

《消费者权益保护法与消费者权益保护基础》

课程背景:

现有的立法规范与司法实践,制定相关的配套法规与实施细则来更好地保障消费者权益。在社会公众权利意识不断加强的条件下,从立法上完善消费者的监督权,提升社会公众的监督意识,通过激励的方式来促使企业内部自身社会责任意识的强化与制度化,从而促进企业将社会责任融入企业的经营与发展过程之中,更好地保障消费者权益,构建诚信与和谐的市场环境,促进社会经济的发展。

授课风格:

李丹老师通过常年的法务和培训工作经验,总结出:法律制度管理三位一体的新思维理念,将法治理念融入企业管理,提高“法律进企业”的实效性!独树一帜的提出,经营管理过程中法律风险防范必备的两个知识和三种技能。推崇墨菲定律、帕金森定律、彼得原理在经营管理法律风险防范中的综合运用!“以终为始”逆向风险防范思维,从最终的结果出发,反向分析过程或原因,寻找风险防范的关键因素或对策,采取相应策略,从而达成理想结果或切实解决问题的能力在实践中广受认可!在快乐中学习法律是李老师一直坚持倡导的理念,用“亲民化”语言诠释晦涩难懂的专业法律术语;用

专业理论+案例互动+战略思维“三位一体”的教学方式，鼓励启发学员学习和思考；彻底颠覆了企业管理决策层对传统意义上风险预判的思维模式，带来的冲击和震撼，倍受企业与学员推崇。

被学员评价：“原来法律培训还能这么有意思”。

课程对象：

受消费者权益保护法调整的企业各个层级人员

授课时间：2h-3h (半天)

培训内容：

一、针对现行《消法》介绍

2013年修订，于2014年3月15日施行。2013年修订的

《消费者权益保护法》(以下简称现行《消法》)条文由原来的五十五条增加到修订后的六十二条，对于消费者权益的保护体现了最大化的原则，也是法律与时俱进的反映。

二、对于现行《消法》内容的介绍

(一) 概述

1、消费者以及消费者的法律特征

2、经营者

3、消费者权益

4、消费者权益保护法的基本原则

(1) 特别保护原则

(2) 国家支持原则

(3) 社会监督原则

(4) 补偿性与惩罚性相结合的原则

5、消费者权益保护法的特征

(1) 是一系列法律规范的综合体

(2) 具有突出的综合性

(3) 是事先预防和事后补救相统一的法律

(4) 保护的主体是消费者的权益

(二) 消费者权益保护法具体内容

1、保障安全权：人身安全和财产安全

2、知情权

3、自主选择权

4、公平交易权

5、获得赔偿权

- 6、结社权
- 7、求知获教权
- 8、维护尊严权
- 9、监督批评权

(三) 经营者基本义务

- 1、依法或依约定履行义务
- 2、听取意见和接受监督义务
- 3、提保障人身和财产安全的义务
- 4、提供真实情况义务
- 5、标明和标记义务
- 6、出具单据和凭据义务
- 7、保证质量义务
- 8、履行“三包”义务
- 9、不得从事不公平、不合理交易义务
- 10、尊重消费者人格权义务

(四) 消费者合法权益的保护

- 1、国家对消费者合法权益的保护
- 2、消费者组织对消费者合法权益的保护

(五) 争议的解决和求偿对象

1、争议解决途径：协商→调解→申诉→仲裁→诉讼

2、求偿对象

(六) 侵犯消费者合法权益的法律责任

1、民事责任

2、行政责任

3、刑事责任

三、现行《消法》对相关业的影响及其如何应对