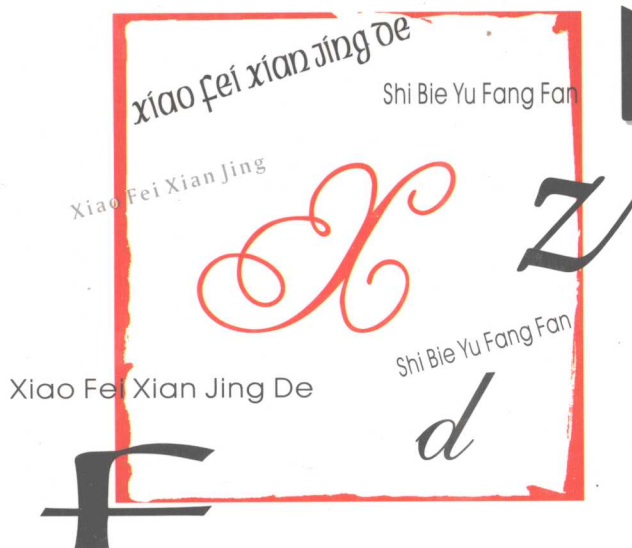


消费陷阱的识别与防范



主编 谭鸿 王建国 余飞

四川科学技术出版社

消费陷阱的识别与防范

主编 谭 鸿 王建国 余 飞
编委 李 新 刘小丽 刘云华
郑世静 黎 明 曾 荣
岳定军 牟雪梅 龚建彬



四川科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

消费陷阱的识别与防范/谭鸿,王建国,余飞主编.
成都:四川科学技术出版社,2003.5

ISBN 7-5364-5224-1

I.消… II.①谭…②王…③余… III.消费者
权益保护法-案例-分析-中国 IV.D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 033317 号

消费陷阱的识别与防范

主 编 谭 鸿 王建国 余 飞

责任编辑 李宗昌 侯砚楠

封面设计 朱晋蓉

版面设计 杨璐璐

责任校对 叶 战 王初阳 杨璐璐

责任出版 邓一羽

出版发行 四川科学技术出版社

成都盐道街3号 邮政编码 610012

开 本 850mm×1168mm 1/32

印张 9.25 字数 190 千 插页 1

印 刷 郫县民政印刷厂

版 次 2003 年 5 月成都第一版

印 次 2003 年 5 月成都第一次印刷

定 价 1-5 000 册

定 价 13.00 元

ISBN 7-5364-5224-1/Z·255

■ 版权所有·翻印必究 ■

■ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

■ 如需购本书,请与本社邮购组联系。

电 话: 86671039 86672823

邮政编码/610012



本书的编写是为使交易中的弱者——消费者深刻了解消费中经营者的陷阱与欺诈的手法，在本书中我们根据几部基本的法律对一些消费案例进行了分析，并对消费等一些名词进行了解释。其中本书第一章对消费作了一个概述，可使消费者朋友们更加了解消费的相关知识。第二章与第三章介绍消费中可能遇到的各种陷阱，可指点消费者对消费陷阱惯用的手段的识别并明白自己的权利。第四章、第五章讲了经营者的义务和消费者怎样防范多种消费陷阱。第六章主要是通过典型案例对消费陷阱进一步进行分析。



前 言

在现实生活中，人们的社会及经济地位相差悬殊，作为社会的弱势群体常常在消费中受到强者的压制和侵害，因此如何保护弱势群体的消费利益，已成为现代社会的一大课题。此外，把整体消费者作为特例用特别法加以保护，也是当今世界各国立法和司法的潮流。

中国是发展中国家，与发达国家相比经济还相对落后，改革开放后，确立了市场经济体制，但相关法律、法规还需要进一步完善；广大消费者的权利意识尚不足，自我保护能力较弱，因此加强消费者权利保护的教育，正确引导消费，恰当规范经营，便成为我国消费者保护工作面临的一项紧迫任务。为此，1993年10月31日，八届人大常委会第四次会议通过了《中华人民共和国消费者权益保护法》，省级配套条例也相继出台，各地的消费者组织也陆续建立，专家学者推波助澜，工商行政机关、政法机关执

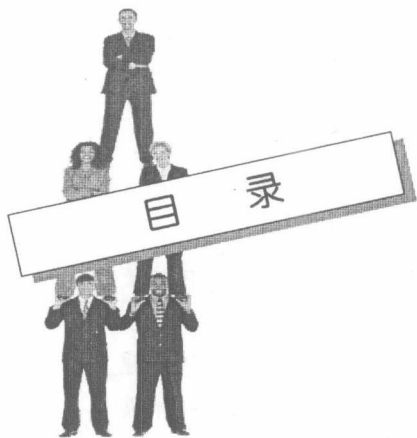
法力度增强,使我国消费者权益保护工作纳入了法制化的轨道。

在我国加入 WTO 以后,大量外国技术资本和商品服务涌入我国,消费者的选择度增大,从而导致买方市场形成,这无疑会对我国有很大冲击,因此用法律规范经营者行为,保护消费者利益,赢得国内消费者的信赖,对于我国民族产业的发展也是有所裨益的。

