

公民实用法律百问丛书

消费者权益保护法

百问

GONGMINSHIYONGFALV
BAIWENCONGSHU



编著/牛 丽

吉林人民出版社

公民实用法律百问丛书

消费者权益保护法

百问

编著/牛 丽

吉林人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益保护法百问 / 牛丽编著. — 长春: 吉林人民出版社, 2008.7
(公民实用法律百问丛书)

ISBN 978-7-206-05736-6

I. 消… II. 牛… III. 消费者权益保护法—中国—问答
IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 105842 号

消费者权益保护法百问

编 著: 牛 丽

责任编辑: 刘士琳 封面设计: 张 娜 责任校对: 闫 勇 韩志国

吉林人民出版社出版 发行 (长春市人民大街 7548 号 邮政编码 130022)

销售热线: 0431-85378021 咨询电话: 0431-85378016

印 刷: 延边新华印刷有限公司

开 本: 850mm×1168mm 1/32

印 张: 5.5 字 数: 124 千字

标准书号: ISBN 978-7-206-05736-6

版 次: 2008 年 7 月第 1 版 印 次: 2008 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 9.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。

《公民实用法律百问丛书》编委会

丛书主编 刘士琳

副主编 牛丽 解玉环

编委会委员 (按姓氏笔画)

丁平	王光	王硕	王东风	王丽君
王远新	王雪娟	牛丽	公民	由力
曲海军	伍静	刘士琳	刘文舸	刘丽林
刘丽霞	关铁宁	孙立夫	孙宇飞	孙振江
李蕊	李亚斌	李春华	李路华	杨立云
何永昌	何连涛	沈海蛟	张莉	张辉
张贝尔	张文勇	张丽佳	金永祚	金恒多
胡悦	胡玉明	姜海洋	姚天冲	柴伟
黄书立	黄志红	常文革	程诺	解玉环

选题策划 刘士琳

本册编著 牛 丽

前言

在当今的多元化社会中，人们的思想渐趋开放，利益与追求也日趋繁杂。面对日益纷繁复杂的社会环境，人们对理想与现实的选择，往往是通过理性与完善的法律制度来实现的，而建立和维持良好的法律秩序就成为一种必然的要求和结果。有着数千年文明历史的中国传统文化，内容博大精深，但尚法、重法的精神始终占据重要的地位。随着现代国家法治建设进程的加快和文明的进步，以保障公民基本权利，实现社会公平、正义为核心内容的法律体系已初步建立，公民的法律意识和法制观念也有了普遍提高和增强。法律在保障社会共同利益的前提下，给社会的每一个成员都提供了一套合理可行的共同行为规则以及发挥个性的自由空间。

法律是专业性、技术性、实践性很强，又极具复杂性的社会科学。公民在遇到法律问题时，如果能够在浩如烟海的法律中及时、准确地查找、检索到相关法律规定实属不易，而能够准确理解，正确运用法律则更绝非易事。多年来众多志士仁人为使法律能服务于大众，在将法律化复杂于简明、化深奥于通俗的过程中付出了无穷的心力。为此，我们组织有着多年法律教学和科研工作经历的专家、学者及有着多年办案经验的法官、律师，编写了这套简明



前

言



实用的普法读物，为广大公民解答身边经常发生的法律问题，并提供法律帮助。我们的努力虽不能成浩大之功，但却本着高度的社会责任感，愿在国家法治建设与发展和维护公民合法权益的过程中尽微薄之力。通过撰写这一套全新、规范、通俗、实用的法律百问丛书，向广大读者奉献我们的最佳成果，即为我们的最大心愿。

本套丛书以关注民生、服务大众、贴近生活、权威规范为宗旨。其特点为坚持高水准与全面性、通俗性与实用性的合理结合，以现行单行法律为分册，对与公民生活密切相关的法律规定作出精要解析，准确反映立法意图，不侧重理论阐述。丛书选择公民最为关心和经常遇到的问题，依据最新法律、法规、规章以及司法解释作出直接、准确的解答，问题实际且广泛，解答注明法律依据且突出重点，全部问题以问答方式呈现，针对性强，便于查找。

我们期望并相信，通过吉林人民出版社和我们编写者的共同努力，本套丛书会在质量、效应、规模上成为一部有价值 and 意义的普法精品书籍，成为读者的良师益友，使读者在日常生活中遇到需要解答的法律问题时，能开卷有益，广有收获。由于水平和能力有限，丛书中难免存在错误和不足，我们恳请读者赐教，以求日后匡正。

