



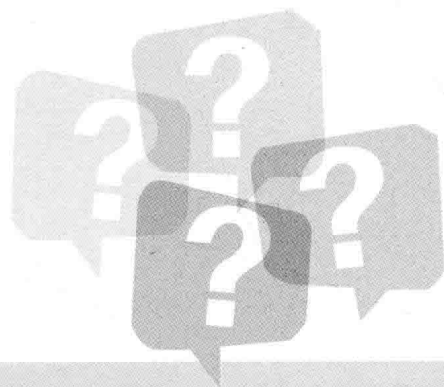
消费维权 不可不知的 365个 法律问题

主编◎夏桂颖

副主编◎赵莉 常志伟

从业十余年律师经验总结
消费者必看、必读、必学的维权法律全攻略

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



消费维权 不可不知的 365_个 法律问题

夏桂颖◎主编

赵莉 常志伟◎副主编

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

消费维权不可不知的 365 个法律问题 / 夏桂颖, 赵莉,
常志伟编. —北京: 中国法制出版社, 2015. 11

ISBN 978-7-5093-7036-0

I. ①消… II. ①夏… ②赵… ③常… III. ①消费者
权益保护法—基本知识—中国 IV. ①D923.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 278601 号

策划编辑 朱丹颖

责任编辑 欧 丹

封面设计 杨泽江

消费维权不可不知的 365 个法律问题

XIAOFEI WEIQUAN BUKEBUZHI DE 365GE FALÜ WENTI

编著 / 夏桂颖

经销 / 新华书店

印刷 / 三河市紫恒印装有限公司

开本 / 730 毫米×1030 毫米 16

版次 / 2016 年 3 月第 1 版

印张 / 19 字数 / 290 千

2016 年 3 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-7036-0

定价: 45.00 元

北京西单横二条 2 号

值班电话: 66026508

邮政编码 100031

传真: 66031119

网址: <http://www.zgfzs.com>

编辑部电话: 66066621

市场营销部电话: 66033393

邮购部电话: 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010-66032926)

序 言

2016年1月,中消协发布2015年全国消协组织受理投诉情况分析,2015年全年全国消协组织共受理消费者投诉639324件,解决545727件,投诉解决率为85.36%,为消费者挽回经济损失104669万元。其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉4962件,加倍赔偿金额3299万元。全年接待消费者来访和咨询95万人次。在639324件投诉中,商品类投诉为309091件,占总投诉比重为48.34%,比2014年下降5.72个百分点;服务类投诉为187613件,占总投诉比重为29.34%,比2014年上升0.62个百分点。由此可以看出,在总投诉中,商品类投诉多于服务类投诉,但商品类投诉占比呈现下降趋势,服务类占比呈现上升趋势。从投诉性质来看,质量问题占44.56%,售后服务问题占21.20%,合同问题占10.80%,价格问题占3.17%,虚假宣传问题占1.52%,假冒问题占0.82%,安全问题占0.80%,计量问题占0.57%,人格尊严问题占0.24%,其他问题占16.32%。产品质量、售后服务和合同问题仍是引发投诉的主要原因,占投诉总量的7成以上。

调查发现,投诉具有以下几个热点:

我国电子商务发展迅猛,与此同时,以网络购

物、电视购物为代表的远程购物也成为消费者投诉的多发领域。2015年,全国消协组织受理远程购物投诉 20083 件,占销售服务类投诉的 69.86%。在远程购物投诉中网络购物占比 95.41%,比去年同期上升 3.13%。在远程购物中,消费者主要投诉的对象涉及电商平台、以微商为代表的个人网络商家和电视购物等方面。

电商平台被投诉的问题有:一是商品质量不合格和假冒的现象比较严重;二是七天无理由退货难落实;三是消费者个人信息遭泄露;四是网上支付安全难保障。微商是近年来新兴的网络交易模式,发展迅速,但由于大部分微商是个人对个人的交易行为,且微商纳入政府监管的时间并不长,所以存在很多问题:一是微商缺乏信用保证体系,如出现消费纠纷,消费者维权难;二是微商存在虚假宣传行为,实物与宣传不符;三是部分微商的“积攒”等活动难以兑现承诺。除网络购物外,电视购物也是投诉高发区,电视购物存在的主要问题有:一是虚假宣传,误导消费者,尤其是老年消费者;二是部分商品存在质量问题,甚至涉嫌假冒伪劣;三是商品出现问题后,厂商与电视台互相推脱,导致消费者维权难。

