

2024 年依法治校法治宣传教育学习资料之一

南阳理工学院 2024 年 3 • 15
国际消费者权益日
普法宣传活动

南阳理工学院依法治校办公室编

2024 年 3 月制

目 录

一、《中华人民共和国消费者权益保护法》	1
二、《中华人民共和国产品质量法》	19
三、《中华人民共和国侵权责任法》	33
四、《侵害消费者权益行为处罚办法》	46
五、知识科普：3.15 消费者权益日的这些知识，你知道吗？	52
六、普法宣传：3.15 国际消费者权益保护日	56
七、3.15 消费者权益日--防范消费诈骗，我们在行动！	61
八、3.15 消费者权益维护日，大学生应该知道的那些事	74
九、3.15 消费者权益保护日，请 Mark 这份大学生维权指南	80
十、你一定要了解的 3.15 法律常识	87

一、《中华人民共和国消费者权益保护法》

中华人民共和国消费者权益保护法（2013 年）

立法变革

1993 年 10 月 31 日第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过，中华人民共和国主席令第十一号公布，自 1994 年 1 月 1 日起施行。根据 2009 年 8 月 27 日中华人民共和国主席令第十八号《全国人民代表大会常务委员会关于修改部分法律的决定》第一次修正，根据 2013 年 10 月 25 日中华人民共和国主席令第七号《关于修改〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》第二次修正，自 2014 年 3 月 15 日起施行。

重点内容

一、明确了消费者的九项权利（法条第七条至十五条）

1、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。

2、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。

3、消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

4、消费者享有公平交易的权利。

5、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。

6、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、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、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。

9、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。

二、消费者权益受到伤害时，可以通过什么样的途径解决？（法条第三十九条）

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。

三、消费者网购有七天的“后悔权”（法条第二十五条）

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。

四、举证责任倒置（法条第二十三条第三款）

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。

法律原文

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寿命等问题提出的询问，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的，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。

二、《中华人民共和国产品质量法》

（1993年2月22日第七届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议通过 根据2000年7月8日第九届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议《关于修改〈中华人民共和国产品质量法〉的决定》第一次修正；根据2009年8月27日第十一届全国人民代表大会常务委员会第十次会议《关于修改部分法律的决定》第二次修正；2018年12月29日第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议《全国人民代表大会常务委员会关于修改〈中华人民共和国产品质量法〉等五部法律的决定》第三次修订）

第一章 总则

第一条 为了加强对产品质量的监督管理，提高产品质量水平，明确产品质量责任，保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，制定本法。

第二条 在中华人民共和国境内从事产品生产、销售活动，必须遵守本法。本法所称产品是指经过加工、制作，用于销售的产品。

建设工程不适用本法规定；但是，建设工程使用的建筑材料、建筑构配件和设备，属于前款规定的产品范围的，适用本法规定。

第三条 生产者、销售者应当建立健全内部产品质量管理制度，严格实施岗位质量规范、质量责任以及相应的考核办法。

第四条 生产者、销售者依照本法规定承担产品质量责任。

第五条 禁止伪造或者冒用认证标志等质量标志；禁止伪造产品的产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址；禁止在生产、销售的产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好。

第六条 国家鼓励推行科学的质量管理方法，采用先进的科学技术，

鼓励企业产品质量达到并且超过行业标准、国家标准和国际标准。

对产品质量管理先进和产品质量达到国际先进水平、成绩显著的单位和个人，给予奖励。

第七条 各级人民政府应当把提高产品质量纳入国民经济和社会发展规划，加强对产品质量工作的统筹规划和组织领导，引导、督促生产者、销售者加强产品质量管理，提高产品质量，组织各有关部门依法采取措施，制止产品生产、销售中违反本法规定的行为，保障本法的施行。

第八条 国务院市场监督管理部门主管全国产品质量监督工作。国务院有关部门在各自的职责范围内负责产品质量监督工作。

县级以上地方市场监督管理部门主管本行政区域内的产品质量监督工作。县级以上地方人民政府有关部门在各自的职责范围内负责产品质量监督工作。

法律对产品质量的监督部门另有规定的，依照有关法律的规定执行。

第九条 各级人民政府工作人员和其他国家机关工作人员不得滥用职权、玩忽职守或者徇私舞弊，包庇、放纵本地区、本系统发生的产品生产、销售中违反本法规定的行为，或者阻挠、干预依法对产品生产、销售中违反本法规定的行为进行查处。

各级地方人民政府和其他国家机关有包庇、放纵产品生产、销售中违反本法规定的行为的，依法追究其主要负责人的法律责任。

第十条 任何单位和个人有权对违反本法规定的行为，向市场监督管理部门或者其他有关部门检举。

市场监督管理部门和有关部门应当为检举人保密，并按照省、自治区、直辖市人民政府的规定给予奖励。

第十一条 任何单位和个人不得排斥非本地区或者非本系统企业生

产的质量合格产品进入本地区、本系统。

第二章 产品质量的监督

第十二条 产品质量应当检验合格，不得以不合格产品冒充合格产品。

第十三条 可能危及人体健康和人身、财产安全的工业产品，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准；未制定国家标准、行业标准的，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的要求。

禁止生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的标准和要求的工业产品。具体管理办法由国务院规定。

第十四条 国家根据国际通用的质量管理标准，推行企业质量体系认证制度。企业根据自愿原则可以向国务院市场监督管理部门认可的或者国务院市场监督管理部门授权的部门认可的认证机构申请企业质量体系认证。经认证合格的，由认证机构颁发企业质量体系认证证书。

国家参照国际先进的产品标准和技术要求，推行产品质量认证制度。企业根据自愿原则可以向国务院市场监督管理部门认可的或者国务院市场监督管理部门授权的部门认可的认证机构申请产品质量认证。经认证合格的，由认证机构颁发产品质量认证证书，准许企业在产品或者其包装上使用产品质量认证标志。

第十五条 国家对产品质量实行以抽查为主要方式的监督检查制度，对可能危及人体健康和人身、财产安全的产品，影响国计民生的重要工业产品以及消费者、有关组织反映有质量问题的产品进行抽查。抽查的样品应当在市场上或者企业成品仓库内的待销产品中随机抽取。监督抽查工作由国务院市场监督管理部门规划和组织。县级以上地方市场监督管理部门在本行政区域内也可以组织监督抽查。法律对产品质量的监督检查另有规定的，依照有关法律的规定执行。

国家监督抽查的产品，地方不得另行重复抽查；上级监督抽查的产品，下级不得另行重复抽查。

根据监督抽查的需要，可以对产品进行检验。检验抽取样品的数量不得超过检验的合理需要，并不得向被检查人收取检验费用。监督抽查所需检验费用按照国务院规定列支。

生产者、销售者对抽查检验的结果有异议的，可以自收到检验结果之日起十五日内向实施监督抽查的市场监督管理部门或者其上级市场监督管理部门申请复检，由受理复检的市场监督管理部门作出复检结论。

第十六条 对依法进行的产品质量监督检查，生产者、销售者不得拒绝。

第十七条 依照本法规定进行监督抽查的产品质量不合格的，由实施监督抽查的市场监督管理部门责令其生产者、销售者限期改正。逾期不改正的，由省级以上人民政府市场监督管理部门予以公告；公告后经复查仍不合格的，责令停业，限期整顿；整顿期满后经复查产品质量仍不合格的，吊销营业执照。

监督抽查的产品有严重质量问题的，依照本法第五章的有关规定处罚。

第十八条 县级以上市场监督管理部门根据已经取得的违法嫌疑证据或者举报，对涉嫌违反本法规定的行为进行查处时，可以行使下列职权：

（一）对当事人涉嫌从事违反本法的生产、销售活动的场所实施现场检查；

（二）向当事人的法定代表人、主要负责人和其他有关人员调查、了解与涉嫌从事违反本法的生产、销售活动有关的情况；

（三）查阅、复制当事人有关的合同、发票、帐簿以及其他有关资料；

（四）对有根据认为不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品或者有其他严重质量问题的产品，以及直接用于生产、销售该项产品的原辅材料、包装物、生产工具，予以查封或者扣押。

第十九条 产品质量检验机构必须具备相应的检测条件和能力，经省级以上人民政府市场监督管理部门或者其授权的部门考核合格后，方可承担产品质量检验工作。法律、行政法规对产品质量检验机构另有规定的，依照有关法律、行政法规的规定执行。

第二十条 从事产品质量检验、认证的社会中介机构必须依法设立，不得与行政机关和其他国家机关存在隶属关系或者其他利益关系。

第二十一条 产品质量检验机构、认证机构必须依法按照有关标准，客观、公正地出具检验结果或者认证证明。

产品质量认证机构应当依照国家规定对准许使用认证标志的产品进行认证后的跟踪检查；对不符合认证标准而使用认证标志的，要求其改正；情节严重的，取消其使用认证标志的资格。

第二十二条 消费者有权就产品质量问题，向产品的生产者、销售者查询；向市场监督管理部门及有关部门申诉，接受申诉的部门应当负责处理。

第二十三条 保护消费者权益的社会组织可以就消费者反映的产品质量问题建议有关部门负责处理，支持消费者对因产品质量造成的损害向人民法院起诉。

第二十四条 国务院和省、自治区、直辖市人民政府的市场监督管理

部门应当定期发布其监督抽查的产品的质量状况公告。

第二十五条 市场监督管理部门或者其他国家机关以及产品质量检验机构不得向社会推荐生产者的产品；不得对产品进行监制、监销等方式参与产品经营活动。

第三章 生产者、销售者的产品质量责任和义务

第一节 生产者的产品质量责任和义务

第二十六条 生产者应当对其生产的产品质量负责。

产品质量应当符合下列要求：

（一）不存在危及人身、财产安全的不合理的危险，有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的，应当符合该标准；

（二）具备产品应当具备的使用性能，但是，对产品存在使用性能的瑕疵作出说明的除外；

（三）符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准，符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。

第二十七条 产品或者其包装上的标识必须真实，并符合下列要求：

（一）有产品质量检验合格证明；

（二）有中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址；

（三）根据产品的特点和使用要求，需要标明产品规格、等级、所含主要成份的名称和含量的，用中文相应予以标明；需要事先让消费者知晓的，应当在外包装上标明，或者预先向消费者提供有关资料；

（四）限期使用的产品，应当在显著位置清晰地标明生产日期和安全使用期或者失效日期；

（五）使用不当，容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品，应当有警示标志或者中文警示说明。

裸装的食品和其他根据产品的特点难以附加标识的裸装产品，可以不附加产品标识。

第二十八条 易碎、易燃、易爆、有毒、有腐蚀性、有放射性等危险物品以及储运中不能倒置和其他有特殊要求的产品，其包装质量必须符合相应要求，依照国家有关规定作出警示标志或者中文警示说明，标明储运注意事项。

