

## 第 3 章

# 公平交易与权益保护 法律制度

### 学习要点

- ※ 产品质量法的概念和基本原则。
- ※ 产品的特征及其产品质量的构成要素。
- ※ 产品质量监督管理与产品生产者、销售者的义务。
- ※ 产品质量责任的构成及免责条件。
- ※ 消费者的权利和经营者的义务。

## 3.1 产品质量法律制度

### 3.1.1 产品质量法概述

产品质量法是指调整国家在产品质量管理过程中形成的产品质量监督管理关系,以及因产品缺陷而引起的生产者、销售者与消费者之间侵权损害赔偿关系,即产品责任关系的法律规范的总称。

我国《产品质量法》的基本原则如下。

#### (1) “质量第一”的原则

严格保证产品质量,保证产品的安全性、可靠性和适用性,国家采取下列措施贯彻这一原则。

- ① 加强对产品质量的行政监督管理。
- ② 推行先进的企业质量体系认证制度和产品质量认证制度。
- ③ 全面具体地规定生产者、销售者在保证产品质量方面所承担的义务。
- ④ 对不履行产品质量义务的责任人员予以法律制裁。

#### (2) 保护消费者合法权益原则

在我国,生产的目的是最大限度地满足人们日益增长的物质和文化的需要,即要不断满足广大消费者的要求。要实现这一目的,首先必须使消费者的合法权益得以保障。对此,我国《产品质量法》也有明确的规定。

#### (3) 过错责任与严格责任并行原则

过错责任与严格责任是指法律的归责原则,即依据什么要求主体来承担法律责任。

我国《产品质量法》对生产者采用严格责任原则,即缺陷产品如果造成了他人人身、财产

损害,生产者即使没有过错,也要承担民事侵权赔偿责任。而对销售者,则采用过错责任原则。

#### (4) 全额赔偿原则

因产品缺陷造成消费者损失,损失多少就应赔偿多少。

根据我国《产品质量法》的规定,产品是指经过加工、制作,用于销售的产品。建筑工程不适用于本法;但是,建设工程使用的建筑材料、建筑构配件和设备,属于前面规定的产品范围的,适用本法规定。我国《产品质量法》第七十三条规定:“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。”法律规定,初级农产品、不动产、军工产品不适合本法。

产品质量是指国家有关法规、质量标准,以及合同规定的对产品适用性、安全性和其他特征的要求。

产品质量由下列要素构成:①产品外观,包括产品的包装;②产品的原材料品质;③产品的适用性能、适用范围;④产品的安全性能;⑤产品的经济性能,即不会给使用者造成不应有的浪费。

### 3.1.2 产品质量监督管理

#### 1. 产品质量管理体制

国务院产品质量监督管理部门(国家质量检验和检疫局),主管全国产品质量监督工作。县级以上地方人民政府管理产品质量监督工作的部门,主管本行政区域内的产品质量监督管理工作。国务院和县级以上地方人民政府设置的有关行业主管部门,其主要职责是按照同级人民政府赋予的职权,负责本行政区、本行业关于产品质量的行政监督工作。如卫生部门对仪器质量进行监督管理;工商部门对产品商标进行管理;标准化部门对质量标准进行管理,等等。

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。

#### 2. 产品质量的宏观管理

##### (1) 企业质量体系认证制度

企业质量体系认证制度是指国务院产品质量监督管理部门或者由它授权的部门认可的认证机构,依据国际通用的“质量管理和质量保证”系列标准,对企业的质量体系和质量保证能力进行审核,颁发给合格企业质量体系认证证书,以兹证明的制度。

开展企业质量体系认证的目的是,在有合同的条件下,提高供方的质量信誉,向需方提供质量担保,以增强企业在市场上的竞争能力;在没有合同的条件下,加强企业内部的质量管理,实现质量方针和质量目标。目前,企业质量体系认证采取自愿原则。