中国消费者协会发布 2015 年全国投诉分析报告,全国消协组织接到邮政快递类投诉 13240 件,比去年同期增长 62.37%,增幅在服务大类中排名第一,邮政类投诉占总投诉比重为 2.07%,比上年上升 0.75%。主要问题有:超时送货、物品损坏、赔偿不合理及先签收再验货。

家用汽车及零部件投诉增加明显。2013 年 10 月 1 日,《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》正式实施后,汽车类产品的投诉明显增加。汽车产品经营者应遵守“三包”等规定,注重提高自身产品质量,做好服务消费者的工作,积极承担起保护消费者权益的责任。2015 年,全国消协组织共接到汽车类投诉 30529 件,比上年增加 6891 件,增幅达 29.1%。2015 年旅游投诉共受理 1400 件,占服务类投诉比重为 0.22%。在旅游旺季,还出现消费者原预定客房被经营者擅自提价,消费者不接受提价就无处可住的情况,利用交通高峰、旅游旺季等特殊时段加价损害消费者权益

的情况等。《中华人民共和国旅游法》于2013年4月25日公布（自2013年10月1日起实施）后，旅游类纠纷投诉日益增长。比较典型的问题是在交通高峰期间，少数机票、火车票代理商违规加价卖票，使得原本一票难求的机票、火车票更加紧张。据了解，已经有专业旅游网站能够通过技术手段将机票代理人投放的价格与航空公司全价进行价格校验，凡是价格超出的可通过技术手段屏蔽，不允许对消费者售卖。在跨境旅游中，存在部分旅行社、导游，利用信息不对称欺诈消费者，或强制消费者购物等现象。

2015年，全国消协组织共受理食品类投诉21664件，占商品类投诉比重为3.39%。消费者反应的主要问题有：一是商家对于过期变质食品没有及时下架，仍在销售；二是市场上仍然存在假冒伪劣食品，这些食品在口味、品质上与正品有很大差距，有些甚至威胁到消费者的生命健康；三是保健品在销售的过程中，普遍存在夸大虚假宣传等违规行为，消费者使用后无法达到宣传效果，甚至耽误了正常治疗等。

另外，近年来连锁餐饮、宾馆、娱乐业蓬勃发展，在这些行业竞争日益白热化的市场环境下，法制化管理对企业发展的重要性不言而喻。

针对上述消费现状，笔者将针对网购、快递、汽车、旅游、航空运输、食品消费、预付款、餐饮等几个消费领域中存在的法律问题逐一展开阐述，并通过对上述领域的典型案例展开分析，帮助消费者了解防范权益侵害的注意事项和维权要点。

在下篇中，笔者通过自己多年的诉讼实践经验，将消费者维权的路径、维权的技巧、维权的内容以简明扼要的提问形式呈现在读者面前，希望能够给读者在防范和处理消费纠纷时带来一些帮助。主要分为三 chapters，第一章是消费者通过诉讼途径维护自己的权益时，需要了解和掌握的法律知识点，具有普遍的适用性。笔者将复杂的法院诉讼程序，按照诉讼先后，进行剖析，使得读者对诉讼程序有了直观的认识。通过本章的阅读，消费者将会了解启动消费维权诉讼的基本程序。第二章、第三章针对

消费纠纷中占据比例较大的各类产品消费合同纠纷和产品侵权纠纷的常见法律问题进行了阐述，包括分期付款消费合同纠纷、凭样品消费合同纠纷、电视购物产品质量纠纷、超市购物纠纷、保健品买卖合同纠纷、“假一赔十”消费纠纷和产品侵权纠纷等主要内容。通过本篇的阅读，读者能够掌握判断产品质量是否合格等各类产品质量标准的购物常识。