第二十九条 生产者不得生产国家明令淘汰的产品。

第三十条 生产者不得伪造产地，不得伪造或者冒用他人的厂名、厂址。

第三十一条 生产者不得伪造或者冒用认证标志等质量标志。

第三十二条 生产者生产产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。

第二节 销售者的产品质量责任和义务

第三十三条 销售者应当建立并执行进货检查验收制度，验明产品合格证明和其他标识。

第三十四条 销售者应当采取措施，保持销售产品的质量。

第三十五条 销售者不得销售国家明令淘汰并停止销售的产品和失效、变质的产品。

第三十六条 销售者销售的产品的标识应当符合本法第二十七条的规定。

第三十七条 销售者不得伪造产地，不得伪造或者冒用他人的厂名、厂址。

第三十八条 销售者不得伪造或者冒用认证标志等质量标志。

第三十九条 销售者销售产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真、以

次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。

第四章 损害赔偿

第四十条 售出的产品有下列情形之一的，销售者应当负责修理、更换、退货；给购买产品的消费者造成损失的，销售者应当赔偿损失：

- （一）不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的；
- （二）不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的；
- （三）不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况的。

销售者依照前款规定负责修理、更换、退货、赔偿损失后，属于生产者的责任或者属于向销售者提供产品的其他销售者（以下简称供货者）的责任的，销售者有权向生产者、供货者追偿。

销售者未按照第一款规定给予修理、更换、退货或者赔偿损失的，由市场监督管理部门责令改正。

生产者之间，销售者之间，生产者与销售者之间订立的买卖合同、承揽合同有不同约定的，合同当事人按照合同约定执行。

第四十一条 因产品存在缺陷造成人身、缺陷产品以外的其他财产（以下简称他人财产）损害的，生产者应当承担赔偿责任。

生产者能够证明有下列情形之一的，不承担赔偿责任：

- （一）未将产品投入流通的；
- （二）产品投入流通时，引起损害的缺陷尚不存在的；
- （三）将产品投入流通时的科学技术水平尚不能发现缺陷的存在的。

第四十二条 由于销售者的过错使产品存在缺陷，造成人身、他人财产损害的，销售者应当承担赔偿责任。销售者不能指明缺陷产品的生产者也不能指明缺陷产品的供货者的，销售者应当承担赔偿责任。

第四十三条 因产品存在缺陷造成人身、他人财产损害的，受害人可

以向产品的生产者要求赔偿，也可以向产品的销售者要求赔偿。属于产品的生产者的责任，产品的销售者赔偿的，产品的销售者有权向产品的生产者追偿。属于产品的销售者的责任，产品的生产者赔偿的，产品的生产者有权向产品的销售者追偿。

第四十四条 因产品存在缺陷造成受害人人身伤害的，侵害人应当赔偿医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用；造成残疾的，还应当支付残疾者生活自助具费、生活补助费、残疾赔偿金以及由其扶养的人所必需的生活费等费用；造成受害人死亡的，并应当支付丧葬费、死亡赔偿金以及由死者生前扶养的人所必需的生活费等费用。

因产品存在缺陷造成受害人财产损失的，侵害人应当恢复原状或者折价赔偿。受害人因此遭受其他重大损失的，侵害人应当赔偿损失。

第四十五条 因产品存在缺陷造成损害要求赔偿的诉讼时效期间为二年，自当事人知道或者应当知道其权益受到损害时起计算。

因产品存在缺陷造成损害要求赔偿的请求权，在造成损害的缺陷产品交付最初消费者满十年丧失；但是，尚未超过明示的安全使用期的除外。

第四十六条 本法所称缺陷，是指产品存在危及人身、他人财产安全的不合理的危险；产品有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的，是指不符合该标准。

第四十七条 因产品质量发生民事纠纷时，当事人可以通过协商或者调解解决。当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成的，可以根据当事人各方的协议向仲裁机构申请仲裁；当事人各方没有达成仲裁协议或者仲裁协议无效的，可以直接向人民法院起诉。

第四十八条 仲裁机构或者人民法院可以委托本法第十九条规定的

产品质量检验机构，对有关产品质量进行检验。

第五章 罚则

第四十九条 生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品的，责令停止生产、销售，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品（包括已售出和未售出的产品，下同）货值金额等值以上三倍以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十条 在产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格产品冒充合格产品的，责令停止生产、销售，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品货值金额百分之五十以上三倍以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十一条 生产国家明令淘汰的产品的，销售国家明令淘汰并停止销售的产品的，责令停止生产、销售，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品货值金额等值以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照。

第五十二条 销售失效、变质的产品的，责令停止销售，没收违法销售的产品，并处违法销售产品货值金额二倍以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十三条 伪造产品产地的，伪造或者冒用他人厂名、厂址的，伪造或者冒用认证标志等质量标志的，责令改正，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品货值金额等值以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照。

第五十四条 产品标识不符合本法第二十七条规定的，责令改正；有包装的产品标识不符合本法第二十七条第（四）项、第（五）项规定，情节严重的，责令停止生产、销售，并处违法生产、销售产品货值金额百分之三十以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。

第五十五条 销售者销售本法第四十九条至第五十三条规定禁止销售的产品，有充分证据证明其不知道该产品为禁止销售的产品并如实说明其进货来源的，可以从轻或者减轻处罚。

第五十六条 拒绝接受依法进行的产品质量监督检查的，给予警告，责令改正；拒不改正的，责令停业整顿；情节特别严重的，吊销营业执照。

第五十七条 产品质量检验机构、认证机构伪造检验结果或者出具虚假证明的，责令改正，对单位处五万元以上十万元以下的罚款，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员处一万元以上五万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，取消其检验资格、认证资格；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

产品质量检验机构、认证机构出具的检验结果或者证明不实，造成损失的，应当承担相应的赔偿责任；造成重大损失的，撤销其检验资格、认证资格。

产品质量认证机构违反本法第二十一条第二款的规定，对不符合认证标准而使用认证标志的产品，未依法要求其改正或者取消其使用认证标志资格的，对因产品不符合认证标准给消费者造成的损失，与产品的生产者、销售者承担连带责任；情节严重的，撤销其认证资格。

第五十八条 社会团体、社会中介机构对产品质量作出承诺、保证，而该产品又不符合其承诺、保证的质量要求，给消费者造成损失的，与

产品的生产者、销售者承担连带责任。

第五十九条 在广告中对产品质量作虚假宣传，欺骗和误导消费者的，依照《中华人民共和国广告法》的规定追究法律责任。

第六十条 对生产者专门用于生产本法第四十九条、第五十一条所列的产品或者以假充真的产品的原辅材料、包装物、生产工具，应当予以没收。

第六十一条 知道或者应当知道属于本法规定禁止生产、销售的产品而为其提供运输、保管、仓储等便利条件的，或者为以假充真的产品提供制假生产技术的，没收全部运输、保管、仓储或者提供制假生产技术的收入，并处违法收入百分之五十以上三倍以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十二条 服务业的经营者将本法第四十九条至第五十二条规定禁止销售的产品用于经营性服务的，责令停止使用；对知道或者应当知道所使用的产品属于本法规定禁止销售的产品的，按照违法使用的产品（包括已使用和尚未使用的产品）的货值金额，依照本法对销售者的处罚规定处罚。

第六十三条 隐匿、转移、变卖、损毁被市场监督管理部门查封、扣押的物品的，处被隐匿、转移、变卖、损毁物品货值金额等值以上三倍以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。

第六十四条 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时，先承担民事赔偿责任。

第六十五条 各级人民政府工作人员和其他国家机关工作人员有下列情形之一的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）包庇、放纵产品生产、销售中违反本法规定行为的；

（二）向从事违反本法规定的生产、销售活动的当事人通风报信，帮助其逃避查处的；

（三）阻挠、干预市场监督管理部门依法对产品生产、销售中违反本法规定的行为进行查处，造成严重后果的。

第六十六条 市场监督管理部门在产品质量监督抽查中超过规定的数量索取样品或者向被检查人收取检验费用的，由上级市场监督管理部门或者监察机关责令退还；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分。

第六十七条 市场监督管理部门或者其他国家机关违反本法第二十五条的规定，向社会推荐生产者的产品或者以监制、监销等方式参与产品经营活动的，由其上级机关或者监察机关责令改正，消除影响，有违法收入的予以没收；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分。

产品质量检验机构有前款所列违法行为的，由市场监督管理部门责令改正，消除影响，有违法收入的予以没收，可以并处违法收入一倍以下的罚款；情节严重的，撤销其质量检验资格。

第六十八条 市场监督管理部门的工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予行政处分。

第六十九条 以暴力、威胁方法阻碍市场监督管理部门的工作人员依法执行职务的，依法追究刑事责任；拒绝、阻碍未使用暴力、威胁方法的，由公安机关依照治安管理处罚法的规定处罚。

第七十条 由市场监督管理部门按照国务院规定的职权范围决定”修改为“由市场监督管理部门决定，本法第四十九条至第五十七条、第六

十条至第六十三条规定的行政处罚由市场监督管理部门按照国务院规定的职权范围决定。法律、行政法规对行使行政处罚权的机关另有规定的，依照有关法律、行政法规的规定执行。

第七十一条 对依照本法规定没收的产品，依照国家有关规定进行销毁或者采取其他方式处理。

第七十二条 本法第四十九条至第五十四条、第六十二条、第六十三条所规定的货值金额以违法生产、销售产品的标价计算；没有标价的，按照同类产品的市场价格计算。

第六章 附则

第七十三条 军工产品质量监督管理办法，由国务院、中央军事委员会另行制定。

因核设施、核产品造成损害的赔偿责任，法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

第七十四条 本法自 1993 年 9 月 1 日起施行。

中华人民共和国主席令

第二十一号

《中华人民共和国侵权责任法》已由中华人民共和国第十一届全国人民代表大会常务委员会第十二次会议于2009年12月26日通过，现予公布，自2010年7月1日起施行。

中华人民共和国主席 胡锦涛

2009年12月26日

三、《中华人民共和国侵权责任法》

(2009年12月26日第十一届全国人民代表大会常务委员会第十二次会议通过)

第一章 一般规定

第一条 为了保护民事主体的合法权益，明确侵权责任，预防并制裁侵权行为，促进社会和谐稳定，制定本法。

第二条 侵害民事权益，应当依照本法承担侵权责任。

本法所称民事权益，包括生命权、健康权、姓名权、名誉权、荣誉权、肖像权、隐私权、婚姻自主权、监护权、所有权、用益物权、担保物权、著作权、专利权、商标专用权、发现权、股权、继承权等人身、财产权益。

