



1984—2014 中国消费者 保护运动 30年



中国消费者保护运动 30 年
1984—2014

中国消费者协会 编著

 中国工商出版社

1984—2014 中国消费者 保护运动 30年



中国消费者保护运动 30 年
1984—2014

中国消费者协会 编著

 中国工商出版社

责任编辑 权燕子 张俏岩

封面设计 曹震 张颖 贾晓晨 高博

图书在版编目(CIP)数据

中国消费者保护运动 30 年 / 中国消费者协会编著. —北京: 中国工商出版社, 2014. 12

ISBN 978 - 7 - 80215 - 763 - 7

I. ①中… II. ①中… III. ①消费者权益保护法—概况—中国 IV. ①D923.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 293938 号

书名/中国消费者保护运动 30 年

编者/中国消费者协会

出版·发行/中国工商出版社

经销/新华书店

印刷/北京中科印刷有限公司

开本/720 毫米 × 1000 毫米 1/16 印张/26 字数/323 千字

版本/2014 年 12 月第 1 版 2014 年 12 月第 1 次印刷

社址/北京市丰台区花乡育芳园东里 23 号(100070)

电话/(010)63730074, 83610373 电子邮箱/zggscbs@163.com

出版声明/版权所有, 侵权必究

书号: ISBN 978 - 7 - 80215 - 763 - 7/D · 481

定价: 128.00 元

如有缺页或倒装, 本社负责退换)

CONTENTS

目录

代序言：携手维权 再创辉煌
——纪念中国消费者保护运动 30 年

1984

011

年度进步：1984 年 新的纪元
年度要闻：中国消费者协会成立

1985

022

年度进步：1985 年 推进立法与大众传播
年度要闻：我国着手研究保护消费者立法
新华社发布进口冷暖风机质量低劣消息
中消协首次发布会公布酸奶检测结果
《中国消费者报》正式创刊
要案追踪：“我”与“你”牵手走来
投诉声讨——进口劣质产品
知耻近勇——海尔怒砸次品冰箱
错愕“醉美”——食品安全报警

1986

038

年度进步：1986 年 投诉与调解
年度要闻：首次举办维护消费者权益宣传活动
研究制定《受理消费者投诉若干问题的意见》
国务院颁发《关于认真解决商品搭售问题的通知》
要案追踪：“让愚公精神满神州”
“病机”带来众家愁，“铁鞋”踏破无处修

1987

048

年度进步：1987 年 融入国际
年度要闻：首届全国维护消费者权益好新闻评选揭晓
国际消联接纳中国消费者协会为正式会员
全国打击假冒行为、保护名优商品展览会在北京举办
要案追踪：光荣之路不断扩延
“粪坑腌大头菜”促成首部维权条例问世



中国消费者
保护
运动 30 年

1984



1988

060

年度进步：1988 年 启蒙，在街头

年度要闻：全国 3·15 国际消费者权益日纪念活动
首届保护消费者权益理论研讨会召开

要案追踪：民以食为天，国以民为天
上海受污染毛蚶致使万人中毒
食品安全警钟长鸣

1989

070

年度进步：1989 年 五年，规模初具

年度要闻：国际消费者权益日文艺晚会在北京举办
中消协开展方便面、吸尘器比较试验

要案追踪：中国的消费者需要长大
电子增高器“忽悠”消费者
IBM 商标侵权案——100 多万元买来的教训

1990

082

年度进步：1990 年 关怀

年度要闻：李鹏总理为中国消费者协会成立 5 周年题词
首届保护消费者利益“双先”表彰大会召开

要案追踪：消费维权面临大考
源自电热毯的火灾报告
亚运会歌曲盒式带出现假冒货

1991

090

年度进步：1991 年 伤心有价

年度要闻：首届“3·15”电视专题晚会
全国质量优服务优商品展评活动

要案追踪：中国消费者醒来吧！
“上帝”呵，假设您是“贼”

