



深圳市南山区消费者委员会编

消费维权典型案例选

xiao fei wei quan dian xing an li xuan

海天出版社

消费维权典型案例选

深圳市南山区消费者委员会编

海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

消费维权典型案例选/深圳市南山区消费者委员会编.
深圳:海天出版社, 2001. 9

ISBN 7-80654-549-2

I.消... II.深... III.消费者权益保护法-案例
-汇编-深圳市 IV.D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 058024 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518026)

<http://www.htph.com>

责任编辑:来小乔 封面设计:张幼农

责任技编:陈炯 责任校对:赵春燕

海天电子图书开发公司排版制作

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2001年9月第1版 2001年9月第1次印刷

开本:787mm×1092mm 1/32 印张:4.75

字数:100千 印数:1-15000册

定价:9.00元

海天版图书版权所有,侵权必究.

海天版图书凡有印装质量问题,可随时向承印厂调换.

名誉主编：黄金友

主 编：李卫南

副 主 编：黄大光 江宁鹏

编 辑：陈新凤 赵健新

责任编辑：曹登解（执笔）

工作人员：赵新海 吴爱民

王 茜 赖广伟

序

随着改革开放的不断深入，我国民主法制建设也日益健全。同样，《中华人民共和国消费者权益保护法》在经过几年的实施后，更加深入人心。广大消费者在日常消费活动中，依法维护自身合法权益的觉悟日渐增强，在遇到侵害自身合法权益时，能够主动地向消费者委员会投诉，依靠消费者委员会协助维护自身的合法权益不受侵害，并依法向经营者和生产者索取赔偿。这是一种非常令人鼓舞的现象。

今年，是《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消法》）颁布实施第八年，《消法》的配套法规日趋增多，其他政府行政部门也纷纷制定了保护消费者权益的具体措施。当消费者在消费活动中，一旦受到侵害要求赔偿，则有法可依，投诉有门。几年来，深圳市南山区在宣传、落实《中华人民共和国消费者权益保护法》的工作中，做了大量的工作，特别是每年的“3·15”国际消费者权益日，区政府各有关行政职能部门，都能积极主动地配合区消费者委员会，以各种形式大力宣传《消费者权益保护法》，使广大的消费者对《消法》有了更多的认知和了解。从南山区消费者委员会近几年来受理的消费者投诉的数字中明显地反映出这一点。据不完全统计，南山区消费者委员会 1999 年受理消

费者投诉、咨询 1351 人次，2000 年达到 2711 人次，今年上半年又有较大增长，达到 1470 人次。内容涉及消费者吃、穿、用、住、行及消费环境安全和接受社会各种服务的方方面面，而消费者委员会在依法受理消费者投诉后，都能够以事实为依据，以法律为准绳热情认真地为消费者服务，最大限度地依法维护消费者的合法权益。

我认为，随着市场经济的发展，消费者必然地要作为市场的主体进入市场，因此，消费者的正当权益就必须得到国家法律的有力保护和尊重，否则，消费者不但无法作为正常的主体进入市场，市场经济的正常秩序也就建立不起来。可喜的是，自从《消费者权益保护法》颁布实施以来，经过各级消费者委员会及其他部门的努力宣传，国家和消费者自己对消费者权益的认识已有很大提高，消费者知道有哪些方面的权益必须维护，同时，消费者自身已深刻认识到消费者权益保护的内容应该突破传统认识的概念，涉及到更加广阔的消费空间。

众所周知，消费者是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的单位和个人。在消费者和经营者的关系中，消费者明显处于弱者的地位，在一般情况下，其经济实力、对商品或服务的专业知识、自我保护能力都远远不如生产者和经营者。因此，国家和法律就应尽量采取各种有力的措施，充分维护消费者这一弱势群体的利益。在我国，目前对消费者这一定义，也存在认知理解和定义的分歧，换句话说，还没有突破传统认识的“疆界”，相对一些发达国家来说，还有相当的差距。现在，一些发达国家对“消费者”这一名词的定义不再局限于为生活消费需要购买商品和接受服务的人，而是定义为资源的使用者即是消费者。随着市场经济的

发展以及我国加入 WTO，我们国家的法律也应迅速突破“消费者”定义的“疆界”，逐渐消除以往消费者权益保护中的“真空”地带，为消费者权益保护开拓更加广阔的领域。为此，我认为消费者权益保护亟待新突破，比如垄断经济、医疗纠纷、公民权益、消费者人身权等等，在我国现行的消费者权益保护中几乎是“真空”地带。因此，有必要不断总结以往的实践经验，大胆地进行探讨，使我们在保护消费者权益的工作中扬真抑假、正本清源、依法讲理，使广大的消费者在消费活动中，享受良好的消费环境，优质的商品服务。同样，我们编写这本《案例》的目的，就是为了消费者的正当权益必须得到法律的有力保护和尊重，否则，市场经济的正常秩序也就建立不起来，繁荣社会主义市场经济也可能成为一句空话。