第三条 被侵权人有权请求侵权人承担侵权责任。

第四条 侵权人因同一行为应当承担行政责任或者刑事责任的，不影响依法承担侵权责任。

因同一行为应当承担侵权责任和行政责任、刑事责任，侵权人的财产不足以支付的，先承担侵权责任。

第五条 其他法律对侵权责任另有特别规定的，依照其规定。

第二章 责任构成和责任方式

第六条 行为人因过错侵害他人民事权益，应当承担侵权责任。

根据法律规定推定行为人有过错，行为人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。

第七条 行为人损害他人民事权益，不论行为人有无过错，法律规定应当承担侵权责任的，依照其规定。

第八条 二人以上共同实施侵权行为，造成他人损害的，应当承担连带责任。

第九条 教唆、帮助他人实施侵权行为的，应当与行为人承担连带责任。

教唆、帮助无民事行为能力人、限制民事行为能力人实施侵权行为的，应当承担侵权责任；该无民事行为能力人、限制民事行为能力人的监护人未尽到监护责任的，应当承担相应的责任。

第十条 二人以上实施危及他人人身、财产安全的行为，其中一人或者数人的行为造成他人损害，能够确定具体侵权人的，由侵权人承担责任；不能确定具体侵权人的，行为人承担连带责任。

第十一条 二人以上分别实施侵权行为造成同一损害，每个人的侵权行为都足以造成全部损害的，行为人承担连带责任。

第十二条 二人以上分别实施侵权行为造成同一损害，能够确定责任大小的，各自承担相应的责任；难以确定责任大小的，平均承担赔偿责任。

第十三条 法律规定承担连带责任的，被侵权人有权请求部分或者全部连带责任人承担责任。

第十四条 连带责任人根据各自责任大小确定相应的赔偿数额；难以确定责任大小的，平均承担赔偿责任。

支付超出自己赔偿数额的连带责任人，有权向其他连带责任人追偿。

第十五条 承担侵权责任的方式主要有：

- （一）停止侵害；
- （二）排除妨碍；
- （三）消除危险；
- （四）返还财产；
- （五）恢复原状；
- （六）赔偿损失；
- （七）赔礼道歉；
- （八）消除影响、恢复名誉。

以上承担侵权责任的方式，可以单独适用，也可以合并适用。

第十六条 侵害他人造成人身损害的，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。

第十七条 因同一侵权行为造成多人死亡的，可以以相同数额确定死亡赔偿金。

第十八条 被侵权人死亡的，其近亲属有权请求侵权人承担侵权责任。被侵权人为单位，该单位分立、合并的，承继权利的单位有权请求侵权人承担侵权责任。

被侵权人死亡的，支付被侵权人医疗费、丧葬费等合理费用的人有权请求侵权人赔偿费用，但侵权人已支付该费用的除外。

第十九条 侵害他人财产的，财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他方式计算。

第二十条 侵害他人人身权益造成财产损失的，按照被侵权人因此受到的损失赔偿；被侵权人的损失难以确定，侵权人因此获得利益的，按照其获得的利益赔偿；侵权人因此获得的利益难以确定，被侵权人和侵权人就赔偿数额协商不一致，向人民法院提起诉讼的，由人民法院根据实际情况确定赔偿数额。

第二十一条 侵权行为危及他人人身、财产安全的，被侵权人可以请求侵权人承担停止侵害、排除妨碍、消除危险等侵权责任。

第二十二条 侵害他人人身权益，造成他人严重精神损害的，被侵权人可以请求精神损害赔偿。

第二十三条 因防止、制止他人民事权益被侵害而使自己受到损害的，由侵权人承担责任。侵权人逃逸或者无力承担责任，被侵权人请求补偿的，受益人应当给予适当补偿。

第二十四条 受害人和行为人对损害的发生都没有过错的，可以根据实际情况，由双方分担损失。

第二十五条 损害发生后，当事人可以协商赔偿费用的支付方式。协商不一致的，赔偿费用应当一次性支付；一次性支付确有困难的，可以分期支付，但应当提供相应的担保。

第三章 不承担责任和减轻责任的情形

第二十六条 被侵权人对损害的发生也有过错的，可以减轻侵权人的责任。

第二十七条 损害是因受害人故意造成的，行为人不承担责任。

第二十八条 损害是因第三人造成的，第三人应当承担侵权责任。

第二十九条 因不可抗力造成他人损害的，不承担责任。法律另有规定的，依照其规定。

第三十条 因正当防卫造成损害的，不承担责任。正当防卫超过必要的限度，造成不应有的损害的，正当防卫人应当承担适当的责任。

第三十一条 因紧急避险造成损害的，由引起险情发生的人承担责任。如果危险是由自然原因引起的，紧急避险人不承担责任或者给予适当补偿。紧急避险采取措施不当或者超过必要的限度，造成不应有的损害的，紧急避险人应当承担适当的责任。

第四章 关于责任主体的特殊规定

第三十二条 无民事行为能力人、限制民事行为能力人造成他人损害的，由监护人承担侵权责任。监护人尽到监护责任的，可以减轻其侵权责任。

有财产的无民事行为能力人、限制民事行为能力人造成他人损害的，从本人财产中支付赔偿费用。不足部分，由监护人赔偿。

第三十三条 完全民事行为能力人对自己的行为暂时没有意识或者失去控制造成他人损害有过错的，应当承担侵权责任；没有过错的，根据行为人的经济状况对受害人适当补偿。

完全民事行为能力人因醉酒、滥用麻醉药品或者精神药品对自己的行为暂时没有意识或者失去控制造成他人损害的，应当承担侵权责任。

第三十四条 用人单位的工作人员因执行工作任务造成他人损害的，由用人单位承担侵权责任。

劳务派遣期间，被派遣的工作人员因执行工作任务造成他人损害的，

由接受劳务派遣的用工单位承担侵权责任；劳务派遣单位有过错的，承担相应的补充责任。

第三十五条 个人之间形成劳务关系，提供劳务一方因劳务造成他人损害的，由接受劳务一方承担侵权责任。提供劳务一方因劳务自己受到损害的，根据双方各自的过错承担相应的责任。

第三十六条 网络用户、网络服务提供者利用网络侵害他人民事权益的，应当承担侵权责任。

网络用户利用网络服务实施侵权行为的，被侵权人有权通知网络服务提供者采取删除、屏蔽、断开链接等必要措施。网络服务提供者接到通知后未及时采取必要措施的，对损害的扩大部分与该网络用户承担连带责任。

网络服务提供者知道网络用户利用其网络服务侵害他人民事权益，未采取必要措施的，与该网络用户承担连带责任。

第三十七条 宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。

因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；管理人或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。

第三十八条 无民事行为能力人在幼儿园、学校或者其他教育机构学习、生活期间受到人身损害的，幼儿园、学校或者其他教育机构应当承担侵权责任，但能够证明尽到教育、管理职责的，不承担责任。

第三十九条 限制民事行为能力人在学校或者其他教育机构学习、生活期间受到人身损害，学校或者其他教育机构未尽到教育、管理职责的，应当承担侵权责任。

第四十条 无民事行为能力人或者限制民事行为能力人在幼儿园、学校或者其他教育机构学习、生活期间，受到幼儿园、学校或者其他教育机构以外的人员人身损害的，由侵权人承担侵权责任；幼儿园、学校或者其他教育机构未尽到管理职责的，承担相应的补充责任。

第五章 产品责任

第四十一条 因产品存在缺陷造成他人损害的，生产者应当承担侵权责任。

第四十二条 因销售者的过错使产品存在缺陷，造成他人损害的，销售者应当承担侵权责任。

销售者不能指明缺陷产品的生产者也不能指明缺陷产品的供货者的，销售者应当承担侵权责任。

第四十三条 因产品存在缺陷造成损害的，被侵权人可以向产品的生产者请求赔偿，也可以向产品的销售者请求赔偿。

产品缺陷由生产者造成的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。

因销售者的过错使产品存在缺陷的，生产者赔偿后，有权向销售者追偿。

第四十四条 因运输者、仓储者等第三人的过错使产品存在缺陷，造成他人损害的，产品的生产者、销售者赔偿后，有权向第三人追偿。

第四十五条 因产品缺陷危及他人人身、财产安全的，被侵权人有权请求生产者、销售者承担排除妨碍、消除危险等侵权责任。

第四十六条 产品投入流通后发现存在缺陷的，生产者、销售者应当及时采取警示、召回等补救措施。未及时采取补救措施或者补救措施不力造成损害的，应当承担侵权责任。

第四十七条 明知产品存在缺陷仍然生产、销售，造成他人死亡或者

健康严重损害的，被侵权人有权请求相应的惩罚性赔偿。

第六章 机动车交通事故责任

第四十八条 机动车发生交通事故造成损害的，依照道路交通安全法的有关规定承担赔偿责任。

第四十九条 因租赁、借用等情形机动车所有人与使用人不是同一人时，发生交通事故后属于该机动车一方责任的，由保险公司在机动车强制保险责任限额范围内予以赔偿。不足部分，由机动车使用人承担赔偿责任；机动车所有人对损害的发生有过错的，承担相应的赔偿责任。

第五十条 当事人之间已经以买卖等方式转让并交付机动车但未办理所有权转移登记，发生交通事故后属于该机动车一方责任的，由保险公司在机动车强制保险责任限额范围内予以赔偿。不足部分，由受让人承担赔偿责任。

第五十一条 以买卖等方式转让拼装或者已达到报废标准的机动车，发生交通事故造成损害的，由转让人和受让人承担连带责任。

第五十二条 盗窃、抢劫或者抢夺的机动车发生交通事故造成损害的，由盗窃人、抢劫人或者抢夺人承担赔偿责任。保险公司在机动车强制保险责任限额范围内垫付抢救费用的，有权向交通事故责任人追偿。

第五十三条 机动车驾驶人发生交通事故后逃逸，该机动车参加强制保险的，由保险公司在机动车强制保险责任限额范围内予以赔偿；机动车不明或者该机动车未参加强制保险，需要支付被侵权人人身伤亡的抢救、丧葬等费用的，由道路交通事故社会救助基金垫付。道路交通事故社会救助基金垫付后，其管理机构有权向交通事故责任人追偿。