##### (2) 产品质量认证制度

产品质量认证制度是指依据具有国际水平的产品标准和技术要求,经过认证机构确认,通过颁发认证证书和产品质量认证标志的形式,证明产品符合相应标准和技术要求的制度。产品质量认证标准的种类按照层级不同可以分为:国际标准,区域性或国家集团标准,国家

标准,行业标准,地方标准,企业标准。按照实施强制的程度不同可以分为:强制性标准和推荐性标准。

产品质量认证种类有:安全认证和合格认证。根据我国产品质量法规定,产品质量认证标志为:①方圆标志分为合格认证标志和安全认证标志;②长城标志为电工产品专用认证标志;③PRC标志为电子元器件专用认证标志。

产品质量认证制度采取强制和自愿相结合的原则。对于涉及人体健康和人身、财产安全的工业产品,以及重要的工业产品实行强制认证,未经认证的产品不能销售。

### (3) 工业生产许可证制度

国家对于具备生产条件并且产品检验合格的工业企业,发给其许可生产该项产品的凭证。其适用范围是重要的工业产品,特别是可能危及人体健康,人身、财产安全和公共利益的工业产品。

### (4) 产品质量抽查制度

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,以及用户、消费者和有关组织反映质量问题的产品进行抽查。监督检查工作由产品质量监督管理部门规划和组织,抽查的结果应当公布,接受社会监督。

## 3.1.3 产品生产者和销售者的产品质量义务

### 1. 生产者的产品质量义务

(1) 产品内在质量符合要求。生产者应当保证产品达到以下内在质量要求,即不存在危及人身、财产安全的危险;具备产品应当具备的使用性能,但是产品存在使用性能的瑕疵做出说明的除外;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。

(2) 产品或其包装上的标志应当符合要求。产品标志是指用于识别产品或其特征、特性所做的中文标识的统称。产品标志由生产者提供,目的是给消费者提供该产品的信息,帮助他们了解产品的成分、质量,所执行的标准,说明应如何使用产品等事项,起到指导消费的作用。生产者应当保证其产品标志符合下列要求:有产品质量检验合格证明;有中文标明的产品名称、生产厂的厂名和厂址;根据产品的标志和使用要求,需要标明产品规格、等级、所含主要成分的名称和含量的,应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;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;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志的裸装产品,可以不附加产品标志。



### 案例 3-1

王某于2017年1月10日从某百货公司购买了一瓶护手霜,据售货员介绍这是一种新

产品,具有防冻护肤的功效,适用于各种皮肤,对手的滋润很有效果。在该护手霜的包装上,只有某某牌护手霜和防冻护肤等字样,并无生产厂家的厂名、厂址的中文说明。王某使用护手霜后,不但没有起到护肤的效果,双手反而冻裂且长出了奇痒的小疙瘩,并且护手霜发出一股刺鼻的味道。王某于是找到该商场要求退货,商场的售货员虽然承认该护手霜是从本商场售出的,但坚持商品一经售出,概不退换。

**【问题】** 商场是否应当承担退货责任?为什么?

(3) 特殊产品包装应当符合特殊要求。包装是指在流通过程中盛装、裹包、捆扎、保护产品的容器、材料及辅助物等的总称。特殊产品包装的特殊要求是: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,其包装必须符合相应要求,并用警示标志或者中文警示说明标明储运注意事项。

(4) 产品生产者不得进行下列禁止行为:生产国家明令淘汰的产品;伪造产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址;伪造或冒用认证标志、名优标志等质量标志;掺杂、掺假,以假充真,以次充好,以不合格产品冒充合格产品。

## 2. 销售者的产品质量义务

(1) 必须执行进货检查制度,验明产品合格证明和其他标志。

(2) 销售的产品标志应当符合本法的规定。

(3) 产品销售者不得进行下列禁止行为:销售国家明令淘汰并停止销售的产品和失效、变质的产品;伪造产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址;伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志;掺杂、掺假,以假充真,以次充好,以不合格产品冒充合格产品。