因此,我们热忱希望我国的消费者能够多了解一些保护自己合法权益的法律知识,避免上当受骗和识别消费陷阱,做一个明明白白的消费者。基于此,我们编写了此书。本书第一章对消费作了一个概述;第二章与第三章紧密联系地介绍了消费中可能遇到的陷阱和消费者对此拥有的权利;第四章、第五章讲了经营者的义务和消费者的防范;第六章是通过典型案例对消费进行的分析。全书各章都是通过一些实例对本书作出相应的补充。由于能力有限,书中有许多不足之处,恳请读者谅解和指正,我们不胜感激。

编写者





第一章 概论篇

- | | |
|----|-----------------|
| 3 | 一、什么是消费者 |
| 4 | 二、什么是经营者 |
| 6 | 三、消费者的权利及运用 |
| 8 | 四、经营者的义务及责任 |
| 9 | 五、对消费者保护的重要性 |
| 12 | 六、如何完整形成消费者保护体系 |
| 14 | 七、《保护消费者准则》的内容 |
| 16 | 八、有关部门对消费者的保护 |

第二章 经营者的陷阱

- 27 一、买一赠一的陷阱
- 29 二、生产者夸大产品的作用
- 32 三、“三包”的陷阱
- 36 四、经营者价格欺诈谁认识
- 40 五、高薪诱你搞传销

第三章 消费者权益篇

- 45 案例一、消费商造成人身伤亡怎么办
- 47 案例二、消费者是否有权知道商品的真实情况
- 48 案例三、旅行社强行拉客住宿怎么办
- 50 案例四、变电站故障导致用户家电损坏,是否应赔偿损失
- 51 案例五、消费者是否有受教育权
- 52 案例六、经营者能否以查小偷为名搜查消费者

- 53 案例七、宾馆是否应保障住客的人身安全
- 54 案例八、如何认定商品不合格或存在缺陷
- 55 案例九、酒瓶包装不好落地摔碎，顾客该不该赔钱
- 57 案例十、消费者是否有权向经营者索要发票
- 58 案例十一、胎教音乐制品有无质量标准
- 59 案例十二、商品标错价，消费者能否拒绝加款
- 61 案例十三、消费者以邮购方式购买商品，而经营者未按约定提供怎么办
- 62 案例十四、消费者以预付款方式购买商品，经营者未按约定提供，怎么办
- 64 案例十五、消费者能否对经营者提出批评或建议
- 65 案例十六、消费者可以依法结社保护自己的合法权益
- 67 案例十七、有奖销售不要混水摸鱼
- 68 案例十八、代销者应否承担产品质量义务
- 68 案例十九、消费者在退货时应扣折

- 旧费吗
- 69 案例二十、什么是传销
- 70 案例二十一、“三包”期是否应减去
维修期
- 71 案例二十二、发生医疗事故是否能
要求赔偿损失
- 72 案例二十三、什么是“三包”
- 73 案例二十四、经营者能否对消费者
履行“终身保修”的承诺
- 74 案例二十五、能以“物以稀为贵”擅
自抬价吗
- 76 案例二十六、消费者遇到强制购买
指定商品的公用企业
怎么办
- 77 案例二十七、食品标签有何法律意
义
- 78 案例二十八、缺斤少两怎么办
- 80 案例二十九、医院乱收费，患者是
否有权拒绝
- 81 案例三十、消费者买到假劣药品怎
么办
- 82 案例三十一、专家门诊找不到专家
怎么办
- 83 案例三十二、“的哥”拒载、宰客，乘
客怎么办



84 案例三十三、公交 IC 卡失磁，公交公司应否负责

第四章 经营者的义务

- 89 案例一、经营者能以投保为由，拒绝向消费者支付赔偿金吗
- 91 案例二、什么是物业管理
- 94 案例三、别小瞧了产权证
- 96 案例四、消费者怎样对连锁店追究责任
- 98 案例五、消费者购房有哪些重要的购房程序
- 99 案例六、导游能否以西方礼仪为由，向游客私自收取小费和回扣
- 100 案例七、解决质量纠纷时，以哪一部门的质检结论为依据
- 101 案例八、“最低消费 888 元”——这条店堂告示无效
- 102 案例九、消费者能否以赠品有瑕疵为由要求索赔



- 103 案例十、假币责任谁来承担
- 104 案例十一、人寿险投保人如何保护
 自己的合法权益
- 105 案例十二、明示售假法不容
- 107 案例十三、保险代理人夸大保障范
 围使投保人受损，发生
 了保险事故后，投保人
 能否向保险公司索赔
- 108 案例十四、经营者造成消费者死
 亡，应承担什么民事
 责任
- 110 案例十五、私人电话线路被盗打，
 电信局应该承担责任
 吗
- 111 案例十六、经营者能以时价代替明
 码标价吗
- 112 案例十七、什么是定金？定金能否
 退还
- 113 案例十八、经营者下落不明，消费
 者能否要求广告经营者
 赔偿损失
- 115 案例十九、消费者使用自制的金属
 片做高压锅易熔片被炸
 伤，应由谁负责