第七章 医疗损害责任

第五十四条 患者在诊疗活动中受到损害，医疗机构及其医务人员有过错的，由医疗机构承担赔偿责任。

第五十五条 医务人员在诊疗活动中应当向患者说明病情和医疗措施。需要实施手术、特殊检查、特殊治疗的，医务人员应当及时向患者说明医疗风险、替代医疗方案等情况，并取得其书面同意；不宜向患者说明的，应当向患者的近亲属说明，并取得其书面同意。

医务人员未尽到前款义务，造成患者损害的，医疗机构应当承担赔偿责任。

第五十六条 因抢救生命垂危的患者等紧急情况，不能取得患者或者其近亲属意见的，经医疗机构负责人或者授权的负责人批准，可以立即实施相应的医疗措施。

第五十七条 医务人员在诊疗活动中未尽到与当时的医疗水平相应的诊疗义务，造成患者损害的，医疗机构应当承担赔偿责任。

第五十八条 患者有损害，因下列情形之一的，推定医疗机构有过错：

- （一）违反法律、行政法规、规章以及其他有关诊疗规范的规定；
- （二）隐匿或者拒绝提供与纠纷有关的病历资料；
- （三）伪造、篡改或者销毁病历资料。

第五十九条 因药品、消毒药剂、医疗器械的缺陷，或者输入不合格的血液造成患者损害的，患者可以向生产者或者血液提供机构请求赔偿，也可以向医疗机构请求赔偿。患者向医疗机构请求赔偿的，医疗机构赔偿后，有权向负有责任的生产者或者血液提供机构追偿。

第六十条 患者有损害，因下列情形之一的，医疗机构不承担赔偿责任：

- （一）患者或者其近亲属不配合医疗机构进行符合诊疗规范的诊疗；

（二）医务人员在抢救生命垂危的患者等紧急情况下已经尽到合理诊疗义务；

（三）限于当时的医疗水平难以诊疗。

前款第一项情形中，医疗机构及其医务人员也有过错的，应当承担相应的赔偿责任。

第六十一条 医疗机构及其医务人员应当按照规定填写并妥善保管住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、病理资料、护理记录、医疗费用等病历资料。

患者要求查阅、复制前款规定的病历资料的，医疗机构应当提供。

第六十二条 医疗机构及其医务人员应当对患者的隐私保密。泄露患者隐私或者未经患者同意公开其病历资料，造成患者损害的，应当承担侵权责任。

第六十三条 医疗机构及其医务人员不得违反诊疗规范实施不必要的检查。

第六十四条 医疗机构及其医务人员的合法权益受法律保护。干扰医疗秩序，妨害医务人员工作、生活的，应当依法承担法律责任。

第八章 环境污染责任

第六十五条 因污染环境造成损害的，污染者应当承担侵权责任。

第六十六条 因污染环境发生纠纷，污染者应当就法律规定的不承担责任或者减轻责任的情形及其行为与损害之间不存在因果关系承担举证责任。

第六十七条 两个以上污染者污染环境，污染者承担责任的大小，根据污染物的种类、排放量等因素确定。

第六十八条 因第三人的过错污染环境造成损害的，被侵权人可以向

污染者请求赔偿，也可以向第三人请求赔偿。污染者赔偿后，有权向第三人追偿。

第九章 高度危险责任

第六十九条 从事高度危险作业造成他人损害的，应当承担侵权责任。

第七十条 民用核设施发生核事故造成他人损害的，民用核设施的经营者应当承担侵权责任，但能够证明损害是因战争等情形或者受害人故意造成的，不承担责任。

第七十一条 民用航空器造成他人损害的，民用航空器的经营者应当承担侵权责任，但能够证明损害是因受害人故意造成的，不承担责任。

第七十二条 占有或者使用易燃、易爆、剧毒、放射性等高度危险物造成他人损害的，占有人或者使用人应当承担侵权责任，但能够证明损害是因受害人故意或者不可抗力造成的，不承担责任。被侵权人对损害的发生有重大过失的，可以减轻占有人或者使用人的责任。

第七十三条 从事高空、高压、地下挖掘活动或者使用高速轨道运输工具造成他人损害的，经营者应当承担侵权责任，但能够证明损害是因受害人故意或者不可抗力造成的，不承担责任。被侵权人对损害的发生有过失的，可以减轻经营者的责任。

第七十四条 遗失、抛弃高度危险物造成他人损害的，由所有人承担侵权责任。所有人将高度危险物交由他人管理的，由管理人承担侵权责任；所有人有过错的，与管理人承担连带责任。

第七十五条 非法占有高度危险物造成他人损害的，由非法占有人承担侵权责任。所有人、管理人不能证明对防止他人非法占有尽到高度注意义务的，与非法占有人承担连带责任。

第七十六条 未经许可进入高度危险活动区域或者高度危险物存放

区域受到损害，管理人已经采取安全措施并尽到警示义务的，可以减轻或者不承担责任。

第七十七条 承担高度危险责任，法律规定赔偿限额的，依照其规定。

第十章 饲养动物损害责任

第七十八条 饲养的动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任，但能够证明损害是因被侵权人故意或者重大过失造成的，可以不承担或者减轻责任。

第七十九条 违反管理规定，未对动物采取安全措施造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任。

第八十条 禁止饲养的烈性犬等危险动物造成他人损害的，动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任。

第八十一条 动物园的动物造成他人损害的，动物园应当承担侵权责任，但能够证明尽到管理职责的，不承担责任。

第八十二条 遗弃、逃逸的动物在遗弃、逃逸期间造成他人损害的，由原动物饲养人或者管理人承担侵权责任。

第八十三条 因第三人的过错致使动物造成他人损害的，被侵权人可以向动物饲养人或者管理人请求赔偿，也可以向第三人请求赔偿。动物饲养人或者管理人赔偿后，有权向第三人追偿。

第八十四条 饲养动物应当遵守法律，尊重社会公德，不得妨害他人生活。

第十一章 物件损害责任

第八十五条 建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落造成他人损害，所有人、管理人或者使用人不能证明自己没

有过错的，应当承担侵权责任。所有人、管理人或者使用人赔偿后，有其他责任人的，有权向其他责任人追偿。

第八十六条 建筑物、构筑物或者其他设施倒塌造成他人损害的，由建设单位与施工单位承担连带责任。建设单位、施工单位赔偿后，有其他责任人的，有权向其他责任人追偿。

因其他责任人的原因，建筑物、构筑物或者其他设施倒塌造成他人损害的，由其他责任人承担侵权责任。

第八十七条 从建筑物中抛掷物品或者从建筑物上坠落的物品造成他人损害，难以确定具体侵权人的，除能够证明自己不是侵权人的外，由可能加害的建筑物使用人给予补偿。

第八十八条 堆放物倒塌造成他人损害，堆放人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。

第八十九条 在公共道路上堆放、倾倒、遗撒妨碍通行的物品造成他人损害的，有关单位或者个人应当承担侵权责任。

第九十条 因林木折断造成他人损害，林木的所有人或者管理人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。

第九十一条 在公共场所或者道路上挖坑、修缮安装地下设施等，没有设置明显标志和采取安全措施造成他人损害的，施工人应当承担侵权责任。

窨井等地下设施造成他人损害，管理人不能证明尽到管理职责的，应当承担侵权责任。

第十二章 附则

第九十二条 本法自2010年7月1日起施行。

四、《侵害消费者权益行为处罚办法》

《侵害消费者权益行为处罚办法》经中华人民共和国国家工商行政管理总局局务会审议通过，于 2015 年 1 月 5 日通过《国家工商行政管理总局令》第 73 号予以公布。

第一条 为依法制止侵害消费者权益行为，保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，根据《消费者权益保护法》等法律法规，制定本办法。

第二条 工商行政管理部门依照《消费者权益保护法》等法律法规和本办法的规定，保护消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的权益，对经营者侵害消费者权益的行为实施行政处罚。

第三条 工商行政管理部门依法对侵害消费者权益行为实施行政处罚，应当依照公正、公开、及时的原则，坚持处罚与教育相结合，综合运用建议、约谈、示范等方式实施行政指导，督促和指导经营者履行法定义务。

第四条 经营者为消费者提供商品或者服务，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，依照《消费者权益保护法》等法律法规的规定和与消费者的约定履行义务，不得侵害消费者合法权益。

第五条 经营者提供商品或者服务不得有下列行为：

- (一) 销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全要求；
- (二) 销售失效、变质的商品；
- (三) 销售伪造产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址、篡改生产日期的商品；
- (四) 销售伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品；
- (五) 销售的商品或者提供的服务侵犯他人注册商标专用权；

- (六)销售伪造或者冒用知名商品特有的名称、包装、装潢的商品；
- (七)在销售的商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，以不合格商品冒充合格商品；
- (八)销售国家明令淘汰并停止销售的商品；
- (九)提供商品或者服务中故意使用不合格的计量器具或者破坏计量器具准确度；
- (十)骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务。

第六条 经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面、准确，不得有下列虚假或者引人误解的宣传行为：

- (一)不以真实名称和标记提供商品或者服务；
- (二)以虚假或者引人误解的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者服务；
- (三)作虚假或者引人误解的现场说明和演示；
- (四)采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论或者雇佣他人等方式进行欺骗性销售诱导；
- (五)以虚假的“ 清仓价”、“ 甩卖价”、“ 最低价”、“ 优惠价”或者其他欺骗性价格表示销售商品或者服务；
- (六)以虚假的“ 有奖销售”、“ 还本销售”、“ 体验销售”等方式销售商品或者服务；
- (七)谎称正品销售“ 处理品”、“ 残次品”、“ 等外品”等商品；
- (八)夸大或隐瞒所提供的商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者；
- (九)以其他虚假或者引人误解的宣传方式误导消费者。

第七条 经营者对工商行政管理部门责令其对提供的缺陷商品或者

服务采取停止销售或者服务等措施，不得拒绝或者拖延。经营者未按照责令停止销售或者服务通知、公告要求采取措施的，视为拒绝或者拖延。

第八条 经营者提供商品或者服务，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，不得故意拖延或者无理拒绝消费者的合法要求。经营者有下列情形之一的并超过十五日的，视为故意拖延或者无理拒绝：

（一）经有关行政部门依法认定为不合格商品，自消费者提出退货要求之日起未退货的；

（二）自国家规定、当事人约定期满之日起或者不符合质量要求的自消费者提出要求之日起，无正当理由拒不履行修理、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义务的。

第九条 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，应当依照法律规定承担无理由退货义务，不得故意拖延或者无理拒绝。经营者有下列情形之一的并超过十五日的，视为故意拖延或者无理拒绝：

（一）对于适用无理由退货的商品，自收到消费者退货要求之日起未办理退货手续；

（二）未经消费者确认，以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货；

（三）以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货；

（四）自收到退回商品之日起无正当理由未返还消费者支付的商品价款。

第十条 经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当与消费者明确约定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、民事责任等内容。未按约定提供商

