐야 한다. 경영자가 수집∙사용한 소비자의 개인정보는 그 수집∙사용 규정을 공개하고 법률, 법규 규정 및 쌍방이 약정한 정보의 수집과 사용을 위반해서는 안 된다.  경영자 및 그 직원은 소비자의 개인정보 수집에 대해 비밀을 유지하고, 유출하지 않으며, 판매 또는 불법으로 타인에게 제공할 수 없다. 경영자는 기술적인 조치를 취하고 기타 필요조치를 취해 정보의 안전을 확보해야 하며, 소비자 개인의 정보가 유출, 분실되지 않도록 방지하여야 한다. 정보의 유출, 분실의 발생 또는 발생가능성이 있는 경우, 즉시 보완조치를 취해야 한다.  경영자는 소비자의 동의 또는 요구를 거치지 않거나 소비자가 명확하게 거절의사를 밟힌 경우에는 상업성 정보를 전송할 수 없다.  **제4장 소비자 합법적 권익에 대한 국가의 보호**  **제30조** 국가는 소비자 권익 관련 법률, 법규, 규정 및 강제적 기준 제정 시, 소비자 및 소비자협회 등 조직의 의견을 반영해야 한다.  **제31조** 각급 인민정부는 영도를 강화하고, 관련 행정부서를 동원, 조율, 독촉하여 소비자의 합법적 권익을 보호하는 업무를 잘 이행하여, 소비자의 합법적인 권익보호 책임을 실현하도록 한다.  각급 인민정부는 감독을 강화하여 소비자의 인신, 재산 안전 침해행위가 발생하지 않도록 예방하고 소비자의 인신, 재산 안전에 해를 끼치는 행위를 제때에 제지해야 한다.  **제32조** 각급 인민정부 공상행정관리부서와 기타 유관 행정부서는 법률, 법규의 규정에 의거 각자의 직책 범위 안에서 조치를 취하여 소비자의 합법적 권익을 보호해야 한다.  유관 행정부서는 경영자의 거래행위, 상품 및 서비스 질 문제에 대한 소비자 및 사회단체의 의견을 청취하고 지체 없이 조사 처리해야 한다.  **제33조** 유관 행정부문은 각자의 직책 범위 안에서 정기적 또는 부정기적으로 경영자가 제공한 상품과 서비스에 대해 무작위 검사를 진행해야 하며 즉시 사회에 무작위 검사의 결과를 공포해야 한다.  유관행정부문에서 경영자가 제공한 상품 또는 서비스에 결함이 존재하며, 인신 및 재산안전에 해를 끼친다고 판단한 경우, 제때에 경영자에 대해 판매중지, 경고, 리콜, 무해화처리, 소각, 생산 또는 서비스 중지 등의 조치를 취하도록 명령해야 한다.  **제34조** 유관 국가기관은 경영자가 상품과 서비스를 제공하는 과정에서 소비자의 합법적인 권익을 침해한 불법 범죄 행위에 대해 법률, 법규의 규정에 의거하여 처벌해야 한다.  **제35조** 인민법원은 조치를 취하여 소비자의 소송에 편의를 제공해야 한다. 《중화인민공화국 소송법》의 기소 조건에 부합되는 소비자 권익 분쟁은 반드시 수리하고 제때에 심사하여 처리해야 한다.  **제5장 소비자 조직**  **제36조** 소비자협회와 기타 소비자조직은 법에 따라 설립한 상품과 서비스에 대한 사회감독을 실시하고 소비자의 합법적 권익을 보호하는 사회단체이다.  **제37조** 소비자협회는 다음의 공익성 기능을 이행한다.  (1) 소비자에게 소비정보와 자문서비스를 제공하여 소비자가 자신의 합법적인 권익을 보호하는 능력을 향상시켜 문명, 건강, 자원절약 및 환경보호의 소비방식으로 선도한다.  (2) 소비자 권익과 관련된 법률, 법규, 규정 및 강제적 기준 제정에 참여  (3) 상품과 서비스에 대한 유관 행정부서의 감독, 검사에 참여  (4) 관련 소비자의 합법적 권익 문제를 유관 행정부서에 반영, 조회하고 건의를 제기  (5) 소비자의 신고를 수리하고 그 신고사항에 대한 조사, 조정을 실시  (6) 신고사항이 상품과 서비스 품질 문제와 관련되는 경우에는 자질을 갖춘 감정사에 위탁할 수 있으며, 감정사는 감정의견을 고지해야 한다.  (7) 소비자의 합법적 권익 침해행위에 대한 피해 소비자의 소송 또는 법에 따라 소송제기를 지원  (8) 소비자의 합법적 권익 침해행위는 대중매체를 통해 적발, 비평 진행  각급 인민정부는 소비자협회의 기능 이행을 위해 필요한 경비 등을 지원해야 한다.  소비자협회는 소비자의 합법적 권익 보호를 위한 직책을 이행하고, 소비자의 의견 및 건의를 청취하고 사회감독을 받아야 한다.  법에 따라 설립된 기타 소비자 조직은 법률, 법규 및 그 규정에 따라 소비자의 합법적인 권익보호 활동을 전개한다.  **제38조** 소비자조직은 상품의 경영과 영리성 서비스에 종사하지 못하며, 비용을 수취하거나 기타 이익도모의 방식으로 소비자에게 상품이나 서비스를 추천하지 못한다.  **제6장 분쟁 해결**  **제39조** 소비자와 경영자간에 소비자 권익 분쟁이 발생한 경우에는 아래의 루트를 통해 해결할 수 있다.  (1) 경영자와 협상을 통해 화해  (2) 소비자협회 또는 법에 따라 설립된 기타 분쟁해결기구에 조정을 청구  (3) 유관 행정부서에 고소  (4) 경영자와 달성한 중재합의서에 의거 중재기구에 중재를 회부  (5) 인민법원에 소송 제기  **제40조** 소비자가 상품을 구매, 사용 시 그 합법적 권익이 침해를 받은 경우, 판매자에게 배상을 요구할 수 있다. 판매자가 배상 후, 생산자의 책임에 속하거나 판매자에게 상품을 제공한 기타 판매자의 책임에 속하는 경우 판매자는 생산자 또는 기타 판매자에게 배상을 요구할 수 있다.  소비자 또는 기타 피해자가 상품의 하자로 인해 인신, 재산상 손해를 입었을 경우, 판매자에게 배상을 요구할 수도 있고 생산자에게 배상을 요구할 수도 있다. 