## 3.1.4 产品质量责任

### 1. 产品合同责任

产品合同责任是指销售者售出的产品违反合同明示担保或默示担保,还没有造成人身、财产损害时,应当承担的责任。

产品合同责任的归责原则是违反担保。具体表现在:①不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的;②不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的;③不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况的。

产品合同责任的承担方式为:负责修理、更换、退货;给用户、消费者造成损失的,应当赔偿损失。损失包括商品的运输费,用户、消费者的交通费,以及由于发生上述产品质量问题,消费者进行交涉耽误工作的误工收入等。

产品合同责任的承担主体规定为:①由销售者承担;②销售者承担责任后,属于生产者或者向其供货的其他销售者的责任的,销售者有权向生产者和供货者追偿;③生产者之间、销售者之间、生产者与销售者之间订立的产品购销、加工承揽合同有不同约定的,合同当事人按照合同约定执行。

## 2. 产品质量责任

### (1) 产品质量责任的概念及特点

产品质量责任是指产品存在缺陷而造成消费者或用户人身或财产损失时,产品的生产者、销售者应承担的赔偿责任。其特征如下:①产品责任所承担的是缺陷产品所引起的损害后果,不仅仅是缺陷产品本身的损失赔偿;②产品责任是一种侵权责任,不以合同关系为前提;③产品责任原则上实行严格责任。严格责任即无过错责任,产品责任的成立不以主观过错为条件,无论产品提供者有无过错,只要缺陷产品造成了消费者的人身及产品以外的财产损失,产品提供者就应承担赔偿责任。尽管我国《产品质量法》对销售者实行过错责任,但销售者不能以此对抗消费者。

### (2) 产品质量责任的构成要件

①《产品质量法》指出:产品缺陷是指产品存在危及人身、财产安全的不合理的危险。产品有保障人体健康,人身、财产安全的国家标准和行业标准,不符合该标准就是产品缺陷。产品的缺陷不仅指产品大小、轻重、精度、性能、品质等不合格,而且还包括产品设计、装配、装潢、文字说明、警示标志等欠缺。

②有损害事实发生是产品责任成立的事实依据。对受害人而言,只要有损害即可请求赔偿,至于损害的大小、轻重,并不影响产品责任的成立。

③产品缺陷与损害事实之间有因果关系,指消费者的损害事实是直接由缺陷产品造成的。如果损害事实不是由缺陷产品造成的,则生产者或销售者都不承担责任。

### (3) 损害赔偿的范围

在产品侵权责任中,因产品存在缺陷导致受害人人身伤害的,侵害人应当赔偿其医疗费、因误工减少的收入、残疾人生活补助费等费用;造成受害人死亡的,应当支付丧葬费、抚恤费、死者生前抚养的人必要的生活费及精神损害赔偿等费用。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。这里的财产损失是指缺陷产品以外的损失,而不包括缺陷产品本身。

### (4) 产品责任诉讼

因产品责任而发生的纠纷,当事人可以通过协商、调解、仲裁与诉讼等形式解决,其中,诉讼是最有效的方式。

产品质量责任诉讼由侵权行为地或者被告居住地人民法院管辖。这里的侵权行为地包括侵权行为发生地和侵权行为结果地。侵权行为发生地一般是指缺陷产品已被投放市场的地点。侵权行为结果地是指缺陷产品给消费者造成实际损害的地点。原告可以在侵权行为发生地、侵权行为结果地或被告居住所在地中任选一个法院管辖。

在产品责任诉讼中,原告应是因缺陷产品的使用或消费而遭受人身伤害或财产损失的人;被告应是产品的生产者或销售者。到底起诉谁,由消费者自己决定,消费者可以选择对自己方便的生产者作为被告。原告应对缺陷产品给自己造成的人身伤害或财产损失承担举证责任。