总之，我们要充分认识在建设社会主义市场经济中，必须尽力采取各种措施，不断完善法律法规，强化对消费者合法权益的保护，力图充分维护消费者这一弱势群体的利益。

黄金友

2001 年 6 月

目 录

序	(1)
第一部分 法律法规摘录及消费维权常识	(1)
第二部分 消费维权案例	(11)
第一节 家用电器类	(13)
第二节 电子电讯产品类	(26)
第三节 日用商品类	(38)
第四节 服装及鞋类	(49)
第五节 物业管理类	(61)
第六节 装饰材料及家具类	(67)
第七节 药品、食品及酒类	(76)
第八节 商品房类	(91)
第九节 消费环境安全类	(110)
第十节 干洗业类	(119)
第十一节 综合消费类	(125)
后记	(140)

第一部分

法律法规摘录及消费维权常识

消费者委员会的职能

(一) 向消费者提供消费信息和咨询服务;

(二) 参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查;

(三) 就有关消费者合法权益的问题,向有关行政部门反映、查询,提出建议;

(四) 受理消费者的投诉,并对投诉事项进行调查、调解;

(五) 投诉事项涉及商品和服务质量问题的,可以提请鉴定部门鉴定,鉴定部门应当告知鉴定结论;

(六) 就损害消费者合法权益的行为,支持受损害的消费者提起诉讼;

(七) 对损害消费者合法权益的行为,通过大众传播媒介予以揭露、批评。

各级人民政府对消费者委员会履行职能应当予以支持。

受理消费者投诉的规定

一、受理投诉原则

(一) 消委会^①

依法受理消费者的投诉,对投诉事项进行调查、调解。

^① 注:《中华人民共和国消费者权益保护法》本书简称《消法》,“消费者委员会”本书简称“消委会”。

(二) 调解以双方自愿、合法、合理、公正为基础；调解以事实和证据为依据。

消费者投诉，有责任提供证据，证明购买、使用商品或接受服务与所受损害存在因果关系。

对造成损害的产品的质量缺陷或服务中存在的具体损害原因，不应当强求消费者举证。

(三) 按地域管辖责任分工受理。

(四) 受理投诉要严肃认真，接待消费者要诚恳热情，做到件件有回音，事事有着落，努力遵守受理投诉的时间要求，全心全意为消费者服务。

二、受理投诉范围

(一) 下列投诉应予以受理

1. 根据《消法》关于“消费者的权利”的九项规定，受理消费者受到损害的投诉。

2. 根据《消法》关于“经营者的义务”的十项规定，受理消费者对经营者未履行法定义务的投诉。

3. 受理农民购买、使用直接用于农业生产的种子、化肥、农药、农膜、农机具等生产资料其权益受到损害的投诉。

(二) 下列投诉不予受理

1. 经营者之间购、销活动方面的纠纷；

2. 消费者个人私下交易纠纷；

3. 商品超过规定的保修期和保证期；

4. 商品标明是“处理品”的（没有真实说明处理原因的除外）；

5. 未按商品使用说明安装、使用、保管、自行拆卸而

导致商品损坏或人身危害的；

6. 被投诉方不明确的；

7. 争议双方曾达成调解协议并已执行，而且没有新情况、新理由的；

8. 法院、仲裁机构或有关行政部门已受理调查和处理的；

9. 不符合国家法律、法规有关规定的。

三、受理投诉程序及办法

（一）投诉的受理

1. 消费者投诉要有文字材料或投诉人签字盖章的详细口述笔录，要有以下内容：

投诉人的姓名、地址、邮政编码、电话号码等；

被投诉方的单位名称、详细地址、邮政编码、电话号码等；

购买商品或接受服务的日期、品名、牌号、规格、数量、计量、价格、受损害及与经营者交涉的情况，并提供凭证（发票、保修证件等复印件）和有关证明材料。

2. 对缺少凭证和情况不明的投诉，应及时通知投诉人待补齐所需证明材料后受理。

3. 对不符合受理范围的投诉，及时将不受理原因及依据的法律、法规条款告知消费者。

4. 对其他单位或企业转来的消费者投诉，凡投诉人没有要求向消协投诉的，不直接受理，不直接答复投诉人。

（二）争议的解决

消费者与经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：

1. 与经营者协商和解；
2. 请求消费者协会调解；
3. 向有关行政部门申诉；
4. 根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；
5. 向人民法院提起诉讼。

