

《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

2022