1992

102

年度进步：1992 年 在路上

年度要闻：中国质量万里行轰动全国
中消协参与起草消费者权益保护法

要案追踪：为了老百姓，打假！
销假怒火在燃烧
假冒伪劣的罪恶罄竹难书
国务院果断决策：“为百姓解难”！



1993

120

年度进步：1993 年 法治基石

年度要闻：《中华人民共和国产品质量法》颁布施行
《中华人民共和国反不正当竞争法》颁布施行
《中华人民共和国消费者权益保护法》颁布

要案追踪：构筑法制大堤，保卫“黄河”
一年出台，三部大法，鼎足共和国！
谁之罪？
“老黄”评吸，“老黄”第一，行吗？
从“上帝”到囚徒

1994

138

年度进步：1994 年 十年五事

年度要闻：启用“3·15”标志
举办中国消费品成果与流行趋势博览会

要案追踪：中国消费者可以“大写”了！
韩成刚：张扬消费者维权的消法精神
我不明白
“秋菊”咋死的，给个说法！

1995

156

年度进步：1995 年 开启新十年的“王海现象”

年度要闻：首届损害消费者权益十大案件评定活动
15 城市消协开展“格式合同条款”调查评议
“王海现象”引发社会关注

要案追踪：拉开打假攻坚战的大幕
“王海现象”的背后
让人烦恼不断的金表

1996

172

年度进步：1996 年 “年主题”的提出

年度要闻：“3·15”主题活动创新央视晚会
制止欺诈行为、落实加倍赔偿座谈会召开

要案追踪：保障消费者的人格权
卡式炉爆炸案：我国首例精神损害赔偿案件
鲍清芳官司：医疗维权第一人

1997

182

年度进步：1997 年 “热词”文化现象

年度要闻：中消协第一个年主题：“讲诚信、反欺诈”
全国十佳受理投诉工作者表彰大会



要案追踪：中国消费者不是“二等公民”

1 元钱的维权官司

“三星”向中国消费者说“对不起”

中消协披露商品房问题投诉

1998

198

年度进步：1998 年 为了农村消费者

年度要闻：中国消费者协会新会徽正式启用

国家工商行政管理局设立消费者权益保护机构

中国消费者协会制定消费警示制度

要案追踪：保护农村消费者的安全

伤人的农机

1999

208

年度进步：1999 年 比较试验与消费警示

年度要闻：全国保护消费者权益百优双十佳志愿者表彰大会

全国开通 12315 消费者申诉举报电话

要案追踪：榜样的力量在延展

打假雷锋郭振清

2000

216

年度进步：2000 年 明明白白消费

年度要闻：开展“明明白白消费”年主题系列活动

“食糖与健康”专家研讨会在京举办

要案追踪：新世纪，新希望

“东芝事件”大揭秘

“丑女”难进酒吧案

2001

236

年度进步：2001 年 绿色消费新主张

年度要闻：针对春运火车票涨价依法进行查询

妥善处理三菱帕杰罗汽车赔偿问题

向受到“OK 镜”伤害者提供法律援助

要案追踪：站在新世纪的起点守望

瘦肉精风波

状告铁道部第一人

伤人的“OK 镜”

2002

254

年度进步：2002 年 反垄断的破冰

年度要闻：“部分旅客列车客票实行政府指导价方案”听证会



中国消费者
协会
CHINA CONSUMER'S ASSOCIATION

保护

运动 68 年

1984

首次与网络新媒体合作开展“3·15”活动

要案追踪：不再让消费者无辜受害

“咬人”的童车

屡禁不止的“毒鼠强”