品或者服务的，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。对退款无约定的，按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

经营者对消费者提出的合理退款要求，明确表示不予退款，或者自约定期满之日起、无约定期限的自消费者提出退款要求之日起超过十五日未退款的，视为故意拖延或者无理拒绝。

第十一条 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。经营者不得有下列行为：

- (一) 未经消费者同意，收集、使用消费者个人信息；
- (二) 泄露、出售或者非法向他人提供所收集的消费者个人信息；
- (三) 未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝，向其发送商业性信息。

前款中的消费者个人信息是指经营者在提供商品或者服务活动中收集的消费者姓名、性别、职业、出生日期、身份证件号码、住址、联系方式、收入和财产状况、健康状况、消费情况等能够单独或者与其他信息结合识别消费者的信息。

第十二条 经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等的，应当以显著方式提请消费者注意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，不得作出含有下列内容的规定：

- (一) 免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任；
- (二) 排除或者限制消费者提出修理、更换、退货、赔偿损失以及获

得违约金和其他合理赔偿的权利；

(三)排除或者限制消费者依法投诉、举报、提起诉讼的权利；

(四)强制或者变相强制消费者购买和使用其提供的或者其指定的经营者提供的商品或者服务，对不接受其不合理条件的消费者拒绝提供相应商品或者服务，或者提高收费标准；

(五)规定经营者有权任意变更或者解除合同，限制消费者依法变更或者解除合同权利；

(六)规定经营者单方享有解释权或者最终解释权；

(七)其他对消费者不公平、不合理的规定。

第十三条 从事服务业的经营者不得有下列行为：

(一)从事为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务的经营者谎报用工用料，故意损坏、偷换零部件或材料，使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的零部件或材料，更换不需要更换的零部件，或者偷工减料、加收费用，损害消费者权益的；

(二)从事房屋租赁、家政服务等中介服务的经营者提供虚假信息或者采取欺骗、恶意串通等手段损害消费者权益的。

第十四条 经营者有本办法第五条至第十一条规定的情形之一，其他法律、法规有规定的，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依照《消费者权益保护法》第五十六条予以处罚。

第十五条 经营者违反本办法第十二条、第十三条规定，其他法律、法规有规定的，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责令改正，可以单处或者并处警告，违法所得三倍以下、但最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处一万元以下的罚款。

第十六条 经营者有本办法第五条第(一)项至第(六)项规定行为之一且不能证明自己并非欺骗、误导消费者而实施此种行为的,属于欺诈行为。

经营者有本办法第五条第(七)项至第(十)项、第六条和第十三条规定行为之一的,属于欺诈行为。

第十七条 经营者对工商行政管理部门作出的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。

第十八条 侵害消费者权益违法行为涉嫌犯罪的,工商行政管理部门应当按照有关规定,移送司法机关追究其刑事责任。

第十九条 工商行政管理部门依照法律法规及本办法规定对经营者予以行政处罚的,应当记入经营者的信用档案,并通过企业信用信息公示系统等及时向社会公布。

企业应当依据《企业信息公示暂行条例》的规定,通过企业信用信息公示系统及时向社会公布相关行政处罚信息。

第二十条 工商行政管理执法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,应当依法给予行政处分;涉嫌犯罪的,依法移送司法机关。

第二十一条 本办法由国家工商行政管理总局负责解释。

第二十二条 本办法自 2015 年 3 月 15 日起施行。1996 年 3 月 15 日国家工商行政管理局发布的《欺诈消费者行为处罚办法》(国家工商行政管理局令第 50 号)同时废止。

五、知识科普：3.15 消费者权益日的这些知识，你知道吗？

“国际消费者权益日”（World Consumer Rights Day）是每年的3月15日，由国际消费者联盟组织于1983年确定。

目的在于扩大消费者权益保护的宣传，使之在世界得到重视，以促进各国和地区消费者组织之间的合作与交往。中消协发布2024年国际消费者权益日的主题为“激发消费活力”。

发展历史

1898 年

全世界第一个消费者组织在美国成立。

1936 年

建立了全美的消费者联盟。第二次世界大战后，各种反映消费者利益和要求的组织，在一些发达国家相继出现。

1983 年

国际消费者联盟组织确定每年的3月15日为“国际消费者权益日”。

此后，每年3月15日，世界各地的消费者及有关组织都要举行各种活动，推动保护消费者权益运动进一步发展。

设立宗旨

选择这样一天作为“国际消费者权益日”，也是为了扩大宣传，促进各国消费者组织的合作和交往，在国际范围内引起重视，推动保护消费者的活动。

正如国际消费者联盟组织主席罗达房·帕金所说：“每个国家的消费者组织应列入世界范围的为消费者权利的保障而斗争的行列。”当这

种斗争每天继续下去的时候，让各方面都能听到我们为消费者而发出的声音，并且获得为未来的任务而努力的精神动力。

315 的意义

“315 消费者权益日”的宗旨就是对消费者进行教育，提高消费者维护自身权益的意识和能力，并且处理消费者投诉，帮助消费者挽回损失。315 晚会每年都会曝光大量消费者关注的质量问题，深度揭露消费环境存在的问题，目的是为了促使消费者增强维权意识、促进企业认识到自己的不足从而不断改善提高自己的服务水平，315 晚会对于提高国人的生活水准发挥着十分重要的作用。

解读 2024 年国际消费者权益日主题

中消协发布 2024 年国际消费者权益日的主题为“激发消费活力”。其涵义是，各级消协组织要有力有效履行保护消费者合法权益法定职责，优化消费环境，让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费，推动消费从疫后恢复转向持续扩大。

(1) 提升消协组织维权能力，帮消费者解决后顾之忧，让消费者敢消费。

(2) 协同共治优化消费环境，助消费者增强获得感，让消费者愿消费。

(3) 释放消费升级潜能，助力高质量发展，让消费者乐享高品质消费。

侵权现象

霸王条款

“霸王条款”往往出现于“格式条款”中。“格式条款”是一个法律概念，指“当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对

方协商的条款。”我们每个人都有可能在生活中遇到格式条款，比如在银行办理业务，通常都是在格式条款上签字；订购很多服务或者产品的时候，拿到的也都是所谓“公司通用”“不可修改”的格式文本。

在日常生活中，不少商品或者服务的提供方非但未对格式予以说明，反而会在消费场景下告诉消费者：“你不用多看了，我们公司就是这么规定的，该行为显然是有违法律规定的。”

“霸王条款”在签署旅游合同、金融产品合同、中介服务合同等场景下时有发生，消费者在签署前应当仔细阅读，遇到问题大可询问，从而明明白白消费。发生纠纷后，也不要仅仅认为自己当初签署过白纸黑字的合同里就觉得只能忍气吞声，只要格式条款的提供方有违公平原则、未尽解释义务，或单方面免除了自身的责任或者加重了另一方的责任，作为消费者就依然可以据理力争。

预付卡

如今，不少经营者为了绑定忠实用户，都会建议消费者购买预付卡，消费者可能由此享受一定的折扣或优惠。这本是一件可以让经营者、消费者双赢的举措，但往往因为经营者的不规范致使消费者权益受损。

常见的预付卡陷阱包括：消费者在购买预付卡之后，经营者的服务质量降低、肆意变更预付卡使用规则、或者单方面调整经营模式等；有甚者，甚至可能出现经营不善、卷款而逃的情况。

因此，消费者在购买预付卡时务必理性，对于经营者提出的违背法律规定的内容要严厉指出。

维权途径

网购-七天无理由退换货

从 2014 年 3 月 15 日起针对网上购物，商品不符合自己需求，买家可以在签收日起七天无理由退换货。无理由退换货的前提是该商品未被拆封。

12315 维权

在与商家沟通无果的情况下，可以拨打 12315 电话，或者通过 12315 微信公众号进行维权。通过这些直接有效的维权方法与商家进行调解，同时管理部门也能对消费市场进行更有效的监管。

法律途径维权

向有关行政部门申诉。要向工商、物价、技监、标准、计量、卫生等有关行政管理部门的大门，勇敢大方地迈进去！如果仍解决不了问题，消费者便需要向人民法院提起诉讼。

六、普法宣传：3.15 国际消费者权益保护日

消费者权益日节日简介

国际消费者权益日，最早由国际消费者联盟组织于 1983 年确定，目的在于扩大消费者权益保护的宣传，使之在世界范围内得到重视，促进各国和地区消费者组织之间的合作与交往，在国际范围内更好地保护消费者权益。而之所以定于每年的 3 月 15 日，是因为 1962 年时任美国总统的约翰·肯尼迪在 3 月 15 日于美国国会发表《关于保护消费者利益的总统特别咨文》一文，文中首次提出了消费者的四项权利。

“3.15” 的意义

“315 消费者权益日”的宗旨就是对消费者进行教育，提高消费者维护自身权益的意识和能力，并且处理消费者投诉，帮助消费者挽回损失。自从 1991 年央视播出 315 晚会以来，每年都会曝光大量消费者关注的质量问题，深度揭露消费环境存在的问题，目的是为了促使消费者增强维权意识、促进企业认识到自己的不足从而不断改善提高自己的服务水平，315 晚会对于提高国人的生活水准发挥着十分重要的作用。

打击假货 从我做起

消费者应当如何维权

- 1、与商家沟通：如果消费者买了有问题的商品，可以先与商家协商解决。
- 2、拨打 12315 投诉电话：如果消费者与商家沟通后，问题得不到解决，就可以拨打 12315 投诉电话。
- 3、登录 315 投诉官网站反映情况。
- 4、向有关部门反映情况：消费者可以向当地的工商部门或者质检部门反应自己遇到的难题。

维权小贴士

“7 日”：产品自售出之日起 7 日内发生性能故障，消费者可以选择退货、换货或修理。

“15 日”：产品自售出之日起 15 天内发生性能故障，消费者可以选择换货或者修理。

“三包有效期”：“三包”有效期为自开具发票之日起计算。在“三包”有效期内修理两次，仍不能正常使用的商品，消费者可凭修理记录和证明调换商品。

相关举报电话

消费者申诉举报：12315

价格投诉热线：12358

质量投诉：12365

电信投诉：12300

法律援助：12351

市长热线：12345

租房引起的纷争

刚刚大四毕业的小明在广州找了份工作，他希望在广州租套房，以便工作。他找到了幸福中介公司进行咨询。在看了中介提供的房子图片后，小明对在越秀区的一套房很感兴趣，于是他决定租下这套房。房东要求要提前交付房租并缴纳押金，并且是押一付三。签订完合同，小明开心地赶到租房，准备入住。但真实的房子却与图片上的模样大相径庭。小明想要和中介理论时，中介一副无所谓的样子，还说是小明没有提前查看，合同一签，一切概不负责。刚毕业的小明只好吃了哑巴亏，默默住了下来。过了一年，小明因为工作的原因需要去往别的城市，当他退