생산자의 책임에 속하는 경우 판매자는 배상을 한 후 생산자에게 배상을 요구할 수 있다. 판매자의 책임에 속하는 경우에는 생산자가 배상을 한 후 판매자에게 배상을 요구할 수 있다.  소비자가 서비스를 제공받을 시, 그 합법적 권익이 침해를 받았을 경우, 서비스 제공자에게 배상을 요구할 수 있다.  **제41조** 소비자가 상품을 구매, 사용하거나 서비스를 제공받을 시, 그 합법적 권익이 침해를 받은 경우, 원 경영자가 분립, 합병되었다면 그 권리 의무를 승계한 기업에 배상을 요구할 수 있다.  **제42조** 타인의 영업허가증을 사용한 위법 경영자가 상품 또는 서비스를 제공하여 소비자의 합법적 권익이 침해를 받은 경우 소비자는 그에게 배상을 요구할 수도 있고 영업허가증 소지자에게 배상을 요구할 수도 있다.  **제43조** 소비자가 전시회, 임대가게에서 상품을 구매하거나 서비스를 제공받은 후 그 합법적 권익이 침해를 받은 경우에는 판매자 또는 서비스 제공자에게 배상을 요구할 수 있다. 전시회가 끝나거나 가게의 임대기간이 만료된 경우에는 전시회 소집자, 가게 임대인에게 배상을 요구할 수 있다. 전시회의 소집자, 가게 임대인은 배상을 한 후 판매자 또는 서비스 제공자에게 배상을 요구할 수 있다.  **제44조** 소비자가 인터넷 거래 플랫폼을 통해 상품을 구매하거나 서비스를 제공받을 시, 그 합법적 권익이 침해를 받은 경우, 판매자 또는 서비스 제공자에게 배상을 요구할 수 있다. 인터넷 거래 플랫폼 제공자가 판매자 또는 서비스 제공자에게 진실한 명칭, 주소 및 유효한 연락처를 제공하지 못할 경우, 소비자는 인터넷 거래 플랫폼 제공자에게 배상을 요구할 수 있다. 인터넷 거래 플랫폼 제공자가 소비자의 이익에 유리한 약정을 만든 경우에는 반드시 약속을 이행해야 한다. 인터넷 거래 플랫폼 제공자는 배상 후, 판매자 또는 서비스 제공자에게 배상을 요구할 수 있다.  인터넷 거래 플랫폼 제공자가 판매자 또는 서비스 제공자가 그 플랫폼을 이용하여 소비자의 합법적인 권익을 침해한 것을 명지 했거나 알고 있었음에도 필요한 조치를 취하지 않은 경우, 법에 따라 그 판매자 또는 서비스 제공자와 함께 연대 책임을 져야 한다.  **제45조** 소비자가 경영자의 허위광고 또는 기타 거짓 홍보방식으로 제공한 상품 또는 서비스로 인하여 그 합법적인 권익이 침해를 받은 경우, 경영자에게 배상을 요구할 수 있다. 광고 경영자, 퍼블리셔가 허위광고를 발표한 경우 소비자는 행정주관부서에 처벌할 것을 청구할 수 있다. 광고 경영자, 퍼블리셔가 경영자의 진실한 성명, 주소 및 유요한 연락처를 제공하지 못할 경우에는 배상책임을 져야 한다.  광고 경영자와 퍼블리셔가 설계, 제작, 발표한 허위광고가 소비자의 생명건강과 관련 있는 상품 또는 서비스이며, 이로 인하여 소비자에게 손해를 끼친 경우, 상품 또는 서비스를 제공한 경영자와 연대 책임을 져야 한다.  사회단체 또는 기타 조직, 개인이 소비자의 생명건강과 관련 있는 상품 또는 서비스에 대해 허위 광고 또는 기타 거짓 선전 과정에서 소비자에게 상품 또는 서비스를 추천하여 소비자에게 손해를 끼친 경우, 동 제품 또는 서비스를 제공한 경영자와 연대 책임을 져야 한다.  **제46조** 소비자가 유관 행정부문에 신고한 경우, 그 부문은 신고를 접수받은 일로부터 7업무일 내에, 처리하고 소비자에게 고지해야 한다.  **제47조** 대중 소비자의 합법적인 권익을 침해한 경우, 중국 소비자협회 및 성∙자치구∙직할시에 설립한 소비자 협회는 인민법원에 소송을 걸 수 있다.  **제7조 법률 책임**  **제48조** 경영자가 상품 또는 서비스를 제공함에 있어서 아래의 상황중의 하나에 해당하는 경우 본 법에 별도의 규정이 있는 경우를 제외하고 기타 유관 법률, 법규의 규정에 따라 민사책임을 부담해야 한다.  (1) 상품에 하자가 있는 경우  (2) 상품의 사용성능을 갖추지 못하였음에도 불구하고 판매할 때 그에 대한 설명을 하지 않은 경우  (3) 상품 또는 그 포장에 명시한 상품표준에 부합되지 않는 경우  (4) 상품설명, 실물샘플 등 방식으로 표명한 품질상태에 부합되지 않는 경우  (5) 국가가 생산 금지한 상품을 생산하거나 실효, 변질한 상품을 판매한 경우  (6) 판매상품의 수량이 부족한 경우  (7) 서비스 내용과 비용이 약정을 위반한 경우  (8) 소비자가 제기한 수리, 재제조, 교체, 반품, 상품수량 보완, 대금 또는 서비스 비용 환불 또는 손실 배상 요구에 대하여 고의로 지연하거나 무리하게 거절하는 경우  (9) 법률, 법규가 규정한 기타 소비자 권익 손해 상황  경영자가 소비자에 대해 안전보장의무를 이행하지 않아 소비자에게 손해를 끼친 경우, 권리침해 책임을 져야 한다.  **제49조** 경영자가 제공한 상품 또는 서비스가 소비자 또는 기타 피해자의 인신 상해를 초래한 경우, 의료비, 의료기간의 간호비, 교통비 등 치료 및 회복을 위한 비용 및 업무지체로 적게 받은 수입에 대해 합리적인 비용을 지불하여야 한다. 신체장애를 초래한 경우에는 장애자 생활 보조비용 및 장애 보상금을 배상해야 한다. 사망을 초래한 경우, 장례식 비용과 사망 보상금을 배상해야 한다.  **제50조** 경영자가 소비자의 인격존엄을 침해하거나, 소비자의 인신자유 또는 소비자의 개인정보를 침해한 경우, 그 행위의 정지, 명예회복, 영향요인제거, 정중한 사과를 해야 하며 손해를 배상해야 한다.  **제51조** 경영자가 모욕, 비방, 몸 수색, 인신자유 침해 등 소비자 또는 기타 피해자의 인신권익을 침해하는 행위를 하여 심각한 정신적인 손해를 끼친 경우, 피해자는 정신적 손해배상을 요구할 수 있다.  **제52조** 경영자가 제공한 상품 또는 서비스로 인하여 소비자의 재산에 손해를 끼친 경우, 법률규정 또는 당사자와의 약정에 따라, 수리, 재제조, 교체, 반품, 상품수량보완, 대금과 서비스비용 환불 또는 손실배상 등 방식으로 민사적 책임을 부담해야 한다.  **제53조** 경영자가 선수금 방식으로 상품이나 서비스를 제공하는 경우에는 약정에 따라 제공해야 한다. 약정에 따라 제공하지 않은 경우, 소비자의 요구에 따라 약정을 이행하거나 선수금을 반환해야 하며, 아울러 선수금 이자, 소비자에게 지불해야 하는 합리적인 비용을 부담해야 한다.  **제54조** 관련 행정부서로부터 불합격 상품으로 인정받아 소비자가 반품을 요구하는 경우 경영자는 마땅히 책임지고 반품을 해야 한다.  **제55조** 경영자가 상품 또는 서비스를 제공할 때 사기 행위를 한 경우에는 소비자의 요구에 따라 그 손실 부분을 추가로 배상해야 하며, 추가 배상 금액은 소비자가 상품을 구매한 금액이나 서비스를 받은 비용의 3배이다. 추가 배상의 금액이 5백 위안 이하인 경우에는 5백 위안을 배상한다. 법률에 별도의 규정이 있는 경우에는 그 규정을 따른다.  경영자가 상품 또는 서비스에 결함이 존재함을 명지 하였음에도 소비자에게 제공하여 소비자 또는 기타 피해자의 사망을 초래하였거나 건강상에 심각한 손해를 입힌 경우, 피해자는 경영자에게 본 법 제 49조, 제 51조 등 법률규정에 근거하여 손해배상을 요구할 수 있으며, 손해의 2배 이하의 처벌성 배상을 요구할 수 있다.  **제56조** 경영자가 다음의 상황 중 하나에 해당하는 경우, 상응하는 민사책임을 지는 것 외에, 기타 유관 법률, 법규가 처벌기관과 처벌방식에 대해 규정한 경우에는 법률, 법규의 규정에 따라 집행한다. 법률, 법규가 규정하지 않은 경우에는 공상행정관리부문 또는 기타 유관행정부문에서 시정을 명하고, 정상에 비추어 경고, 불법소득 몰수, 불법소득 1배 이상 10배 이하의 벌금을 단독으로 또는 병과할 수 있으며, 불법소득이 없는 경우에는 5십만 위안 이하의 벌금을 부과한다. 사안이 심각한 경우에는 조업정지 정돈을 명하거나 영업허가증을 회수 말소한다.  (1) 제공한 상품 또는 서비스가 인체, 재산의 안전 보장 요구에 부합되지 아니한 경우  (2) 상품에 불량품을 섞어나 가짜를 끼워 팔거나 가짜를 진짜로 충당하거나 불량품을 우량품으로 가장하거나 또는 불합격 상품을 합격상품으로 꾸민 경우  (3) 국가가 생산 금지한 상품을 생산하거나 실효, 변질한 상품을 판매한 경우  (4) 상품의 원산지를 위조하거나 타인의 회사명, 회사주소, 제조일자를 위조하고, 인증마크 등 품질마크를 위조 또는 도용한 경우  (5) 판매 상품이 검사, 검역을 받아야 하나 검사, 검역을 받지 않았거나 또는 검사, 검역결과를 위조한 경우  (6) 상품 또는 서비스에 대해 허위 또는 오해를 가져올 수 있는 거짓선전을 한 경우  (7) 유관행정부문이 결함이 있는 상품 또는 서비스의 판매중지, 경고, 리콜, 무해화처리, 소각, 생산 또는 서비스 판매 등 시정명령에 대해 거절 또는 지연한 경우  (8) 소비자가 제기한 수리, 재제조, 교체, 반품, 상품 수량 보완, 대금 및 서비스 비용 환불 또는 손실 배상 요구를 고의적으로 지연하거나 무리하게 거절한 경우  (9) 소비자의 인격존엄을 침해하거나 소비자의 인신자유 또는 소비자 개인정보를 침해하여 법에 따라 권리를 보호받아야 하는 경우  (10) 법률, 법규가 소비자의 권익을 침해한 데 대해 처벌을 해야 한다고 규정한 기타 상황  경영자가 전권에 규정한 상황에 포함되는 경우, 법률, 법규규정에 따라 처벌받는 것 외에, 처벌기관은 정보파일에 기록하고 사회에 공포해야 한다.  **제57조** 경영자가 본 법 규정을 위반하고 상품 또는 서비스를 제공하여 소비자의 합법적인 권익을 침해하고 범죄를 구성한 경우에는 법에 따라 형사책임을 추궁한다.  **제58조** 경영자가 본 법 규정을 위반한 경우, 민사손해배상책임과 위약금, 벌금을 물어야 하며, 그 재산이 동시에 지불하기 부족한 경우, 우선 민사손해배상책임을 져야 한다.  **제59조** 경영자가 행정처벌 결정에 불복하는 경우, 법에 따라 행정심의를 신청하거나 행정소송을 제기할 수 있다.  **제60조** 폭력, 협박 등 방법으로 유관 행정부서 업무직원의 의법 직무수행을 방해한 경우, 법에 따라 형사책임을 추궁하며, 유관 행정부서 업무직원의 의법 직무수행을 거절, 방해하였으나 폭력, 협박 등 방법을 사용하지 않은 경우, 공안기관이 《중화인민공화국 치안관리징계법》의 규정에 따라 처벌한다.  **제61조** 국가기관 업무직원이 직무에 태만하거나 소비자의 합법적 권익을 침해한 경영자의 행위를 감싸준 경우 그 소재단위 또는 상급 기관은 행정처분을 해야 하며, 사안이 심각하여 범죄를 구성한 경우에는 법에 따라 형사책임을 추궁한다.  **제8장 부 칙**  **제62조** 농민이 농업생산에 직접 사용하는 생산수단을 구매, 사용 시에는 본 법을 참조하여 집행한다.  **제63조** 본 법은 1994년 1월 1일부터 시행한다. |  | 中华人民共和国主席令第七号  《全国人民代表大会常务委员会关于修改＜中华人民共和国消费者权益保护法＞的决定》已由中华人民共和国第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议于2013年10月25日通过，现予公布，自2014年3月15日起施行。  中华人民共和国主席　习近平  2013年10月25日  **中华人民共和国消费者权益保护法**  **目　录**  **第一章** 总　则  **第二章** 消费者的权利  **第三章** 经营者的义务  **第四章** 国家对消费者合法权益的保护  **第五章** 消费者组织  **第六章** 争议的解决  **第七章** 法律责任  **第八章** 附　则  **第一章 总　则**  **第一条** 为保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展，制定本法。  **第二条** 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。  **第三条** 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。  **第四条** 经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。  **第五条** 国家保护消费者的合法权益不受侵害。  　　国家采取措施，保障消费者依法行使权利，维护消费者的合法权益。  　　国家倡导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，反对浪费。  **第六条** 保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。  　　国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。  　　大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。  **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、主要成份、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。  **第十二条** 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。  **第十三条** 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。  　　消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，正确使用商品，提高自我保护意识。  **第十四条** 消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。  **第十五条** 消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。  　　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其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。  **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。  **第十八条** 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。  **第十九条** 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。  **第二十条** 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方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。  **第二十一条** 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。  **第二十二条** 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。  **第二十三条** 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。  **第二十四条** 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。  **第二十五条** 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）消费者定作的；  　　（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。  **第二十六条** 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。  **第二十七条** 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。  **第二十八条** 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。  **第二十九条** 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。  　　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。  