笔者还在下篇特别阐述了 2013 年新修订的《消费者权益保护法》中增加的消费者在诉讼中可依据其提出诉讼请求的相关法律规定，并对重点修订的条款进行了剖析和解读，以求消费者能够更好的应用新增条款维护自身的权益。为了更好地帮助消费者理解消费维权相关法律知识和法律程序，也为了保持书稿中案例的原始性、完整性和系统性，书稿中所收录的大部分案例均是 2013 年实务中的真实案例，随着相关法规、规章的进一步修改和完善，书稿中个别案例适用的法律依据与现行相关规定有不一致之处也在所难免。笔者在叙述中就 2013 年至 2015 年新颁布消费者权益方面的法律依据稍做了注释说明，希望读者能够甄别利用。

综上所述，本书通过 365 个较为具有代表性的消费维权法律问题和消协实践案例、法院判例，对各类消费常识和争议处理要旨进行了梳理和阐释，为消费者处理纠纷提供了丰富的购物风险防范技巧和维权纠纷处理办法。

目 录

上篇 特殊消费纠纷预防、处理指南

第一章 网购消费中的消费者权益保护	2
1. 网购中的常见风险有哪些?	2
2. “双 11 购物节”等网络促销活动中都有哪些消费陷阱?	6
3. “网购”纠纷解决起来有多难?	7
4. 网络团购的来龙去脉是什么?	9
5. 你了解网络团购的模式吗?	10
6. 团购网站平台的身份是什么?	11
7. 消费者应如何选择购物网站?	13
8. 开办购物网站应该办理哪些登记手续及公示哪些信息?	13
9. 网站的 ICP 证号应去哪里查询?	13
10. 经营性网站的备案信息应当有哪些?	15
11. 哪些类别的购物网站需要获得特别的行政许可证书?	18
12. 团购商品(服务)供应者的义务有哪些?	18
13. 网购产品或者服务质量不符合要求,如何退换货?	19
14. 在网购中,7 天无理由退货的规定及限制条件是什么?	19
15. 对质量不合格产品适用“7 天”的退换货期限吗?	20
16. 7 天内可多次退货吗?	20
17. 经营者对“商品完好”、“不影响二次销售”等相关退货标准是否都有明确 规定?	21

18. 电商企业是否可以随意增加“不适用7日无理由退货的特殊商品”的范围及种类？	21
19. 购物网站会通过哪些手段限制消费者退货？	22
20. 部分购物网站设置最低消费额度的做法是否侵犯消费者权益？	22
21. 进行网上银行在线支付的程序是什么？	22
22. 网购中买卖双方的“中间人”和“担保人”是谁？	24
23. 消费者成为支付宝用户的途径有哪几种？	25
24. 支付宝能为消费者提供的主要服务项目有哪些？	27
25. 消费者在支付宝使用过程中必须防范的风险有哪些？	27
26. 《消费者权益保护法》、《网络交易管理办法》中关于网络购物消费者维权的特别规定有哪些？	28
27. 网购买家卖家不在一个城市，消费者如何选择购物维权诉讼管辖法院？	30
28. 网络团购被忽悠，服务货品严重缩水，消费者如何维权？	31
29. 消费者团购到伪劣产品，团购网站需与经营者承担连带赔偿责任	32
30. 网购超标食品，消费者获得10倍赔偿	34
31. 网购“货不对版”，退货后还能继续索赔其他损失吗？	35
32. 网购无中文标签进口食品，消费者获10倍赔偿	36
33. 网购虚假宣传产品，消费者获得3倍赔偿	37
34. 网购过程中电商价格误导，合同双方调解后经营者不履行协议，消费者如何维权？	38
35. 网上销售商品定时抢购，实际结算价高于广告价格，消费者获得赔偿	39
36. 货到付款的网购未收到产品，消费者未获赔偿	40
37. 网购商品致使用人损害，消费者主张人身损害赔偿	41
38. 质量小瑕疵，消费者可退货	42
39. 网购上门服务导致消费者受伤，网络平台承担30%赔偿责任	43
40. 网购产品质量有问题，更换新货后消费者仍可要求7天无理由退货	44
第二章 快递业务中的消费者权益保护	47
41. 快递服务纠纷的现状是什么？	47