丛书编委会

2008年7月

目 录

总 则

1. 消费者权益保护法的立法目的是什么? 001
2. 什么是消费者? 消费者的特点是什么? 002
3. 什么是经营者? 经营者有哪些特征? 003
4. 经营者与消费者进行交易应遵守哪些原则? 004
5. 国家采取哪些措施保护消费者的合法权益? 006
6. 对消费者权益的社会保护有哪些体现? 007

消费者的权利

7. 消费者享有哪些权利? 应当履行哪些义务? 009
8. 什么是消费者的安全保障权? 其主要内容如何? 009





9. 消费者在营业场所受到人身伤害的，经营者是否应当承担法律责任？ 011
10. 什么是消费者的知悉真情权？其主要内容有哪些？ 012
11. 什么是消费者的自主选择权？其主要内容如何？ 013
12. 消费者购买商品或接受服务时是否有权比较、鉴别和挑选？ 014
13. 经营者限定最低消费额是否合法？ 014
14. 什么是消费者的公平交易权？其主要内容如何？ 015
15. 消费者在购买商品或接受服务时有权获得哪些质量保障？ 016
16. 消费者对因经营者价格违法行为而多付的价款是否可以追回？ 016
17. 经营者对标错价格售出的商品是否有权予以追回？ 017
18. 消费者预交货款购买商品时应当注意哪些问题？ 018
19. 消费者有权拒绝哪些强制交易行为？ 019
20. 什么是“缺斤短两”？ 020

21. 消费者是否有权要求经营者补足分量不足的商品?	021
22. 消费者因购买、使用商品或接受服务受到损害的是否有请求赔偿的权利?	022
23. 消费者是否可以用结社的方式维护自己的合法权益?	022
24. 消费者有权获得哪些知识?	023
25. 消费者因使用不当造成商品损坏的, 是否可以要求经营者赔偿?	024
26. 尊重消费者的人格尊严和民族风俗习惯有哪些具体要求?	025
27. 消费者的监督权体现在哪些方面?	025

经营者的义务

28. 经营者的义务有哪些种类?	027
29. 经营者应当履行哪些义务?	028
30. 经营者是否有接受消费者监督的义务?	028
31. 经营者对可能危及人身、财产安全的商品或服务应当履行怎样的义务?	029
32. 经营者发现提供的商品或者服务有严重缺陷时应当	



目

录



履行怎样的义务？	030
33. 哪些产品不得销售？	031
34. 不符合卫生标准的食品有 哪些？	031
35. 生产经营食品的卫生标准 有哪些？	033
36. 生产化妆品的卫生要求有 哪些？	034
37. 产品或者其包装上的标识 应当符合哪些要求？	036
38. 一般性消费品的使用说明 应当包括哪些内容？	037
39. 纺织品和服装的使用说明 应当包括哪些内容？	038
40. 日用化妆品的使用说明应 当包括哪些内容？	039
41. 经营者提供商品是否必须 明码标价？国家对明码标 价有哪些规定？	040
42. 商品的价格和服务的收费 标准应当符合哪些要求？	040
43. 降价商品是否必须使用降 价标签？	041
44. 经营者进行价格活动享有 哪些权利？	041
45. 经营者不得有哪些不正当 的价格行为？	042

46. 经营者不得以哪些手段非法牟利?	<u>042</u>
47. 经营者是否有标明真实名称和标记的义务?	<u>043</u>
48. 经营者是否应当向消费者出具购货凭证或服务单据?	<u>044</u>
49. 经营者应当履行怎样的保障商品质量义务?	<u>045</u>
50. 生产者应当履行怎样的产品质量义务?	<u>046</u>
51. 销售者应当履行怎样的产品质量义务?	<u>047</u>
52. 什么是不合格产品?	<u>047</u>
53. 什么是“不具备应当具备的使用性能的商品”?	<u>048</u>
54. 什么是国家命令淘汰的商品?	<u>049</u>
55. 哪些商品属于伪劣商品?	<u>049</u>
56. 什么是失效、变质的商品?	<u>050</u>
57. 商品的“保质期”与“保存期”是否相同?	<u>051</u>
58. 什么是“绿色食品”? 哪些食品属于“绿色食品”?	<u>052</u>
59. 食品广告应符合哪些要求?	<u>052</u>
60. 烟草广告应符合哪些要求?	<u>053</u>
61. 化妆品广告应符合哪些要求?	<u>053</u>



目

录



- | | |
|------------------------------------|------------|
| 62. 什么是“三包”? | <u>054</u> |
| 63. 实行“三包”的商品有哪些? | <u>055</u> |
| 64. “三包”的期限如何计算? | <u>056</u> |
| 65. 经营者应当履行怎样的“三包”义务? | <u>057</u> |
| 66. 经营者在消费者主张“三包”权利时应当如何履行义务? | <u>058</u> |
| 67. 经营者对消费者因保管不当导致商品损坏的是否承担“三包”责任? | <u>059</u> |
| 68. 店堂告示是否有效? | <u>060</u> |
| 69. 经营者搜查消费者身体的行为是否违法? | <u>061</u> |