央视女主持人坠楼死亡索赔案

2003

266

年度进步：2003 年 向“霸王条款”说不

年度要闻：业主集体投诉房屋面积严重缩水案

“不平等格式条款系列点评活动”启动

要案追踪：为消费者寻求正义

“国内首例汽车车内环境污染索赔案”始末

揭底留学跨国骗术

安徽阜阳“大头娃娃”劣质奶粉案

2004

280

年度进步：2004 年 消协走过 20 年

年度要闻：《缺陷汽车产品召回管理规定》发布施行

中国消费者协会律师团在京成立

要案追踪：斩断侵害消费者权益的隔空之手

向电信“霸王条款”宣战

“智能”诈骗大调查

2005

294

年度进步：2005 年 消费保护需要看得见的手

年度要闻：《关于加快电子商务发展的若干意见》发布

《直销管理条例》和《禁止传销条例》颁布

要案追踪：为保护消费者健康行动

苏丹红风波

66 岁老汉揭露大观园中医“售假”内幕

2006

306

年度进步：2006 年 公信自在人心

年度要闻：开展“消费热点网上辩论”活动

研究制定投诉和解工作制度

要案追踪：为消费者还原真相

“最昂贵的死亡”

奥克斯退市伤了谁？

航班延误谁之责？

011



2007

318

年度进步: 2007 年 名人≠明白人

年度要闻: 发布《良好企业保护消费者利益社会责任导则》

《中华人民共和国反垄断法》颁布

要案追踪: 中国消费者, 在被尊重中成长

郭德纲“代言门”

2008

326

年度进步: 2008 年 企业·消费·责任

年度要闻: 三聚氰胺事件轰动全国

制定“中国消费者满意度指数测评体系和工作规范”

要案追踪: 光明注定照亮黑暗, 绝不放弃希望

奶粉喝出结石, 厂商丧尽天良

球迷消费者的希望

2009

336

年度进步: 2009 年 天下大事食为先

年度要闻: 《中华人民共和国食品安全法》颁布施行

印发“关于开展消费教育和消费引导工作有关问题的通知”

要案追踪: 开启消费保护的新局面

“添堵”的国道

垃圾短信何时了

个人信息泄露之谜

“好记忆学习枕”的真相

“零团费”旅游: 不是馅饼而是陷阱

2010

350

年度进步: 2010 年 “三包”之辩

年度要闻: 《图书公平交易规则》取消网售新书限制打折

首次召开投(申)诉机构座谈会

要案追踪: 为消费者交一份满意的“中国答卷”

惠普深陷“质量门”

“洋品牌”玩文字游戏推卸保修责任

2011

362

年度进步: 2011 年 网络维权进行时

年度要闻: 平板电视机纳入“三包”调整范围

丰田汽车为国内首个汽车召回赔偿

对涉外企业实施行政处罚的首起案例

首届全国消协组织投诉调解技能大赛

要案追踪: 让每个消费者都金贵起来



2012

374

年度进步：2012年 走出“崇洋消费心理”误区

年度要闻：汽车安全和消费教育系列活动启动

对国际大型液晶面板企业价格垄断进行调查处理

要案追踪：有质疑，才有进步

依云成“浮云”

雅培奶粉深陷“质量门”

“过期”的麦当劳

“美国大杏仁”的真实身份

家乐福过期肉更换包装摇身变“鲜肉”

惊人的白酒塑化剂

2013

388

年度进步：2013年 全民维权进行时

年度要闻：揭露苹果公司的不公平格式条款

《中华人民共和国旅游法》颁布施行

要案追踪：让消费者更有力量

苹果售后的“双重标准”

谁动了我的“第一口奶”

天价罚单阻击“垄断”洋奶粉

夺命快递

解开“造神”传销骗局

2014

402

年度进步：2014年 新《消法》开启新时代

年度要闻：首部《特种设备安全法》施行

新《消法》正式施行

要案追踪：法制花开，圆消费者的中国梦

伤人的电梯

给游乐设施系紧“安全带”