42. 快件在寄送过程中丢失，寄件人的损失应由谁承担？	47
43. 快递单中格式条款的效力如何？	48
44. 快递单中“免责条款”的效力是什么？	49
45. 快递企业限制性赔偿格式条款能否适用于邮政竞争性业务？	50
46. 网购中，快递公司的责任有哪些？	50
47. 消费者在快递服务交易过程中应当注意哪些问题？	51
48. 寄送贵重物品保价，货物寄丢后消费者可获得保价赔偿	52
49. 快递易碎物品产生纠纷如何赔付？	53
50. 邮寄货品损坏，消费者与承运人签署理赔协议书后又向法院起诉，可否获得支持？	54
51. 网购货物被冒领，消费者可要求速递公司赔偿	56
52. 物品被快递公司遗失，消费者如何索赔	57
53. 揽件快递公司与实际运输快递公司不一致，消费者所寄的物品丢失，应向谁索赔？	58
第三章 购车消费中的消费者权益保护	59
54. 购车消费纠纷的现状如何？	59
55. 消费者如何看懂复杂的购车合同？	60
56. 面对汽车销售人员的口头承诺，消费者应该怎么做才能更好地保护自己的权益？	61
57. 消费者在提车时应注意审查哪些随车资料？	62
58. 消费者提车时，应如何检查车辆？	62
59. 家用汽车产品包修的期限是多久？	63
60. 家用汽车产品法定更换、退货的情形有哪些？	63
61. 家用汽车产品销售者无同类型的车辆更换时，应如何处理？	64
62. 家用汽车产品更换、退货期限是多久？	64
63. 家用汽车更换、退货的补偿标准是什么？	65
64. 家用汽车产品三包凭证丢失该怎么办？	65
65. 家用汽车所有权转移后三包责任是否改变？	66

66. 销售者的三包责任在什么条件下可以免除?	66
67. 消费者在购置家用汽车前要注意哪些事项?	66
68. 消费者在将家用汽车进行修理、保养时需注意哪些法律问题?	68
69. 家用汽车产品三包争议的处理程序是什么?	69
70. 二手车交易时, 消费者应当关注哪些问题?	69
71. 买卖二手车但未过户, 出卖方和购买方分别会存在哪些风险?	70
72. 发生过重大交通事故的二手车, 购买者购买后才知晓的, 可以退车吗?	71
73. 车牌允许单独买卖吗?	71
74. 签订车牌长期租赁协议存在哪些风险?	72
75. 租赁车牌协议的效力如何?	72
76. 新车故障频发, 消费者可否要求销售商退车并赔偿	73
77. 车辆在行驶中轮胎突然飞出, 消费者可否要求销售公司先行赔付	75
78. 消费者买到二手车, 是否可要求汽车经销商承担退一赔三的法律责任?	76
79. 销售公司故意隐瞒消费者, 将内部虚假销售申报车辆当新车出售, 是否需要 承担退一赔三的法律责任?	77
80. 消费者在结算签字后发现4S店虚构维修费用, 是否可以要求返还维修费? ...	79
81. 经销商未告知消费者将试驾车充当新车出售, 消费者能否要求经销商承担 退一赔三的法律责任?	80
82. 销售已公告召回的汽车, 经销商是否需要承担退一赔一的法律责任?	81
第四章 旅游消费中的消费者权益保护	82
83. 游客跟团旅游需要遵守哪些约定?	82
84. 跟团旅行过程中游客突发急病, 相应责任由谁承担?	83
85. 旅行社、旅客对于旅游过程中发生的人身意外伤害是否有好的防范措施? ...	83
86. 2015年以来“天价虾”、“天价鱼”事件背后有哪些旅游消费法律问题?	83
87. 旅行社可以安排游客参加在合同中没有约定的自费旅游项目吗?	84
88. 游客在旅行社指定的购物地点购买的产品, 出现质量问题应当如何维权? ...	85
89. 旅行社强制游客参加合同之外的旅游项目并额外收取费用的, 游客应当如何 维权?	85