国家对消费者合法权益的保护

- | | |
|--------------------------------|------------|
| 70. 国家立法保护消费者权益时是否听取消费者的意见和要求? | <u>063</u> |
| 71. 各级人民政府是否有保护消费者合法权益的义务和责任? | <u>063</u> |
| 72. 工商行政管理机关怎样保护消费者的合法权益? | <u>064</u> |
| 73. “12315”向消费者提供哪些维权服务措施? | <u>065</u> |

74. 质量技术监督机关怎样维护消费者的合法权益?	067
75. 卫生监督机关怎样维护消费者的合法权益?	068
76. 物价监督管理机关怎样维护消费者的合法权益?	069
77. 进出口商品检验机关怎样维护消费者的合法权益?	070
78. 公、检、法机关是否有权对经营者的犯罪行为进行查处?	071
79. 人民法院在保护消费者合法权益方面有哪些义务和职责?	071

消费者组织

80. 消费者协会是怎样的组织?	073
81. 消费者协会有哪些职能?	074
82. 消费者协会是否可以从事经营活动?	075

争议的解决

83. 什么是消费者权益争议?	076
84. 消费者权益争议有哪些种类?	077
85. 消费者购买商品时应当注意哪些问题以避免发生消	



目

录



- | | |
|--------------------------------|------------|
| 费者权益争议？ | <u>078</u> |
| 86. 解决消费者权益争议的途径有哪些？ | <u>079</u> |
| 87. 消费者在哪些情况下可以与经营者协商和解？ | <u>080</u> |
| 88. 消费者是否可以委托律师代理自己与经营者进行协商和解？ | <u>081</u> |
| 89. 消费者协会受理消费者的哪些投诉？对哪些投诉不予受理？ | <u>082</u> |
| 90. 消费者协会对消费者的哪些投诉酌情受理？ | <u>083</u> |
| 91. 消费者应当向何地的消费者协会投诉？ | <u>084</u> |
| 92. 各级消费者协会对消费者的投诉怎样分工受理？ | <u>084</u> |
| 93. 消费者怎样向消费者协会投诉？ | <u>085</u> |
| 94. 消费者协会怎样处理消费者的投诉？ | <u>086</u> |
| 95. 消费者可以向哪些国家行政机关申诉？ | <u>087</u> |
| 96. 消费者应当向何地的国家工商行政管理机关申诉？ | <u>088</u> |
| 97. 消费者向工商行政管理机关申诉应当符合哪些条件？ | <u>089</u> |

98. 工商行政管理机关对消费者的申诉不予受理或者终止受理的情形有哪些?	<u>090</u>
99. 工商行政管理机关如何处 理消费者的申诉?	<u>090</u>
100. 消费者是否有权委托代理 人进行申诉活动?	<u>092</u>
101. 对国家行政机关制作的调 解书是否可以向人民法院 申请强制执行?	<u>093</u>
102. 什么是仲裁? 消费者是否 可以对消费者权益争议提 请仲裁?	<u>094</u>
103. 消费者申请仲裁必须具备 哪些条件?	<u>095</u>
104. 仲裁申请书应当具备哪些 内容?	<u>096</u>
105. 哪些情况下消费者可以申 请撤销仲裁裁决?	<u>097</u>
106. 经营者不执行仲裁裁决的, 消费者应当怎么办?	<u>098</u>
107. 消费者应当如何提出强制 执行仲裁裁决申请?	<u>098</u>
108. 人民法院不予执行仲裁裁 决的情形有哪些?	<u>099</u>
109. 消费者怎样委托律师代理 仲裁活动? 代理律师能给	





予消费者哪些法律帮助?	099
110. 什么是消费者权益纠纷诉讼?	100
111. 人民法院受理哪些消费者权益争议?	101
112. 消费者可以向哪个人民法院提起诉讼?	103
113. 消费者因产品质量问题受到损害的,可以选择何地人民法院起诉?	104
114. 消费者因产品质量问题受到损害,应当在多长时间内提起诉讼?	105
115. 消费者因产品缺陷受到损害时,应当在多长时间内要求赔偿?	105
116. 如何交纳消费者权益纠纷诉讼费?	106
117. 什么是举证责任?	108
118. 消费合同纠纷的举证责任应当如何承担?	108
119. 消费侵权纠纷的举证责任如何承担?	109
120. 消费者因缺陷产品受到损害而提起诉讼的,如何承担举证责任?	110
121. 哪些事实不需要举证证明?	110