后记

1984—2014 中国消费者 保护运动 30年



中国消费者保护运动 30 年
1984—2014

中国消费者协会 编著

 中国工商出版社

《中国消费者保护运动 30 年》编辑委员会

总 顾 问：马正其

顾 问：王江云 郝志新 张明夫 曹小奇 杨竖昆 宁望鲁
滕佳材 母建华 杨红灿 姜天波

主 任：常 宇

副 主 任：董祝礼 栗元广 刘 敏

特邀编委：王 进 张庆瑞 段晓超 龚 冰

编 委：徐 炽 任 静 邱建国 吕金波 戴 崴 尚 黎
陈 剑 张德志 皮小林 董 青 陶爱莲 张 正
徐 京 张福齐 王 铎 王瑞霞 狄 伟 张光宇
刘爱芝 童天武 崔砺金 江 来 林江敏 辜志明
负汝太 王 伟 王永能 李镜亮 罗卫光 叶桂明
王 东 肖向荣 杨晓玲 杨荣光 刘春阳 栾明军
陈 燕 杨恒俭 王同响 阿 布 于旭辉 侯友杰
冯念文 马 丁 王金文 钟 萍 林安林 王 强
许 明 杨淦逸 钱中和 庄卫兵 李安邦 董 岩
贾 晗

执行主编：徐 炽

代序言

携手维权 再创辉煌

——纪念中国消费者保护运动 30 年

中国消费者协会于 1984 年 12 月经国务院批准成立，是全国性的消费者组织。2014 年 12 月 26 日，是中国消费者协会成立 30 周年的日子，是我国消费者保护运动值得纪念的日子。30 年来，我国消费者保护事业快速发展，立法保护、司法保护、行政保护、消费者组织保护等全面推进，消费者权益保障法治化、制度化、组织化水平不断提高，基本建立了具有中国特色的消费者权益保护法律制度和工作机制。30 年来，中国消费者协会和各级消费者协会组织随着我国经济社会发展而发展，同步见证了我国消费者保护事业发展的历史进程，为我国消费者保护事业作出了重要贡献。

30 年来，中国消费者协会和各级消费者协会组织认真贯彻中央大政方针，加强与工商行政管理机关支持、配合和协作，紧紧围绕消费者协会宗旨，积极履行保护消费者合法权益法定职能，在健全消费者权益立法、加强消费宣传教育、调解消费纠纷、强化社会监督、开展咨询服务、规范市场秩序等方面，做了大量工作，取得了显著成绩，为经济社会科学发展和社会和谐稳定作出了积极贡献，也赢得了各级党委、政府的重视支持和人民群众的信任信赖。各级消费者协会组织已经成为我国经济发展、社会管理、消费维权的重要组织和力量。

做好新形势下的消费维权工作，意义更大，要求更高。消费维权是一个国家经济文明的重要体现，是市场经济成熟发达的重要标志。消费维权与经济发展水平紧密相关，既是市场经济发展的必然要求，也随着经济发展方式转变和消费方式变化而变化。贯彻落实扩大内需这一战略基点，要求我们更

好地把消费维权与扩大居民消费紧密结合起来；贯彻依法治国基本方略、推进国家治理体系和治理能力现代化，要求我们改革创新、构建新型消费维权机制；贯彻执行新修订的《消费者权益保护法》，要求我们不断提高消费维权效能；实施商事制度改革，要求我们努力通过消费维权从社会监督层面实现“严管”市场；网络市场交易等现代营销方式的涌现、消费的跨区域性、部分行业的过度竞争、少数卖方市场与大部分买方市场并存等状况，加剧了消费维权的难度和复杂性。这些为保护消费者权益工作提供了广阔的作为空间，也对消费维权的内涵、外延、方式、手段等提出了更高要求。