90. 导游收取小费是否合法?	86
91. 旅行社或者其委派的导游可以私自变更旅游行程或者中止服务活动吗?	86
92. 旅游景区对外开放应当具备哪些条件?	87
93. 旅游景区的门票定价高, 是否符合相关规定?	87
94. 旅游景区可以随时提高门票价格吗?	88
95. 旅游景区是否需要核定接待游客的最大承载量?	88
96. 郊区“农家乐”周末游的消费法律风险有哪些?	89
97. 游客在旅行社的经营场所内遭受人身、财产损失的, 旅行社需要承担 责任吗?	90
98. 旅行社的质量标准等级有哪些类别?	90
99. 游客在景区内产生消费纠纷后, 景区的实际经营者和名义经营者对游客的损失 承担连带责任吗?	91
100. 常见的高风险旅游项目有哪些? 游客选择高风险旅游项目时应当注意哪些常 见法律问题?	91
101. 消费者与旅行社订立的旅游包价服务合同应当包括哪些内容?	92
102. 跟团旅游过程中, 游客参与自费项目受到人身损害时, 可否向旅行社主张 赔偿?	92
103. 旅行社可以委托其他旅行社销售旅游产品吗?	95
104. 旅行社招揽游客组团旅游, 没有达到约定的人数时可以解除合同吗?	96
105. 旅游者能否将包价旅游合同中的权利义务转让他人?	96
106. 旅游行程结束前, 游客可否解除合同? 已交的团费如何处理?	96
107. 游客在旅行过程中主动解除合同, 能否要求旅行社协助其返回出发地或者其 他合理地点?	97
108. 旅行社能否主动与游客解除合同?	97
109. 因不可抗力的原因致使旅游合同无法履行, 如何处理?	97
110. 旅行社可以委托当地旅行社代为提供旅行服务吗?	98
111. 旅行社提供的服务不符合旅游合同约定的, 旅游者应当如何主张权利?	98
112. 因旅行社原因造成旅客滞留的, 游客可以要求旅行社承担多少赔偿金?	99

113. 游客在旅行的自行安排活动期间, 发生人身损害或财产损失的, 旅行社承担责任吗?	99
114. 游客在旅行过程中乘坐公共交通工具, 造成人身损害、财产损失的, 责任由谁承担?	100
115. 旅客事先投保旅行社责任险, 后乘坐交通工具出现意外时, 可否获得赔付?	101
116. 游客要求变更旅游合同的, 旅行社有义务配合吗?	102
117. 旅行社如接受游客的委托, 代订交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等旅游服务收取代办费用的, 应当承担的责任有哪些?	102
118. 旅游经营者在旅游活动中, 应当就哪些事项向游客进行说明或警示?	103
119. 旅游经营者在接待老年人、未成年人、残疾人时, 应当注意什么事项?	103
120. 包车、专列是否属于《旅游法》中所确定的公共交通工具? 游客乘坐旅行社的包车、专列造成人身、财产损失, 责任由谁承担?	104
第五章 航空运输中的消费者权益保护	105
121. 销售飞机票等空运代理业务的种类有哪些?	105
122. 飞机票的法律性质是什么? 飞机票中应当包括哪些内容?	106
123. 旅客购买飞机票应当出示的证件有哪些?	106
124. 儿童票、婴儿票应当如何定价?	106
125. 航空公司在哪些情况下应当延长旅客的客票有效期限?	107
126. 旅客丢失了飞机票该怎么办?	107
127. 旅客没能在航班始发前较充足的时间内到达乘机登记处的, 航空公司是否有义务等待旅客?	108
128. 航空公司在哪些情况下可以拒绝运输旅客及其行李?	108
129. 没有成年人陪伴的儿童、无自理能力的人、孕妇或者患病者可以乘机吗?	109
130. 旅客乘机不可以携带哪些行李?	109
131. 旅客随身携带行李乘机时, 应当注意哪些事项?	110
132. 旅客办理行李托运应当注意的事项有哪些? 如果夹带易碎品, 发生损坏破碎时, 承运人是否应当承担责任?	110

