

3·15！这些法律常识一定要了解

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。



你一定要了解的 3·15 法律常识：

一、我国消费者的九项基本权利

1. 安全权

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. 知情权

消费者享有知悉商品真实情况的权利。

3. 选择权

消费者享有自由选择商品或者服务的权利。

4. 公平交易权

消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

5. 求偿权

消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害时，享有依法获得赔偿的权利。

6. 结社权

消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。

7. 获得知识权

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. 受尊重权

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。

9. 监督权

有权检举、控告侵害消费者权益的行为，有权对保护消费者工作提出批评、建议。

二、消费者其他维权情况说明

1. 商家一般退货义务

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、当事人约定要求退货，或者要求更换、修理等。

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。运输等必要费用应当由经营者承担。

2. 欺诈三倍赔偿

经营者有欺诈行为的，须退款并赔偿出售商品或服务三倍的价款，不足 500 按 500 退。（退一赔三，500 保底）

3. 人身伤害两倍赔偿

当消费者因缺陷产品遭受人身损害，经营者应予赔偿；如经营者明知该缺陷，再赔偿所受损失 2 倍以下的惩罚性赔偿。（即赔偿损失+损失 2 倍）

4. 假一赔十有效力

对于商家标榜的“假一赔十”在法律上属于加重自身责任的行为，具有法律效力，消费者在购买到假货时有权要求商家十倍赔偿。

5. 食品的十倍赔偿

如果消费者买到了不符合安全标准的食品，受到损害的，可要求赔偿损失，此外还可以获得价款10倍或损失3倍的赔偿。增加赔偿的金额不足1000元的，赔1000元（实际损失+价款10倍/损失3倍）。

三、消费者维权方式及常用法律法规

维权第一步：保存维权凭证

1. 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。

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。

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、发票所列产品名称、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工具沟通记录。

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，保存好病例及医药
费发票。

(4) 手机拍照录像或录音，保存证据、证人信息、证
言，并且做好相关证据保全。

**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还有以下这些

(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。

维权第二步：运用维权渠道

消费者权益维权可以通过五种途径解决：

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。

当消费者的权益受到侵害时，请拨打电话 12315。

四、消费者权益相关的惩罚性赔偿

（一）一般商品和服务

《消费者权益保护法》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。

注：《消费者权益保护法》中规定的惩罚性赔偿，对消费者而言，是最常见、最容易发生欺诈行为的，欺诈的行为也比较多样、复杂，若商品价值高，极容易引起诉讼，比如二手车买卖，可能会有调里程的。

（二）食品

《食品安全法》第一百四十八条 第二款

生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一千元，为一千元。但是，食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。

注：食品一般价格不高，但也千万别小看本条规定，因为食品也有价格高的，比如高档茶叶。

（三）产品责任、医疗损害责任、环境侵权责任

1. 《民法典》第一千二百零七条

明知产品存在缺陷仍然生产、销售，或者没有依据前条规定采取有效补救措施，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。

2. 《最高人民法院关于审理医疗损害责任纠纷案件适用法律若干问题的解释》第二十三条

医疗产品的生产者、销售者明知医疗产品存在缺陷仍然生产、销售，造成患者死亡或者健康严重损害，被侵权人请求生产者、销售者赔偿损失及二倍以下惩罚性赔偿的，人民法院应予支持。

3. 《民法典》第一千二百三十二条

侵权人违反法律规定故意污染环境、破坏生态造成严重后果的，被侵权人有权请求相应的惩罚性赔偿。

(四) 知识产权侵权

1. 《民法典》第一千一百八十五条

故意侵害他人知识产权，情节严重的，被侵权人有权请求相应的惩罚性赔偿。

2. 《最高人民法院关于审理侵害知识产权民事案件适用惩罚性赔偿的解释》第六条

人民法院依法确定惩罚性赔偿的倍数时，应当综合考虑被告主观过错程度、侵权行为的情节严重程度等因素。

因同一侵权行为已经被处以行政处罚或者刑事罚金且执行完毕，被告主张减免惩罚性赔偿责任的，人民法院不予支持，但在确定前款所称倍数时可以综合考虑。

3. 《商标法》第六十三条 第一款

侵犯商标专用权的赔偿数额，按照权利人因被侵权所受到的实际损失确定；实际损失难以确定的，可以按照侵权人因侵权所获得的利益确定；权利人的损失或者侵权人获得的利益难以确定的，参照该商标许可使用费的倍数合理确定。

对恶意侵犯商标专用权，情节严重的，可以在按照上述方法确定数额的一倍以上五倍以下确定赔偿数额。赔偿数额应当包括权利人为制止侵权行为所支付的合理开支。

4. 《反不正当竞争法》第十七条 第三款

因不正当竞争行为受到损害的经营者的赔偿数额，按照其因被侵权所受到的实际损失确定；实际损失难以计算的，按照侵权人因侵权所获得的利益确定。

经营者恶意实施侵犯商业秘密行为，情节严重的，可以在按照上述方法确定数额的一倍以上五倍以下确定赔偿数额。赔偿数额还应当包括经营者为制止侵权行为所支付的合理开支。

注：本资料仅作公益普法学习资料