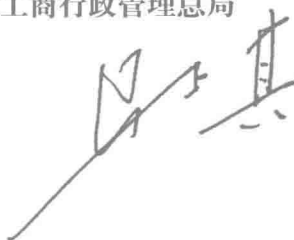
做好新形势下的消费维权工作，必须更新消费维权理念，积极营造安全放心的消费环境。牢固树立消费者至上理念，以保护消费者合法权益为出发点和落脚点，以消费者需求为工作导向，切实解决消费者最关心最直接最现实的利益问题；牢固树立依法行政理念，坚持依法维权，正确处理好公权与私权的关系，正确处理好行政执法权与民事权的关系，努力做到处理消费纠纷时不越位、错位、缺位；牢固树立改革创新理念，尊重市场经济规律和消费维权规律创新机制，真正使消费维权创新创在关键处、新在效能上；牢固树立服务发展理念，坚持服务科学发展与维护社会和谐相统一，增强经济发展的内生动力，释放内需潜力；牢固树立社会共治理念，正确处理政府与市场、社会的关系，努力形成行政监管、行业和经营者自律、社会监督、消费者广泛参与的消费维权合力。

做好新形势下的消费维权工作，中国消费者协会和各级消费者协会组织要更加有力有为工作。做好消费者权益保护工作，发展我国消费者保护事业，在加强市场监管执法、维护市场公平公正有序竞争、推进诚信建设的同时，更加需要社会共治，特别是新修订的《消费者权益保护法》，赋予了消费者协会更重的消费维权职责，既为消费者协会组织发挥更大作用提供了广阔空间和机遇，也对提高消费者协会组织工作水平带来了压力和挑战，各级消费者协会组织责任重大，使命光荣，任务艰巨。各级消费者协会组织要认真贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中全会精神，以新修订的《消费者权益保护法》实施为契机，更加奋发有为工作。要进一步更新维权理念，将个体维权与群体维权结合起来，将事后调处与事前防范结合起来，将消费维权与行业规范结合起来；要创新消费维权机制，建立健全消费维权问题发现机制、诉求反映机制、纠纷调解机制、应急处置机制，支持行业自律，督促企业自觉，共同加强消费维权社会共治；要认真落实消费维权公益诉讼制度，建立行政调解与人民调解、司法调解的工作联动机制；要加强对新型消费领域和消费方式的调查研究，深刻把握新形势下消费维权工作的特点和规律，坚持用科

学理论指导消费维权改革实践。

各级消费者协会组织和广大从事消费维权的同志们，要从回顾 30 年的历程中启迪智慧，从展望未来中坚定信心，以人为本，关注民生，积极进取，扎实工作，在新的起点上努力开创消费维权新局面，为经济社会发展和社会和谐稳定作出新的更大的贡献！

国家工商行政管理总局

A stylized, handwritten signature in black ink, likely belonging to the official representing the State Administration for Market Regulation.

CONTENTS

目录

代序言：携手维权 再创辉煌
——纪念中国消费者保护运动 30 年

1984

011

年度进步：1984 年 新的纪元
年度要闻：中国消费者协会成立

1985

022

年度进步：1985 年 推进立法与大众传播
年度要闻：我国着手研究保护消费者立法
新华社发布进口冷暖风机质量低劣消息
中消协首次发布会公布酸奶检测结果
《中国消费者报》正式创刊
要案追踪：“我”与“你”牵手走来
投诉声讨——进口劣质产品
知耻近勇——海尔怒砸次品冰箱
错愕“醉美”——食品安全报警

1986

038

年度进步：1986 年 投诉与调解
年度要闻：首次举办维护消费者权益宣传活动
研究制定《受理消费者投诉若干问题的意见》
国务院颁发《关于认真解决商品搭售问题的通知》
要案追踪：“让愚公精神满神州”
“病机”带来众家愁，“铁鞋”踏破无处修

1987

048

年度进步：1987 年 融入国际
年度要闻：首届全国维护消费者权益好新闻评选揭晓
国际消联接纳中国消费者协会为正式会员
全国打击假冒行为、保护名优商品展览会在北京举办
要案追踪：光荣之路不断扩延
“粪坑腌大头菜”促成首部维权条例问世



中国消费者
保护
运动 30 年

1984

007