133. 旅客的行李物品在运输过程中造成旅客本人或他人受伤或者行李损失、承运人损失的, 由谁承担责任?	110
134. 旅客的行李是否有重量限制? 超重的行李该如何办理运输手续?	111
135. 国内航线中, 旅客托运的行李运输发生延误怎么办?	111
136. 国内航线中, 旅客托运的行李损坏、丢失怎么办?	112
137. 声明价值是指什么? 有上限吗?	112
138. 旅客可以携带小动物乘机吗? 如何办理乘机手续?	113
139. 旅客可以携带导盲犬或者助听犬乘机吗? 如何办理乘机手续?	113
140. 航空公司在什么情况下可以不需事先通知, 取消、中断、变更、延期或者推迟航班飞行? 航空公司将如何安排旅客?	114
141. 由于航空公司的原因使旅客已订妥座位的航班被取消、未合理安排班期时刻飞行的、错失已经订妥的衔接航班, 航空公司应当如何安排旅客?	114
142. 旅客自主取消航程, 如何退票?	115
143. 旅客非自主取消航程, 如何退票?	115
144. 旅客在飞机上不能够从事哪些行为?	115
145. 国际航空运输中, 中国的航空承运人对每名旅客的赔偿责任限额是多少?	115
146. 中国乘客乘坐国内或者外国航班过程中, 发生航运事故而受伤或死亡的, 承运人对旅客及托运行李或货物的赔偿责任限额是多少?	116
147. 国内航线中, 对每名旅客的人身损害赔偿赔偿责任限额是多少?	117
148. 国际航空运输中, 中国的航空承运人对托运的行李或货物的赔偿责任限额是多少? 对随身携带物品的赔偿责任限额是多少?	117
149. 航空货运单的性质是什么? 基本内容有哪些? 承运人的法定保存期限是多久?	117
150. 国内货物运输航线中, 对货物的重量、体积等的要求有哪些?	118
151. 国内货物运输航线中, 如何计算货物运价?	118
152. 国内货物运输航线中, 货物到达后, 承运人的义务有哪些?	119
153. 国内货物运输航线中, 货物到达后, 收货人应当注意哪些事项?	119
154. 无法交付的货物, 承运人将如何处理?	120

155. 国内货运航线中, 遇到特殊任务或天气等不可抗力影响承运人正常运输的, 需要变更运输时间, 货物该如何处理?	120
156. 国内货运航线中, 航空邮件及航空快递运输的一般规定有哪些?	121
157. 国内货物航运, 如何申请包机运输、包舱运输?	121
158. 国内货物航运中, 货物丢失、短缺、变质、污染、损坏、延误送达, 该如何赔偿? 托运人或收货人如何索赔?	122
159. 国际货物航运中, 运输价格的有关规定是什么?	122
160. 国际货物航运中, 哪些情况下承运人不用承担责任?	123
161. 国际货物航运中, 收货人未提取货物, 承运人通常如何处理?	123
162. 航班晚点导致乘客商机延误, 乘客可否申请精神损害赔偿?	124
第六章 食品、特殊食品消费过程中的权益保护	126
163. 食品安全的标准有哪些?	126
164. 地方特色食品是否也有食品安全标准?	127
165. 食品生产企业可以制定企业标准吗?	127
166. 消费者如何查阅食品安全的国家标准?	127
167. 在我国, 哪些食品、食品添加剂、食品相关产品不允许生产和经营?	127
168. 特殊食品的范围是什么?	128
169. 我国对于保健食品原料、原料目录的使用有哪些限定?	129
170. 我国对婴幼儿配方食品的生产有哪些特别规定?	129
171. 我国对婴幼儿配方乳粉的生产有哪些特别规定?	130
172. 哪些人员不能从事食品生产经营活动?	130
173. 食品经营企业在采购、查验、贮存食品的过程中有哪些法定注意事项?	131
174. 食品包装标签上应当标明哪些事项?	132
175. 保健食品的标签、说明书有什么特殊要求?	133
176. 食品生产者、经营者在制作食品包装及说明书时应当注意哪些事项?	133
177. 食品可以免检吗?	133
178. 发生食品安全事故, 消费者可以向哪些主体索赔?	134