受害人因产品存在缺陷遭受损害,要求赔偿的诉讼时效为两年,自当事人知道或者应当知道权利被侵害时起计算。同时,生产者和销售者对自己的产品承担责任的时间为十年,自把产品交付给最初用户时起计算。

## 3.2 消费者权益保护法律制度

### 3.2.1 消费者权益保护法概述

#### 1. 消费者的概念及消费的特征

消费者是指为了满足生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务的自然人。国际标准化组织把消费者定义为以个人消费为目的而购买或使用商品和服务的个体社会成员。

消费有下列特征：消费的性质专指生活消费，不包括生产消费；消费的方式包括购买、使用商品和接受服务；消费者对商品和服务的消费既包括自己出钱获得的消费，也包括他人出钱获得的消费；消费的主体包括公民个人和单位；消费的客体是商品和服务。这里的商品是指经营者有偿提供的与生活消费有关的商品，包括经过加工、制作的商品和未经过加工、制作的商品；这里的服务是指经营者有偿提供的各种服务，包括金融、保险、交通运输、加工、食、宿、娱乐、提供信息等。应当强调的是，这里的商品和服务不包括法律、行政法规禁止消费的商品和服务，如毒品、枪支弹药、色情服务等。

#### 2. 消费者权益保护法的概念

消费者权益保护法是调整在保护消费者权益过程中发生的经济关系的法律规范的总称。该法适用于生活消费，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。

#### 3. 消费者权益保护法的原则

- (1) 经营者应当依法提供商品或者服务。
- (2) 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。
- (3) 国家保护消费者合法权益不受侵犯。
- (4) 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。

### 3.2.2 消费者的权利和经营者的义务

#### 1. 消费者的权利

在消费者权益保护制度中，消费者的权利作为消费者权益在法律上的体现，是各国消费者权益保护法的核心。我国《消费者权益保护法》第二章专门规定了消费者的权利。

##### (1) 安全保障权

安全保障权是消费者最基本的权利，是指消费者在购买、使用商品和接受服务时所享有的保障其人身、财产安全不受损害的权利。消费者依法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。

## (2) 知悉真情权

知悉真情权是指消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利。具体地说,消费者有权根据商品或服务不同情况,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。

## (3) 自主选择权

自主选择权是指消费者享有自主选择商品或者服务的权利。该权利包括以下几个方面。

- ① 自主选择经营者。
- ② 自主选择商品品种或服务方式。
- ③ 自主决定是否购买商品和接受服务。
- ④ 在选择商品和服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。

## (4) 公平交易权

公平交易权是指消费者购买商品或者接受服务时享有获得质量保障、价格合理和计量准确等公平交易条件的权利。

## (5) 求偿权

求偿权是指消费者因购买、使用商品或者接受服务而受到人身、财产损害时依法享有请求并获得赔偿的权利。求偿权是弥补消费者所受损害的必不可少的救济性权利。

## (6) 结社权

结社权是指消费者依法享有成立维护自身合法权益的社会团体的权利。我国《消费者权益保护法》规定消费者享有结社权基于以下几个方面的考虑。

① 改善消费者在市场交易中的地位。从法律上看,经营者和消费者是平等的,但在实践中,消费者始终处于弱者地位。消费者依法结社可以使消费者能够从分散、弱小走向集中、强大,通过集体的力量来改变自己的弱者地位,从而能够与实力雄厚的经营者相抗衡。

② 成立消费者社会团体具有实际意义。1983年5月,我国最早的消费者组织在河北省新乐县(今新乐市)成立。1984年12月26日,作为全国性消费者组织,中国消费者协会成立。中国加入WTO之后,消费者权益的保护在我国有了更长足的发展,上海市在2004年年初率先将消费者协会更名为“消费者权益保护委员会”。据中国消费者协会2009年12月26日统计,目前全国共有县以上消费者协会组织3254个。这些消费者组织在维护消费者合法权益、促进经济发展和维护社会稳定方面起着重要的作用。

