

公布機關：国家工商行政管理總局

法律名：「消費者權益保護法」の實施に関する若干の意見

公布日：1995-2-25

施行日：

修正日：

修正施行日：

关于实施《消费者权益保护法》的若干意见

国家工商行政管理局 一九九五年二月二十五日

各省、自治区、直辖市及计划单列市工商行政管理局：

为深入贯彻实施《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》）及有关法律、法规，加强工商行政管理机关在市场监督管理中的执法力度，保护消费者的合法权益，维护公平竞争和社会经济秩序，现提出如下意见：

一、 进一步学习和宣传《消费者权益保护法》，提高对消费者权益保护工作重要性的认识。各级工商行政管理部门要把消费者权益保护工作作为维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展的大事来抓。各地可利用“3·15国际消费者权益保护日”等时机，采取多种形式，大力宣传《消费者权益保护法》，使消费者了解和掌握法律赋予的权利，经营者明确法定的义务及侵害消费者权益应负的法律 responsibility。要强化对执法人员的培训，提高他们在消费者权益保护方面的业务能力和执法水平，依据《消费者权益保护法》赋予的职能，深入开展消费者权益保护工作。

二、 积极受理消费者和经营者之间发生的消费者权益争议的申诉案件。消费者在购买、使用商品或接受服务过程中，由于经营者不依法履行义务或履行义务不适当，使消费者的合法权益受到侵害时，消费者向有关行政部门提出申诉，是《消

消费者权益保护法》规定的解决消费者权益争议的重要形式。各地工商行政管理部门接到消费者的申诉，应及时立案，并依法进行调解；调解不成时，应做出行政裁决，解决纠纷。对经营者侵害消费者权益的违法行为，应依法予以行政制裁。在消费者权益争议申诉的有关程序性法规公布之前，各地可依据《消费者权益保护法》以及实际情况，大胆摸索，总结经验，处理好消费者的申诉案件，切实保护消费者的合法权益。

三、 严惩经营者在提供商品和服务中侵害消费者合法权益的违法行为。当前，各地工商行政管理机关在市场监管中，要针对广大消费者关注的热点问题，着重检查经营者的经营手段、促销方式、销售和服务价格、售后服务、退货制度等是否合法，是否损害消费者的合法权益。特别是对经营者利用多层次传销、优惠卡、还本销售、邮购、格式合同等方式蒙骗和欺诈消费者的违法行为，以及在社会上造成恶劣影响，损害消费者利益的严重事件，各级工商行政管理部门应当积极进行调查，依法予以制裁。

四、 积极支持各地消费者协会等社会团体开展消费者权益保护工作。要认真听取消费者和消费者组织对经营者的交易行为、销售商品、提供服务等方面的意见，对消费者组织反映的重大问题，应及时组织调查，采取必要的措施，予以处理。要与消费者组织密切配合，开展消费观念、消费知识和自我保护常识的宣传教育，引导广大消费者树立正确的消费观念，倡导健康、文明、科学、合理、有益的消费观念和消费方式，摒弃颓风陋习和愚昧落后的消费习惯；教育消费者增强自我保护的法律意识，学会并掌握保护自身合法权益的法律武器。要与有关部门和消费者组织密切配合，不断完善商品和服务质量监督、生产经营许可证制度，改革商品评优、信誉评价办法，清理和杜绝滥评奖、有偿评奖等欺骗消费者和企业的误导活动。

五、 加快消费者权益保护配套法规和规章的起草制定工作。《消费者权益保护法》就消费者权益保护的主要方面做出了原则性规定，其具体细则，还需要通过消费者权益保护工作的实践予以不断完善和补充。除一些重要的、涉及全局的法规、规章由国家工商行政管理局草拟、制定以外，各地也可根据当地的实际情况，积极参与制定一些适合本地需要的地方法规。对于还本销售、邮购等容易发生侵害消费者权益的促销手段，各地工商行政管理机关要加强调查研究，及时向当地政府和人大反映，制定切实可行的管理办法，以便更好地保护消费者权益。