179. 消费者因虚假广告推荐的食物、药品存在质量问题遭受损害的,可以向哪些主体索赔?	134
180. 消费者进行食物消费维权,可以获得哪些赔偿?	134
181. 我国目前对哪些食物重点实施安全抽样检验?	135
182. 食物中可能违法添加的非食用物质和易滥用的食物添加剂有哪些?	135
183. 消费者购买到已过保质期的食物,可要求 10 倍赔偿	142
184. 非法销售“瘦肉精”,情节特别严重,构成非法经营罪	143
185. 生产、销售不达标保健品,被判 10 倍赔偿	143
第七章 预付款消费中的消费者权益保护	145
186. 预付卡的类型有哪些?	145
187. 什么是商业预付卡购卡实名登记制度? 什么是商业预付卡非现金购卡制度? 什么是商业预付卡限额发行制度?	145
188. 记名和不记名商业预付卡的有效期限是多长时间?	146
189. 什么是集团发卡企业?	146
190. 什么是品牌发卡企业?	146
191. 什么是规模发卡企业?	146
192. 单用途卡章程和购卡协议应包括哪些内容?	147
193. 发卡企业对用户信息有哪些保护制度?	147
194. 预付卡购物后可以退货吗? 退货后如何退还货款?	147
195. 购买预付卡后可以退卡吗?	148
196. 我国对发卡企业的预收资金在管理上有哪些限定?	148
197. 预付式办卡引发的消费纠纷	149
第八章 餐饮、宾馆、娱乐消费中的消费者权益保护	150
198. 餐饮服务行业中“谢绝自带酒水”的行规是否合法?	150
199. 餐饮服务行业收取“包间服务费”和“服务费”是否合法?	151
200. 餐饮服务行业都受哪些政府部门的监督和管理?	151
201. 餐饮服务提供者申请《餐饮服务许可证》时,需要提交哪些材料?	152

202. 《餐饮服务许可证》上要载明哪些内容? 许可证有效期多久?	152
203. 餐饮服务企业食品安全卫生服务方面的法律特殊规定有哪些?	152
204. 集中用餐单位要履行哪些法定的食品安全规定?	153
205. 餐具、饮具消毒服务单位要遵守哪些食品安全法律规定?	153
206. 消费者在餐饮服务机构就餐时遭到人身损害, 餐饮服务机构是否要承担赔偿责任?	154
207. 消费者在餐厅摔伤次日死亡, 餐厅是否应承担赔偿责任?	154
208. 餐饮服务企业应当遵守哪些餐饮食品安全操作规范?	155
209. 被吊销《食品生产经营许可证》的餐饮服务企业是否可以再申请餐饮服务许可证?	156
210. 饭店销售的食品, 是否可以添加中药等食品添加剂? 添加剂的标准有哪些?	156
211. 餐饮服务机构对其从业人员有哪些要求?	157
212. 消费者通过第三方网络平台(手机APP)向餐饮服务提供者订购饭菜, 发生食品安全事故如何处理?	157
213. 餐饮服务提供者的安全信用差, 会影响酒店的哪些经营状况?	158
214. 酒店发生大型的食品安全事故未报且未及时采取补救措施的, 会有什么样的法律后果?	158
215. 消费者在饮食店就餐时遭第三人伤害后, 餐厅需承担相应责任	159
216. 政府哪些部门应受理对酒店经营者造成食品安全事故的投诉?	160
217. 在食品冷藏、冷冻贮藏方面, 对餐饮服务提供者的要求有哪些?	160
218. 对餐饮服务提供者在烹调加工卫生方面的法律要求有哪些?	160
219. 行业规范对餐饮服务提供者在凉菜配制方面的卫生要求有哪些?	161
220. 行业规范对餐饮服务提供者在鲜榨果蔬汁、水果拼盘制作方面的卫生要求有哪些?	161
221. 法定的食物裱花操作卫生要求有哪些?	162
222. 行业规范对餐饮服务提供者在烧烤方面的卫生要求有哪些?	162
223. 餐饮行业对餐饮服务提供者在生食海产品加工方面的卫生要求有哪些?	163