第五章 消费者的防范

- 121 一、中国的房地产
- 124 二、购买水龙头前应先考虑的几点
- 124 三、春运网上购票“闹得慌”，专家提醒小心“挨宰”
- 125 四、春节出游注意四大事项
- 126 五、如何鉴别放心粮油
- 126 六、购买摩托车小心有欺诈
- 128 七、警惕房产广告六种误导方式
- 129 八、警惕代币券又有新变种
- 130 九、车险选择有窍门
- 131 十、购买石材莫忘索取放射证明
- 133 十一、加收服务费用有规定
- 134 十二、家具市场投诉多
- 135 十三、消协提醒提防黄金饰品藏猫腻
- 136 十四、大屏幕彩色电视机您该如何选
- 139 十五、不法桶装水公司骗人四招
- 141 十六、买精装房装修部分合同怎么签
- 143 十七、买健康食用油请认真阅读

包装说明

- 144 十八、买农资别忘签合同要发票
- 145 十九、做美容留心无证美容师毁你容
- 147 二十、专家提醒出国旅游当心你的腰包
- 148 二十一、专家对求医者的忠告
- 149 二十二、“吊白块”豆皮吃不得
- 149 二十三、警惕蜂蜜制品“甜蜜”的侵蚀
- 150 二十四、贷款消费别吃官司
- 151 二十五、买空调不能光比价格
- 152 二十六、小心被黑速递误了大事
- 153 二十七、邮市谨防邮币卡赝品
- 154 二十八、旅游购物警惕“老乡”陷阱
- 156 二十九、洗衣应选正规洗衣店
- 157 三十、销售商自揭手机广告低价“玄机”
- 158 三十一、消费者谨慎购买夜明珠
- 160 三十二、好药未必贵，贵药未必好
- 162 三十三、妥存原始票据致为重要
- 163 三十四、消费投诉中的几个误区
- 165 三十五、哪些人最需购买保险
- 166 三十六、投诉先要留证据，消协提醒保留消费凭证
- 167 三十七、当心手机短信设骗局

- 168 三十八、美容提防五道陷阱
- 170 三十九、如何识破租房中介的猫腻
- 171 四十、租户冒充房东,真黑
- 172 四十一、警惕房源广告误导
- 172 四十二、如何看标签鉴别食品真伪
- 173 四十三、请律师切莫进错“门”
- 175 四十四、买有机茶千万认准证书
- 176 四十五、旅游买保险作用真不小
- 177 四十六、警惕房地产开发商超范围
预售
- 178 四十七、储户应防范“克隆卡”盗取
存款
- 179 四十八、“夏令营”其中四大欺诈
- 180 四十九、买人身险新产品注意事项
- 181 五十、提防集贸市场黑手宰你
- 183 五十一、保险索赔四要点
- 184 五十二、购保险四戒
- 185 五十三、20 种品牌男式皮鞋比较
试验结果
- 186 五十四、“初装费”到底该交哪些
- 187 五十五、八成消费者买过假货
- 188 五十六、骗人茶社以征婚为幌子
高价兜售茶水
- 190 五十七、购房人遭遇新麻烦提前
还贷是否违约
- 192 五十八、电讯商场赔礼退货

194	五十九、虚假医疗广告借高科技骗人
195	六十、消费者误食痘猪肉获赔偿十万元
196	六十一、警惕蔬果上的残留农药
198	六十二、城里人不信坐堂医
199	六十三、家具污染成热点
199	六十四、买 200 送 880
201	六十五、强买强卖是违法行为
202	六十六、强迫农户购买指定电表 供电站被查
203	六十七、识破价格欺诈的行为
206	六十八、新鞋扎脚少女获赔
206	六十九、游泳发病引发人身损害 赔偿案

第六章 典型案例与法律分析

213	案例一、新购相机故障，美景曝光， 消费者应如何求得赔偿
217	案例二、消费者为维护自己合法权 益而提起诉讼，所花费用 能否请求赔偿
221	案例三、经营者已承诺保管服务，



- 224 消费者财务受损，经营者应负赔偿责任
- 224 案例四、经营者作为临时监护人，在被监护人受到伤害时应承担对被伤害人的赔偿责任
- 227 案例五、商品配件质量不合格致人伤亡，销售者应负赔偿责任
- 230 案例六、经营者不得以自定的“换货条件”（格式合同）排除或限制消费者的权利
- 234 案例七、消费者虽属疑假买假、知假买假，经营者仍应承担销售假货的责任
- 237 案例八、生产、销售不合格食品，相关主体承担赔偿责任
- 241 案例九、因产品质量问题致消费者伤亡，经营者除应赔偿物质损失外，还应赔偿精神损失
- 249 案例十、消费者在接受服务过程中被第三者伤害，该由谁承担赔偿责任
- 253 案例十一、经营者违反约定应承担什么民事责任
- 255 案例十二、经营者前后变更，消费