哪些投诉消委会不能受理

消费者向消委会投诉时，消委会的同志有时会说这种情况消委会不能受理。有些消费者对此不理解，其实，只要学习一下《消法》就可以知道，有些投诉消委会是不能受理的，主要有如下几种：

一是生活消费以外的商品质量和服务方面的投诉。

《消法》第二条规定，“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护”。然而，一些人往往将生产消费过程中遇到的问题拿到消委会来解决。如某企业发现购进的爆米机质量有问题后，前来投诉；一个体户在加工熟食时，发现肉类质量问题也来投诉等。这类投诉消协是不能受理的。但是，农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料除外，这是《消法》第 54 条所规定的。

二是不能提供明确的被投诉方的投诉。

最近，消费者投诉中没有被投诉方的事例有所增加。由于商店的搬、关、停、拆造成消费者投诉找不到投诉对象，也会使消委会的调解发生困难。

三是不能提供购货发票和其他购货凭证的投诉。

发票是购买商品和接受服务的重要依据，一旦发现问

题，消费者可以依据发票到所在地的消委会投诉。但是，不少消费者索要发票的意识较差，这等于放弃了要求提供售后服务的权利。一旦商品出现质量问题，商家可以不承担售后服务的责任。

四是发票上注明“处理品”和“残次品”等字样的投诉。

按《消法》第22条规定，“经营者应当保证……提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限；但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道存在瑕疵的除外”。发票上如盖有“处理品”、“残次品”的章，就等于说明该商品本身存在瑕疵。不少消费者在购买商品时，不注意发票上已盖上“处理品”字样的章，却硬要消委会接受其投诉。还有的消费者从旧货市场上购买商品，发生质量问题也要消委会调解，这是违反《消法》规定的。

五是超过规定“三包”期限的投诉。

按规定，超过国家规定的保修期的商品，经营者不再负有违约的责任。有些消费者对商品的保修期不甚明了，在超过规定的“三包”期限后仍要求投诉，这就使消委会十分为难。

六是其他不能受理的投诉。

其他不能受理的投诉，主要有法院判决生效的投诉，其他有关部门已经受理过的投诉，不符合国家法律、法规等有关规定的投诉等。

掌握投诉八要素

生活中遇到商品质量问题、服务质量问题该怎么办？消费者可以向消费者委员会投诉。怎样使投诉取得圆满效果？那就需要注意以下八个问题：

一要先交涉。投诉前先向经营者或生产者反映问题，因为大多数经营者和生产者还是守法经营，注重信誉的。他们不希望质量服务方面的问题闹得满城风雨，影响声誉，一般情况下问题能得到解决。

二要动作快。如果经过交涉得不到合理解决，就应立即投诉，切不可拖延。因为时间拖得过长，不利于判断商品损坏程度和正常磨损的区别；拖延投诉也会导致超过“三包”期，使投诉人的利益受到一定的损害。

三要实事求是。投诉商品质量和服务问题，一定要根据实际情况投诉，切不可夸大事实，也不该隐瞒自己使用中的不当行为，否则就会使问题难以及时解决。

四要合理合法。投诉要求，无论是要求修、退、换或要求赔偿，都应合理合法。

五要材料完备。投诉质量问题时，应提供购货发票、购货凭证或订货合同等，如有双方交涉的主要材料或权威部门的质量鉴定则更好。

六要进行检测。一些凭感官难以确定的商品质量问题，往往会产生争议，最好在投诉前先请质量监督检测部门检测鉴定。

七要地址详细。投诉时要写清楚被诉人和投诉人自己的详细地址和联系方法。

八要字迹清楚。投诉书要求字迹清楚，切忌马虎潦草。

7天、15天、30天…… 注意商品的退换、保修期

自《消费者权益保护法》颁布实施以来，有关部门对一些商品的退换、保修等在时间上都做了规定，了解这些时间将使您的合法权益更能得到保护。这些规定是：

7天——消费者购买的商品，发生性能故障，可以选择退货、换货或修理。

15天——消费者购买商品，发生性能故障可以选择换货和修理。

30天——消费者购买的商品出现故障经修理后，修理者应当保证修理后的产品能够正常使用30天以上，因修理者自身原因使修理期超过30天的，由其免费为消费者调换同型号、同规格产品。

90天——“三包”期内，商品如果出现故障，因生产者未供应零配件，自送修理之日起超过90天未修好者，修理者应注明，销售者应免费为消费者调换同型号、同规格产品。

半年——收录机、吸排油烟机整机的“三包”时间为半年。

1年——电视机、录像机、摄像机、电冰箱、空调器、热水器等15种家用电器的整机“三包”期为1年。

2年——自行车的车架、变速器、微波炉的电机、磁控管、定时器等主要部件“三包”时间为2年。