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。  **第四章 国家对消费者合法权益的保护**  **第三十条** 国家制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准，应当听取消费者和消费者协会等组织的意见。  **第三十一条** 各级人民政府应当加强领导，组织、协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作，落实保护消费者合法权益的职责。  　　各级人民政府应当加强监督，预防危害消费者人身、财产安全行为的发生，及时制止危害消费者人身、财产安全的行为。  **第三十二条** 各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规的规定，在各自的职责范围内，采取措施，保护消费者的合法权益。  　　有关行政部门应当听取消费者和消费者协会等组织对经营者交易行为、商品和服务质量问题的意见，及时调查处理。  **第三十三条** 有关行政部门在各自的职责范围内，应当定期或者不定期对经营者提供的商品和服务进行抽查检验，并及时向社会公布抽查检验结果。  　　有关行政部门发现并认定经营者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，应当立即责令经营者采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。  **第三十四条** 有关国家机关应当依照法律、法规的规定，惩处经营者在提供商品和服务中侵害消费者合法权益的违法犯罪行为。  **第三十五条** 人民法院应当采取措施，方便消费者提起诉讼。对符合《中华人民共和国民事诉讼法》起诉条件的消费者权益争议，必须受理，及时审理。  **第五章 消费者组织**  **第三十六条** 消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会组织。  **第三十七条** 消费者协会履行下列公益性职责：  　　（一）向消费者提供消费信息和咨询服务，提高消费者维护自身合法权益的能力，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式；  　　（二）参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准；  　　（三）参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；  　　（四）就有关消费者合法权益的问题，向有关部门反映、查询，提出建议；  　　（五）受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；  　　（六）投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以委托具备资格的鉴定人鉴定，鉴定人应当告知鉴定意见；  　　（七）就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼或者依照本法提起诉讼；  　　（八）对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评。  　　各级人民政府对消费者协会履行职责应当予以必要的经费等支持。  　　消费者协会应当认真履行保护消费者合法权益的职责，听取消费者的意见和建议，接受社会监督。  　　依法成立的其他消费者组织依照法律、法规及其章程的规定，开展保护消费者合法权益的活动。  **第三十八条** 消费者组织不得从事商品经营和营利性服务，不得以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐商品和服务。  **第六章 争议的解决**  **第三十九条** 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。  **第四十条** 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，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。  　　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。  **第四十一条** 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。  **第四十二条** 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。  **第四十三条** 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。  **第四十四条** 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。  　　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。  **第四十五条** 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。  　　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。  **第四十六条** 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七个工作日内，予以处理并告知消费者。  **第四十七条** 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。  **第七章 法律责任**  **第四十八条** 经营者提供商品或者服务有下列情形之一的，除本法另有规定外，应当依照其他有关法律、法规的规定，承担民事责任：  　　（一）商品或者服务存在缺陷的；  　　（二）不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的；  　　（三）不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准的；  　　（四）不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的；  　　（五）生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；  　　（六）销售的商品数量不足的；  　　（七）服务的内容和费用违反约定的；  　　（八）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；  　　（九）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。  **第四十九条** 经营者提供商品或者服务，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，还应当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。  **第五十条** 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。  **第五十一条** 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。  **第五十二条** 经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、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等民事责任。  **第五十三条** 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。  **第五十四条** 依法经有关行政部门认定为不合格的商品，消费者要求退货的，经营者应当负责退货。  **第五十五条** 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三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。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照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。  **第五十六条** 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，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：  　　（一）提供的商品或者服务不符合保障人身、财产安全要求的；  　　（二）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；  　　（三）生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；  　　（四）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；  　　（五）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；  　　（六）对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的；  　　（七）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；  　　（八）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；  　　（九）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；  　　（十）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。  　　经营者有前款规定情形的，除依照法律、法规规定予以处罚外，处罚机关应当记入信用档案，向社会公布。  **第五十七条** 经营者违反本法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。  **第五十八条** 经营者违反本法规定，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。  **第五十九条** 经营者对行政处罚决定不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。  **第六十条** 以暴力、威胁等方法阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务的，依法追究刑事责任；拒绝、阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务，未使用暴力、威胁方法的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚。  **第六十一条** 国家机关工作人员玩忽职守或者包庇经营者侵害消费者合法权益的行为的，由其所在单位或者上级机关给予行政处分；情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事责任。  **第八章 附　则**  **第六十二条** 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。  **第六十三条** 本法自1994年1月1日起施行。 |