③ 有利于国际合作。消费者保护运动20世纪初在美国兴起,20世纪50年代末期,许多国家都成立了国家一级的消费者组织。1960年,国际消费者组织联盟在美国、英国、荷兰、澳大利亚和比利时5个国家的消费者组织发起下宣告成立,到目前已有60多个国家和地区的近200个消费者组织成为其会员。1987年9月,中国消费者协会被接纳为该联盟的正式会员。

## (7) 求教获知权

求教获知权是指消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面知识的权利。

## (8) 受尊重权

受尊重权是指消费者在购买、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。内容为：①人格尊严，是指人的自尊、自重和自爱不允许别人侮辱、诽谤。名誉权是消费者重要的人格权，名誉和尊严是名誉权的客体。名誉是社会对公民的思想品德、信誉、才干等方面的评价；尊严是指个人根据社会所给予的评价对自己在社会中的地位和个人品质等方面的自我评价。侮辱是指用暴力或其他公然方式欺负他人，贬损他人人格的行为。比如经营者强迫消费者当众脱光衣服以查其被盗商品等。诽谤是指捏造事实、造谣污蔑、恶意中伤他人。②民族风俗习惯。各民族在饮食、服饰、居住、婚葬、娱乐、礼节等方面都有不同的风俗习惯，比如回族人食猪肉，忌讳猪，印度教人不食牛肉等，这就要求经营者在制售商品、提供服务时要充分考虑这些风俗习惯。

#### (9) 监督权

监督权是指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。监督权行使的方式有检举、控告、批评、建议和投诉5种。但是，由于消费者与经营者相比，通常处于弱势地位，仅明确消费者的权利还不够，我国《消费者权益保护法》第二章还专门规定了经营者的义务。

#### (10) 网络购物“后悔权”

网络购物“后悔权”是指消费者在购买符合新《消费者权益保护法》规定的商品后，自收到商品之日起七日内向网络经营者无理由提出撤销合同的权利。该权利的设立在于增强网络经营者商品质量与服务意识和减少非理性的网络购物消费行为，从而调节网络经营者和消费者之间不平等的地位。

## 2. 经营者的义务

### (1) 履行法定或约定的义务

经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照《产品质量法》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。

### (2) 听取意见和接受监督

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。经营者生产经营的目的就是要满足用户和消费者的需要，创造经济效益和社会效益。消费者至上应成为经营者的经营方针。对于经营者的商品和服务，消费者是最终的评判官，最有发言权。消费者有权对经营者的商品或服务提出意见，不管是正面的还是反面的，经营者都应认真对待。消费者有权对经营者的商品或服务问题进行监督，不管是向经营者直接提出，还是向有关组织、机关提出，经营者都应积极处理。事实上，经营者的经营过程是一个不断听取消费者意见、改进经营质量的过程。目前，一些精明的企业家设立了消费赔偿基金，公布了投诉电话，甚至花钱买意见，这一切都方便了消费者行使监督权，也为经营者树立了良好的企业形象。

### (3) 保障安全

经营者应当保证其提供的商品或服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者做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接受服务的方法，以及防止危害发生的方法。经营者发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷，即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对人身、财产安全造成危害

的,应当立即向有关行政部门报告并告知消费者,而且要采取防止危害发生的措施。

(4) 提供真实信息

① 经营者不得对提供的商品或服务作引人误解的虚假宣传。

② 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内容提出的询问应当做出真实、明确的答复。

③ 商店提供商品应当明码标价。

④ 经营者提供的商品或服务不得有欺诈行为。经营者提供商品或服务有欺诈行为的,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。

(5) 标明真实名称和标记

租赁他人柜台或者场地的经营者,应当标明真实名称和标记。这一方面有利于消费者了解经营的真实情况,从而做出合乎真实意愿的消费决定;另一方面有利于国家对经营者的监督管理,便于消费者在其权益受到侵害时,实现求偿权。