房想要向房东要回押金的时候，房东却拒不认账，认为是小明的问题，和自己无关，不肯退押金，这下小明慌了，遇到这种情况该怎么办呢？

租房前注意事项

1、与商家**沟通**：如果消费者买了有问题的商品，可以先与商家协商解决。

2、拨打**12315 投诉电话**：如果消费者与商家沟通后，问题得不到解决，就可以拨打 12315 投诉电话。

3、登录**315 投诉官网站**反映情况。

4、向**有关部门**反映情况：消费者可以向当地的工商部门或者质检部门反应自己遇到的难题。

房东和中介说法不一怎么办

1. 首先要确定**和谁签订了合同**，中介是不是受房东委托进行的房源介绍，避免名不副实或者房东不知情情况，在友好的基础上进行谈判。

2. **调解解决**。根据租客的申请，在消费者协会或者其他组织部门的主持下，通过说服教育，使双方达成和解协议，解决纠纷。

3. **明确合同类型**，具体内容明确清晰，可以证明合同是有效的，应当受到相关法律法规的保护。如果房东和中介不愿意出面调解，则可以根据《中华人民共和国合同法》第一百二十八条【**合同争议的解决**】当事人不愿意和解、调解或调解不成的，可以根据仲裁协议向仲裁机关提出申请仲裁。

4. 根据《合同法》第五十四条规定，当事人一方有权请求热人民法院或者仲裁机构变更或撤销：（1）因重大误解订立的；（2）在订立合同时显失公平的，一方以欺诈、胁迫手段或者乘人之危，使对方在违背

真实意思的情况下订立的合同，受损害方有权提出解除买卖合同，退还定金以及赔偿损失的要求。租客就可根据这一条减少损失。

遇到无赖房东不退押金怎么办

1. 先尝试双方协调解决问题

遇到房东不退押金，租户可根据《房屋租赁合同》相关内容与房东进行协商，且根据《合同法》第一百一十二条规定“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，在履行义务或者采取补救措施后，对方还有其他损失的，应当赔偿损失”，房东有义务依照合同返还租户支付的押金。

2. 通过第三方调解机构进行协调帮助

如果协商不成，你也可以通过第三方监管机构调解帮助。有一些调解机构以及对应的监管部门房管局可以居中协调，租户可以选择去相应的部门投诉。比如，可以请所在地的居委会或派出所调解，也可以联系区住建委、区房管局、市长信箱、消协、工商部门等途径维权。

3. 通过法律途径对房东进行起诉

如果租赁关系结束后，没有需要赔偿房东的事项，房东确实有克扣押金实施的，可以对此进行起诉。证据主要包括但不限于：

- ①原租房合同，房东的身份证号，房东的房产证复印件；
- ②与房东的短信微信聊天记录、电话录音等等；
- ③租金转账凭证（平时大家每次租金转账最好都备注“租金”）
- ④押金收条（建议大家对自己在初次入住的时候，就将自己租房合同，押金收条，拍照留存，以防后期丢失）；
- ⑤入住房屋时候关于房屋及物品的清点照片；

⑥如果有下一任租客的租房合同以及上一任房客关于房屋交接时的证言更好（此条主要针对是房东拿房屋损坏来说事）

七、3.15 消费者权益日--防范消费诈骗，我们在行动！

每年的3月15日是国际消费者权益日，由国际消费者联盟组织于1983年确定，目的在于扩大消费者权益保护的宣传，使消费者权益在世界范围内得到重视，以促进各国和地区消费者组织之间的合作与交往，在国际范围内更好地保护消费者权益。

春风吹，战鼓擂。一年一度轰轰烈烈的打假维权活动又上演了！大学生作为消费热潮的主要fans自然是消费维权的主力军，如今网购诈骗、电信诈骗层出不穷，诈骗分子的犯罪手法不断更新，令人防不胜防。总有不知情者不幸中枪，在狂热剁手的同时无形中也掉入了消费陷阱，如何应对这些“骗局”，快来了解一下吧！

■ 熟知消费者权益

作为消费者

只有清楚了解法律所赋予的权利

才能更好地辨别生活中的侵权行为

同时在自己的合法权益被损害时

拿起法律武器保护自己

消费者所享有的权利



1.安全保障权

消费者在购买、使用商品或接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。

2.知悉真情权

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。

3.自主选择权

消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

4.公平交易权

消费者享有公平交易的权利。

5.依法求偿权

消费者因购买、使用商品或接受服务受到人身、财产损害时，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

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

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。

9.监督批评权

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。

■ 识别消费骗局

大学生社会生活经验缺乏相关安全防范意识还比较薄弱加之校内外人员众多且复杂一不小心就容易陷入各种“骗局”

（1）校园推销诈骗：

一些外校人员冒充本校学长学姐，利用虚假的亲切度、权威性诱骗大学生以获取钱财，如四六级开班、音乐舞蹈培训等。

（2）助学金、奖学金诈骗：

不法分子冒充国家、政府、学校工作人员，以发放助学金、奖学金等名义，要求学生提供银行卡信息或诱导学生进行转账操作，骗取钱财。

（3）校园贷诈骗：

诈骗者以免抵押、低利息为诱饵通过网络等形式向在校大学生推送贷款广告，骗取学生缴纳贷款的手续费、管理费、保证金等巨额费用。

（4）兼职诈骗：

不法分子利用大学生渴望兼职赚钱的心理，通过索要中介费、上岗培训费或者要求先“交小钱”再“赚大钱”等骗取大学生钱财然后跑路。

（5）网购诈骗：

大学生偏爱网购，就易陷入虚假网站购物、低价分期付款、购买到假货或网购物品存在质量问题等

（6）各类网络电信诈骗：

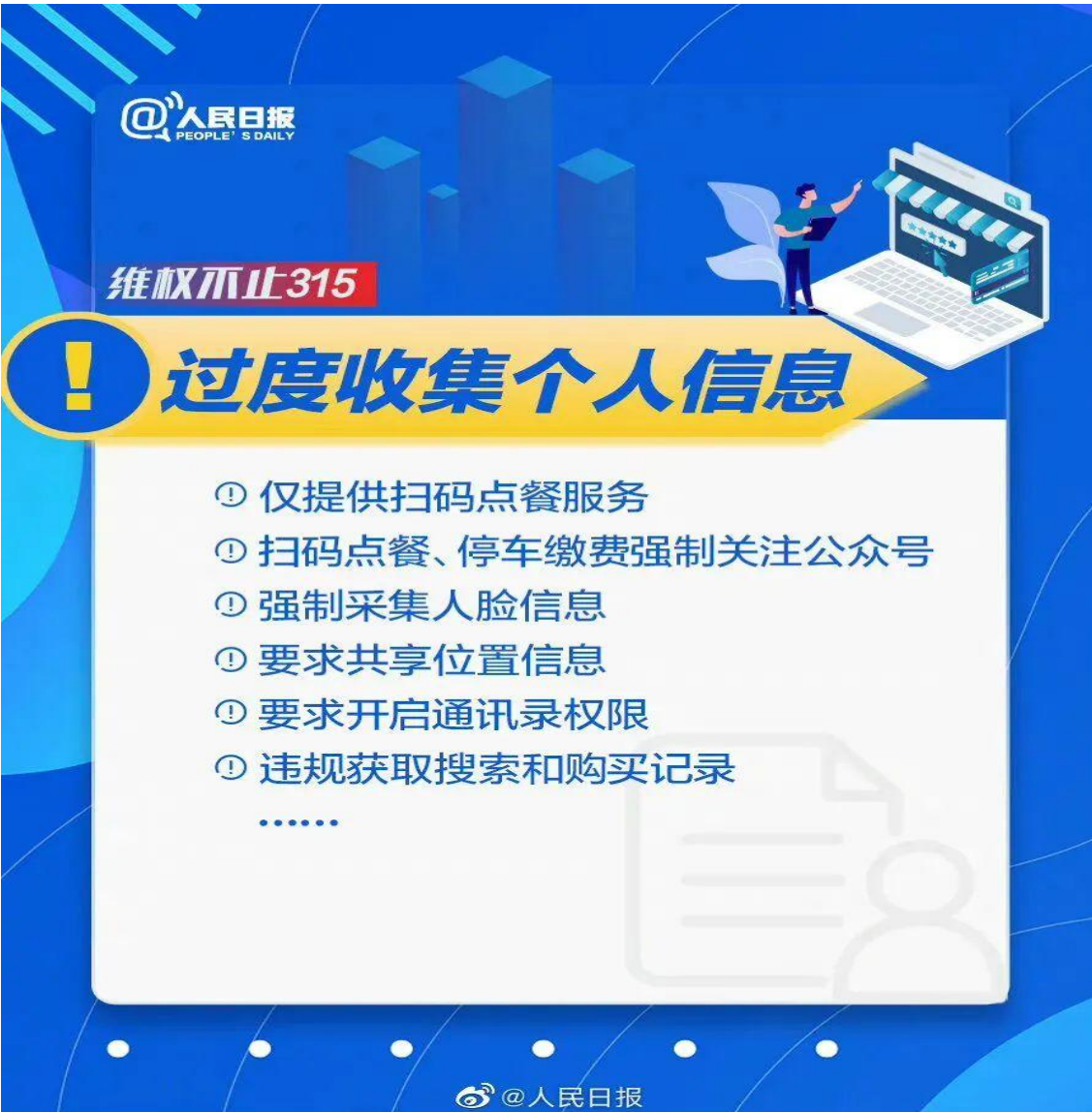
诈骗者以木马链接和电话短信套取个人真实身份信息；要求收取学费、重修费、医疗保险等费用；假装熟人朋友添加好友要求转账等。

了解消费侵权行为

如今网络化进程不断加快

网络消费蓬勃发展在看不到的网络世界里

这些都是消费侵权行为



The infographic features a blue background with a stylized bar chart and a person interacting with a laptop. The text is primarily in white and yellow, with a list of six items detailing excessive information collection. The bottom of the infographic includes a series of white dots and a Weibo logo.

@人民日报
PEOPLE'S DAILY

维权不止315

！ 过度收集个人信息

- ① 仅提供扫码点餐服务
- ① 扫码点餐、停车缴费强制关注公众号
- ① 强制采集人脸信息
- ① 要求共享位置信息
- ① 要求开启通讯录权限
- ① 违规获取搜索和购买记录

.....

@人民日报

维权不止315



! 大数据“杀熟”

- ① 用不同配制的手机搜同一商品价格不同
- ① 不同用户享有不同打折优惠形式
- ① 多次浏览后价格自动上涨
- ① 屏蔽同类低价商品
- ① 浏览过程遭遇“花式”催买
- ① 默认勾选之前购买过的服务
- ① 不消费时送优惠券, 需要时却没有
-

维权不止315



“水军”刷单炒信

- ① 雇佣“水军”刷虚假流量
- ① 组织“刷手”发布虚假好评
- ① 虚构“种草笔记”“网红测评”
- ① “拍A发B”“发空包”
- ① 增加“僵尸粉”“达人粉”
- ① 恶意刷差评
-

维权不止315



! 价格欺诈

- ① 虚构原价
- ① 先抬价后打折
- ① 谎称“年度最低价”
- ① 隐藏附加条件
- ① 不标明赠送商品的品名和数量
-

维权不止315



收预付款后违约

- ① 经营不善关门跑路
- ① 拒绝或拖延退费
- ① 设置苛刻退费条件
- ① 培训机构一次性收取超过3个月费用
-

维权不止315



! 快递服务侵权

- ① 擅自将快递存入快递柜、驿站
- ① 无正当理由拒绝送上门
- ① 未经允许选择代收
- ① 强制收件人先签收再验货
- ① 以“快递盲盒”名义出售他人快递
- ① 贩卖快递面单
-

维权不止315



! 阻碍给差评

- ① 电话短信骚扰、辱骂
- ① 以散布个人信息为威胁要求删评
- ① 删除、屏蔽差评
- ① 恶意报复

.....

学会多渠道维权

依照《消费者权益保护法》

当我们的消费权益受到侵害时

我们可以选择多途径进行解决

与经营者协商和解

请求消费者协会调解

向有关行政部门申诉

根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁

向人民法院提起诉讼

用正确行为维护法律给予我们的正当权益

维权不止315

消费维权 记住这个号码!

市场监督管理投诉举报热线:

12315

全国12315平台:

www.12315.cn

来源: 中国消费者协会等


在高速发展的信息化时代
我们每天接触的信息量巨大
网络消息真假参半
各种诈骗手段层出不穷
只有提高自身防骗意识和能力
才是识别新型诈骗的有效武器

注意！96110来电一定要接听

96110

全国反诈中心统一预警专号


2020年，96110反诈预警专号累计防止970万群众被骗。接到“96110”打来的电话，说明你或家人正在遭遇电信诈骗，或属于易受骗高危人群。

 @人民日报

牢记“三不一多”原则！

国家反诈中心提醒

- 未知链接**不**点击
- 陌生来电**不**轻信
- 个人信息**不**透露
- 转账汇款**多**核实

 @人民日报

来源：公安网安网、河北省公安厅、昆明市公安局、日照网警、佛山市公安局等

八、3.15 消费者权益维护日，大学生应该知道的那些事

一、何为消费者权益日

消费者权益日，是每年的3月15日，由国际消费者联盟组织于1983年确定，目的在于扩大消费者权益保护的宣传，使消费者权益在世界范围内得到重视，以促进各国和地区消费者组织之间的合作与交往，在国际范围内更好的保护消费者的权益。

那么，作为学生，同时也是万千消费者中的一分子，在校园生活中我们应该注意哪些可能侵害我们消费权益的事情呢？

二、消费者维权指南

俗话说，“天下没有免费的午餐”。面对一些打着“简单轻松、回报高”名号的工作，如“每天刷单月薪过万”、“高薪日结的打字员”等，我们一定要再三考虑，谨慎行事。

如今，各种校园兼职广告充斥网络社交平台，如兼职微信群、QQ群。虽然不乏一些优质的兼职工作，但同学们一定要擦亮眼睛，谨防陷入骗子精心策划的骗局。

面对这种事情，给大家几个小建议。

1 网站投诉

各个大型购物网站都有自己的客户服务部门，处理各种交易纠纷。消费者可向网站提供购买的商品的照片、聊天记录、交易记录等相关信息，进行投诉或举报。如果涉嫌到刑事犯罪嫌疑的，各个大型购物网站还将向公安机关及时反映情况。

2 网上报案

一旦遇到网购诈骗，应及时向公安部门报案。为避免更多消费者上当受骗，以受骗的消费者要及时向公安部门报案，请求公安部门去查封

网站和骗子的手机号码及银行账户，消费者可向当地公安局网监处报案，也可电话报警。

3 消协投诉

与普通商品一样，网上购物的商品发生消费纠纷，也可向省、市消协投诉。

4 维权热线 12315

对于网上购物存在的风险，提醒各位消费者要尽量索取购物凭证或者保存教育协议（包括电子版）等相关证明句，网上购物的实际营销商大多数是外地公司，收货时要留意查看据票的公章。

三、小心常见的侵权方式：

1. 设置格式条款

买货容易退货难，一些网站的购买合同采取格式化条款，对网上售出的商品不承担“三包”责任、没有退换货说明等。

2. 低价诱惑

网购注意在网站上，如果许多产品以市场价的半价甚至更低的价格出现，这时就要提高警惕性。

3. 虚假广告

有些网站提供的产品说明夸大甚至虚假宣传，消费者点击进入之后，购买到的实物与网上看到的样品不一致。

4. 骗个人信息

网上购物时不要轻易向卖家泄露个人详细资料，在设置账户密码时尽量不要简单地使用自己的个人身份信息。遇到类似电话核实的，一定要问明对方身份再视情形配合。

5. 高额奖品

有些不法网站、网页，往往利用巨额奖金或奖品诱惑吸引消费者浏览网页，并购买其产品。

大家在购买产品时一定要躲掉各种侵权行为，但是如果遭到侵权行为时一定要学会维权。

6、网购骗局

互联网给大家的生活带来了许多便利。网上购物已经成为当代大学生的重要购物方式之一。可与此同时，一大波骗局也随之而来，例如一些霸王条例：“特价、促销商品概不退换”、“未在规定时期内支付尾款，预付定金不予退还”、“本店拥有最终解释权”等。

不要有“轻轻松松赚大钱”等贪图小便宜的心理，不要轻信所谓的高额回报。薪酬收益明显过高过快的兼职，往往存有诈骗风险。

找兼职工作应选择正规的招聘工作或中介平台，报酬结算要合理有据，涉及到提前交付押金、定金的兼职一定要慎重考虑。

注意事项：

网购时保护好个人信息，切莫泄露个人密码、验证码等重要信息。

保存交易记录，如商品的网页截图、下单截图、与客服的聊天记录等。

若商品本身没有损坏，拆了吊牌包装，一样可以退换。

7、办卡

“贪小便宜吃大亏”。办卡消费是近年来兴起的一种商业运营模式，比如电话卡、健身卡等。因为具有固定客户兼具融资等功能，因而备受商家推崇。而对消费者来说，通过办卡可以享受更低折扣、更多优惠，因而不少消费者也乐意办卡。

随着网络游戏行业的崛起，不管是风靡一时的王者荣耀，还是正当红的“吃鸡”游戏，都让不少学生乃至成年人不能自拔！诈骗分子开始将黑手伸向游戏交易，新型游戏诈骗随之出现。

“账号代练”、“装备出售”、“低价出售游戏币”等假广告充斥在各大网游中。通常这些诈骗的手段对玩家有极大的吸引力，稍不注意就有可能中大招。不法分子骗取玩家信任后，让玩家用支付宝、银行汇款等方式骗取钱财。

注意事项：

1. 了解该店的具体情况，最好是在当地品牌形象好的店里才办理会员充值，一般不了解的尽量不要办理。

2. 尽量一次充值不要太多，消费完了再充值。因为再正规的店如果遇到经营困难也会跑路，店都关门了的话，会员卡里的钱一般很难要回来。

3. 理性消费。在消费的时候不要被店里服务员忽悠，要理性消费，理性思考，自己是否需要。

4. 充值前明确服务内容。

5. 对未成年人传递合理消费观，加强银行卡绑定、账户信息查询和支付密码管理。

6. 发生不明大额充值情况，及时查明原因，收集账户消费明细、监护人不知情的证据，依法投诉维权或向法院起诉。

大学生维权方法

首先，保留证据、要求删除侵权内容、索要侵权者身份信息、提出诉讼、涉嫌诽谤可报案，大学生需要对这五个维权步骤了然于心。

其次，也可以拨打 12333 热线电话进行政策咨询或投诉。

维权方式：

第一，到售货单位（商店）交涉，说明情况进行协商，根据有关规定或修、或换、或退。

第二，如果与售货单位交涉无效，可根据购买商品受损害的情况，向当地工商行政管理、物价、标准计量、卫生监督等有关部门和售货单位的上级主管部门反映，请求帮助解决。

第三，向消费者协会投诉。投诉以文字为准。投诉内容包括：投诉人姓名、住址；购买商品日期、品名、牌号、规格、单价、数量、质量有何问题以及生产厂名和售货单位、发票号码等情况，都须写清楚。投诉时，不要寄实物和发票。消费者协会收到投诉后，经过核实，将根据投诉反映的问题，或转交被投诉单位，要求他们在规定时间内作出处理和答复；或转请政府有关部门按国家的政策法规进行处理，有些重要的投诉，协会还会派人进行调查，认真帮助解决。



警惕

这些都是霸王条款

“收费标准、收费二维码和最终解释权归 XX 公司 APP 所有。”

“签收即验，概不退货。”

“在电动车保修卡上注明包修期‘从出厂日期’算起。”

“本店谢绝自带酒水，否则按 XX 收取服务费。”

“促销手机，不负责三包。”

“先签收，后验货。”

“特价商品，概不退换。”

“买一赠一，对赠品不三包。”

“验货可以，先交开箱费。”

“超过 30 天不提货者，本公司有权自行处理。”

“电影院不能自带零食。”

“一经办卡，概不退费！”

“消毒餐具工本费一元！”

“本酒店停车场免费，财物自理，丢失概不负责！”

“本套餐最低消费 XXX 元，有效期至 2099 年！”

“金银饰品概不退换。”

“未在规定时间内支付尾款，预付定金不予退还。”

旅行社：“行程仅供参考，变更恕不通知。”

面对上述“条款”

消费维权

记住一个号码

12315

九、3.15 消费者权益保护日，请 Mark 这份大学生维权指南

国际消费者权益日，定于每年的3月15日，由国际消费者联盟于1983年确定，目的在于扩大消费者权益保护的宣传，使之在世界范围内得到重视，促进各国和地区消费者组织之间的合作与交往，在国际范围内更好地保护消费者权益。