(6) 出具购货凭证或服务单据

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购货凭证或者服务单据;消费者索要购货凭证或者服务单据的,经营者必须出具。其中,购货凭证是商品的销售者向消费者出具的证明商品买卖合同已经履行的书面凭证;服务单据是服务的提供者向消费者出具的证明服务合同已经履行的书面凭证。此外,经营者还应遵守商业惯例,即在长期的市场交易活动中形成的,为有关经营者公认和遵守的商事行为规则。

(7) 保证商品或服务符合担保条件

在正常使用商品或者接受服务的情况下,经营者应当保证其提供的商品或者服务具有相应的质量、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存在瑕疵的除外。经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式标明其商品或者服务的质量状态的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与标明或展示的质量状况相符。我国于1995年8月25日颁布实施《部分商品修理更换退货责任规定》,根据该规定,在以下两种情形下,消费者可以断然提出退货的要求,商品的提供者不得拒绝。

① 产品自售出之日起7日内,发生性能故障。

② 在三包有效期(整机1年,主要部件3年)内,符合换货条件,但销售者提供不了同型号、同规格的产品。

上述“符合换货条件”是指:产品自售出之日起15日内发生性能故障;在三包有效期内,修理两次,仍不能正常使用;在三包有效期内,因生产者未供应零配件,自送修之日起超过90日仍未修好。

(8) 提供售后服务

经营者提供商品或者服务,按照国家规定或者与消费者的约定,承担包修、包换、包退或者其他责任的,应当按照国家规定或者约定履行,不得故意拖延或者无理拒绝。

(9) 保证交易的公平性

经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,做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。格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。消费者购买商品或接受服务、与经营者进行交易是基于法律上的合同关系,它要求交易双方当事人平等自愿、公平合法地进行交易。

#### (10) 尊重消费者的人格权和自由权

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。

#### (11) 禁止泄露消费者个人信息

经营者及其工作人员对收集消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或非法向他人提供。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。

### 3.2.3 消费者合法权益的保护

对消费者的合法权益进行保护不仅是维护社会正常经济秩序、促进生产发展的需要,而且是提高人民生活质量、满足人民日益增长的物质文化生活的需要。而这一目标的实现是一个系统工程,需要国家、社会团体和消费者个人的共同努力。

#### 1. 消费者权益的国家保护

消费者权益的国家保护是消费者权益保护最重要的形式,它主要表现为国家综合运用立法、行政、司法等手段实现对消费者权益的保护。

##### (1) 国家通过立法保护消费者的合法权益

通过立法手段实现对消费者权益的保护是当今世界各国共同使用的方法,也是最重要的方法。目前,国外消费者权益保护立法大致分为两类:一类是以美国为代表,这些国家未制定消费者权益保护的基本法,而是通过众多的单行法规,共同构筑起消费者权益保护的法律法规体系;另一类是以日本、韩国、英国为代表,这些国家不仅制定了消费者权益保护的基本法,还颁布了许多相关的单行法规。我国消费者权益保护立法采用了后一种模式。在现行法律中,《消费者权益保护法》属于这方面的基本法;而其他法律,如《食品卫生法》《产品质量法》《标准化法》《药品管理法》等法规,同样发挥着规范生产经营、打击违法犯罪、保护消费者权益的作用。另外,国务院还颁布了一系列相关的行政法规。应该说,我国已经建立了一个比较完善的保护消费者权益的法律、法规体系。

##### (2) 国家通过行政手段保护消费者合法权益

目前,世界各国一般都设有消费者权益保护机构。这些机构都是政府为管理国民经济而设立的,它们在各自的管辖范围内承担着保护消费者权益的工作。

我国《消费者权益保护法》规定,各级人民政府应当加强领导,组织、协调、监督有关部门做好保护消费者合法权益的工作。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,采取有效措施,保护消费者合法权益。具体而言,有以下几个方面。

##### ① 工商行政管理部门对消费者权益的保护。通过企业登记管理,支持符合国家和社会