作为大学生，同时也是万千消费者中的一分子，在校园生活中我们应该注意哪些可能侵犯我们消费权益的事情呢？

一、大学生特殊权益

大学生的特殊权益是指正在学校接受教育的大学生依据《教育法》的有关规定所享有的与其特殊身份相对应的权利。大学生特殊权益一般包括以下的5个方面：

1、使用权：使用权是指大学生充分合理地使用学校的教育教学设施、实验室设备、图书馆书刊资料等的权利。

2、参与权：参与权是指大学生参加学校围绕培养学生成才而设立和开展的各类学生组织和活动的权利。

3、奖贷权：奖贷权是指大学生按国家有关规定获得奖学金、贷学金、助学金及申请贷款的权利。

4、公正评价权：公正评价权是指大学生在学业成绩和品行上获得公正评价的权利。

5、申诉权：申诉权是指大学生合法权益受到侵害时向有关机构和组织申请救助的权利。

二、大学生维权案例

1、进入宿舍假意推销

经常会有人拿着很多品牌产品，例如洗发水、化妆品、笔芯等到宿舍推销。这些产品价格虽诱人但质量很不能保证，也无法进行售后服务，所以千万要注意，不要为了一时便利，买到假货哦！

2、校外兼职

如今，各种校园兼职广告充斥网络社交平台，很多兼职微信群、QQ群里，都是套路，“先缴费后兼职”，伎俩背后是骗子们精心策划的局，校园兼职已成网络诈骗“重灾区”。

如“工资日结的打字员、淘宝刷单月薪过万”，这些一听就“哇塞！”的工作一定要谨慎。俗话说，“天下没有免费的午餐”，凡看到“高薪、轻松、刷单”等词语一定不可轻信，因为这都是骗子的专业术语。

3、朋友圈购物

微店的开店门槛不一。直接转账支付属个人私下交易，不在《消法》调解范围内，各职能部门不受理此类投诉。因此建议选择第三方支付，借助第三方平台进行维权，消委会和职能部门也可介入调解。



4、网络游戏诈骗

“账号代练”、“装备出售”、“低价出售游戏币”等假广告充斥

在各大网游中,通常这些诈骗的手段对玩家有极大的吸引力,稍不注意就有可能中大招。不法分子骗取玩家信任后,让玩家用支付宝、银行汇款等方式骗取钱财。



5、网购诈骗：大学生是一群格外喜欢网购的年轻群体，而网购过程中被骗的经历也屡见不鲜。虚假网站购物、低价分期付款、优惠折扣买到假商品、海外代购风险等等不胜枚举。

6、助学金奖学金诈骗：不法分子会冒充国家、政府、学校工作人员，以发放助学金、奖学金等名义，要求学生提供银行卡信息。而后谎称需将卡内余额转存到指定账户，或需要存入现金激活指定账户，来诱导学生进行转账操作，骗取钱财。

7、冒充熟人进行诈骗

通过非法手段窃取QQ、微信等社交账号，向亲友编造“急需用钱”、“代缴话费”等理由，诱骗大学生转账。

8、黑车诈骗

周末或节假日是大学生出行的高峰时期，有些学生为了图便利，而选择不明来历的“黑车”。通常这些“黑车”会以不正规的计价器或远程绕路来骗取高额的打车费。

三、大学生应如何维权

加强维权意识、学习消费者相关权益法律知识。

切忌轻信商家促销噱头,勿踏入低价陷阱,看清所有规则再消费。

重视举证,与商家有效沟通,据理力争,合理诉求。

借助政府职能部门,妥善调解,化解矛盾。

采取自我保护措施,控制事态发展,避免恶性纠纷或事故发生。

采用司法途径,维护大学生消费合法权益。

1. 忌贪小便宜

对飞来的“横财”和“好处”,特别是不熟悉的人所许诺的利益,要深思和调查。做事要三思而后行。

2. 增强防骗意识

“害人之心不可有,防人之心不可无。”面对陌生人不可随意轻信,盲目随从,应有理性的认识,并做出正确的反应。

3. 警惕陌生人

对过于主动自夸自己“本事”的人,或者过于热情地想要“帮助”你解决困难的人,要特别注意。因为你面前的那个陌生人很可能是一个十足的诈骗分子。

4. 不感情用事

诈骗分子的最终目的是骗取钱财,并且是在尽可能短的时间内骗走。切不可被感情的表象所蒙蔽,巩固自己的心理防线,不要一味“跟着感觉走”而缺乏理智,要学会察言观色,理智分析问题,切忌感情用事。

谨防诈骗切记八个凡是

凡是自称公检法要求汇款的;

凡是叫你汇款到“安全账户”的;

凡是通知中奖、领奖要你先交钱的；
凡是通知“家属”出事要先汇款的；
凡是在电话中索要银行卡信息及验证码的；
凡是让你开通网银接受检查的；
凡是自称领导要求汇款的；
凡是陌生网站要登记银行卡信息的均为诈骗。

四、具体方法措施：

1. 加强维权意识、学习消费者相关权益法律知识。修改后的新消法第六章第三十九条明确规定：消费者在非实体店消费七天内享有“后悔权”；耐用消费品由经营者举证产品无瑕疵；遇消费欺诈可获三倍赔偿及最低赔偿 500 元等。

2. 切忌轻信商家促销噱头，勿踏入低价陷阱，看清所有规则再消费。切勿贪图某些商品在广告中的价格低廉，更应该实际了解商品质量、促销信息等，切记“天上不会掉馅饼”。

3. 重视举证，与商家有效沟通，据理力争，合理诉求。重视证据的收集和整理，网购截图、通话录音、消费小票等有效信息务必收藏，关键时刻有大用！

4. 借助政府职能部门，妥善调解，化解矛盾。如向商家投诉经反复交涉无果，且明显不能满足诉求的，应根据已掌握的证据，及时政府相关职能部门投诉，通过合法途径表达诉求，避免纠纷扩大。

5. 采取自我保护措施，控制事态发展，避免恶性纠纷或事故发生。消费维权行动不能超过法律规定的界限，切勿采取过激行为，如网络诋毁商誉、破坏经营场所的正常秩序，甚至与实体店发生肢体冲突等。

6. 采用司法途径，维护大学生消费合法权益。若与商家调节无效，大

学生可直接向人民法院起诉,通过司法途径维护自身合法权益。

五、维权小贴士

保存维权凭证：切记：消费者在购物时千万不要忘记索要发票并予以妥善保管。

1、网络维权要注意截图保留证据

当前网购纠纷案件所涉及的证据绝大部分为电子证据。网购下单最好保留下单截图、与卖家聊天记录等相关截图，并且保留相关支付信息、订单确认信息，以便出现购物纠纷时有效维权。

2、实体店购买产品时要注意保留单据

在实体店购物结账时要记得向店员索取小票、发票、保修单（如有）等单据，注意核对单据所述产品名称、规格是否与实际产品一致，单据的抬头是否与商家名称一致。

3、这些材料可以作为维权凭证

- 1、购物小票、保修单、发票、纸质或电子版合同。
- 2、录音、录像。
- 3、网购交易记录、聊天记录、网页公正保存。
- 4、加盖公章的旅游行程表、计划书。
- 5、加盖公章的消费清单。

六、运用维权渠道

1、与商家进行沟通：消费者购买到了有问题的商品时，可以先与商家协商解决。

2、拨打 12315 投诉电话：如果消费者与商家沟通之后，问题仍得不到解决，就可以拨打 12315 向消协进行投诉。

3、向当地有关部门反映：可以向当地的工商部门或质检部门反映。

4、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。

作为消费者，千万不要害怕维权，可以拨打 **12315** 或者其他投诉电话举报，利用好法律这把锋利的武器。同时我们也应该提升自我的**消费安全意识和防范能力**，筑牢消费安全的防线。让我们一起共同营造更加安全放心的消费环境，**维护消费者的合法权益，不止 315!**

十、你一定要了解的 3.15 法律常识

3月15日，是“国际消费者权益日”。为帮助消费者维权，促进企业健康发展，每年的3月15日，全国各地消费者组织都联合各有关部门共同举办隆重的纪念活动，运用各种形式宣传保护消费者权益的有关法律法规及其成果，促进全社会都关心、支持消费者权益保护工作。3.15你一定要了解的法律常识有哪些？

1. 消费者享有以下权利

根据《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《食品安全法》、《民法典》等法律规定，消费者在购买商品或接受服务时，主要享有以下权利：安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、求偿权、维护自身合法权益权、获得知识权、人格尊严权和监督举报权。

2. 购买数码产品和选择运营商应注意

(1)在实体店购买时要小票、发票和保修单。注意核对小票、保修单、发票中载明的产品名称、规格是否与实际产品一致，单据的排头是否与商家名称一致。

(2)网购时记住索要发票并保存（注意是否为假发票），保存交易中使用过的快递单、收货单、付款单等一系列单据。保存涉及交易的聊天记录，如QQ、微信或者阿里旺旺等聊天工具的沟通记录。

切记：保存电商的交易记录及保留交易产品包装。

3. 食品消费证据保留注意事项

(1)正规超市购买食品，注意包装明细。

(2)购买食品时，养成向营业员索要购物凭证的习惯，并妥善保管。

(3)若因食品问题造成人身伤害，保存好病历及医药费发票。

(4)证据拍照，手机证人证言，做好相关证据保全。

切记：购买食品时一定要看看食品的三期。所谓三期就是指食品的生产日期、保质期、保存期。

4. 常见欺诈消费者行为有以下这些

- (1)销售掺杂掺假、以假充真、以次充好的商品的；
- (2)采取或者其他不正当手段使销售的商品分量不足的；
- (3)销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品而谎称是正品的；
- (4)以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”或者其他欺骗性价格表示销售商品的；
- (5)以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品的；
- (6)不以自己的真实名称和标记销售商品的；
- (7)采取雇佣他人等方式进行欺骗性的销售诱导的；
- (8)作虚假的现场演示和说明的；
- (9)利用广播、电视、电影、报刊等大众传播媒介对商品作虚假宣传的；
- (10)骗取消费者预付款的；
- (11)利用邮购销售骗取价款而不提供或者不按照约定条件提供商品的；
- (12)以虚假的“有奖销售”、“还本销售”等方式销售商品的；
- (13)其他以虚假或者不正当手段欺诈消费者的行为。

《消费者权益保护法》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。

《消费者权益保护法》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：

1. 与经营者协商和解；
2. 请求消费者协会调解；
3. 向有关行政部门申诉；
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。

（该资料仅供内部学习使用）