



大众法律书屋

主编 李贵方 杨震华

消费者如何保护自己的权益

刘 军 编著

22.19-46

C

吉林人民出版社

消费者 L635 自己的权益

李贵方 主编
杨震华
刘 军 编著

吉林人民出版社

(吉)新登字 01 号

消费者如何保护自己的权益

主 编	李贵方 杨震华	编 著	刘 军
责任编辑	李书源	封面设计	尹怀远
责任校对	苏 源	版式设计	胡学军

出 版 者	吉林人民出版社 (长春市人民大街 124 号 邮编 130021)
发 行 者	吉林人民出版社
制 版	吉林人民出版社激光照排中心 0431—5637018
印 刷 者	长春市第四印刷厂

开 本	787×1092 1/32
印 张	5.375
字 数	120 千字
版 次	1999 年 9 月第 1 版
印 次	1999 年 9 月第 1 次印刷
印 数	1—5 200 册

标准书号	ISBN 7-206-03322-9/D·855
定 价	7.00 元

如图书有印装质量问题,请与承印工厂联系。

目 录

1. “消费者”的涵义是什么? (1)
2. “消费者权益”的涵义是什么? (1)
3. 为什么在保护消费者权益方面进行专门立法? (2)
4. 哪些领域是消费者权益保护法的适用范围? (4)
5. 消费者有哪些权利? (4)
6. 经营者有哪些义务? (7)
7. 国家对消费者权益的保护体现在哪些方面? (10)
8. 社会对消费者合法权益的保护体现在哪些方面? ... (11)
9. 消费者怎样与经营者协商和解? (12)
10. 消费者在与经营者协商和解时
 应注意哪些问题? (13)
11. 消费者怎样向消费者协会投诉? (14)
12. 消费者可向哪些有关行政部门申诉?
 怎样申诉? (15)
13. 消费者向行政部门提起申诉时应注意什么? (16)
14. 消费者与经营者发生权益争议, 可否请求
 仲裁机构仲裁? (16)
15. 消费者请求仲裁机构仲裁应注意哪些问题? (17)
16. 消费者与经营者发生消费争议时

可否向法院起诉?	(18)
17. 消费者怎样向法院起诉?	(19)
18. 消费者向法院起诉应注意哪些问题?	(20)
19. 如何确定承担赔偿责任的主体?	(21)
20. 在何种情况下, 经营者应承担民事责任?	(22)
21. 经营者侵犯消费者人身权应负什么民事责任?	(23)
22. 经营者侵犯消费者财产权应负什么民事责任?	(23)
23. 违法经营者应负的行政责任有哪些?	(24)
24. 哪些情况下经营者要负刑事责任?	(25)
25. 消费者组织有哪些职能?	(26)
26. 经营者违反诚实信用原则应负什么法律责任?	(29)
27. 经营者未提供人身安全保障应负 什么法律责任?	(30)
28. 经营者侵害消费者知情权, 应负什么 法律责任?	(34)
29. 经营者侵害了消费者的选择权, 应负 什么法律责任?	(36)
30. 经营者侵害消费者公平交易权, 应负 的法律责任是什么?	(39)
31. 消费者可在哪些方面请求人身损害赔偿?	(41)
32. 消费者是否可以成立自己的社团?	(44)
33. 经营者侵害消费者的人格尊严权应负 什么法律责任?	(46)
34. 经营者怎样尊重消费者人格?	(48)
35. 消费者的监督权有哪些? 如何行使?	(49)
36. 为什么要授予消费者监督权?	(50)

37. 消费者监督的内容主要有哪些? (51)
38. 消费者行使监督权主要通过哪几种方式? (52)
39. 经营者违反法定义务应负什么法律责任? (53)
40. 经营者违反约定义务应负什么法律责任? (55)
41. 为什么说经营者必须严格履行与消费者
 的合法约定的义务? (57)
42. 经营者应提供哪些真实信息? (57)
43. 我国对商品和收费标价制度有哪些规定? (58)
44. 经营者在经营中为什么应当标明
 其真实名称和标记? (62)
45. 经营者假冒他人的企业名称和标记向消费者提供
 商品或服务的, 其法律责任如何? (64)
46. 租赁商场柜台或场地的经营者不标明自己
 真实名称的, 消费者该怎么办? (65)
47. 经营者可以拒绝出具购货凭证和服务单据吗? (66)
48. 经营者违反质量担保义务应负什么法律责任? (69)
49. 格式合同中的不合理条款有效吗? (72)
50. 消费者的人格尊严受到侵害怎么办? (75)
51. 买了不合格商品应该向谁要求赔偿? (77)
52. 企业合并后对消费者责任应如何承担? (79)
53. 租柜者下落不明应由谁赔偿消费者的损失? (81)
54. 消费者因虚假广告受损可以获得赔偿吗? (82)
55. 经营者提供商品或服务造成人身伤害,
 应负什么法律责任? (88)
56. 经营者对实行“三包”商品应承担
 哪些法律责任? (90)

57. 经营者提供商品或服务造成消费者
财产损失应负什么法律责任? (94)
58. 经营者违反邮购合同应承担哪些法律责任? (96)
59. 经营者有欺诈行为, 应负什么法律责任? (97)
60. 产品缺陷包括哪几种? (100)
61. 销售者提供失效、变质产品应承担
何种法律责任? (104)
62. 销售者伪造产品产地应负什么法律责任? (105)
63. 消费者误购了没有中文标识的进口产品
应怎么办? (106)
64. 销售者违反明示担保义务应负什么法律责任? (107)
65. 销售者违反实物标准明示担保义务应
承担怎样的责任? (109)
66. 产品未投入流通, 生产者负赔偿责任吗? (111)
67. 发展风险由谁承担? (113)
68. 销售者造成产品缺陷给消费者造成损害,
由谁承担赔偿责任? (115)
69. 消费者请求财产损害赔偿的范围
包括哪些方面? (116)
70. 产品责任的诉讼时效有多长? (116)
71. 什么是销售者的默示担保责任? (119)
72. 如何理解惩罚性赔偿责任? (120)
73. 规定惩罚性赔偿金有何重要意义? (121)
74. 因商品和服务的质量问题, 造成其他人
人身伤害的, 该怎么办? (122)
75. 食用不符合卫生要求的食品后, 消费者

- 是否可以提出赔偿要求? (123)
76. 生产、销售“三无”商品的经营者
应负什么法律责任? (123)
77. 生产、销售国家明令淘汰商品的经营者
应负什么法律责任? (124)
78. 农民受到假种子、假化肥、假农药
坑害后, 该怎么办? (125)
79. 生产、销售假药的经营者应负什么法律责任? (125)
80. 消费者在游乐场所游玩时受到人身伤害,
是否可要求经营者赔偿? (126)
81. 消费者在接受美容服务时, 受到有毒、有害化妆品
伤害时, 是否可以提出赔偿要求? (127)
82. 消费者在什么情况下购买、使用“处理品”“等外品”
时, 可以要求经营者赔偿? (128)
83. 经营者对“打折”商品承担法律责任吗? (128)
84. 单位可以享有消费者权益吗? (129)
85. 保质期内食品变质, 销售者是否承担责任? (129)
86. 生产、销售由残次零件拼装成的商品的经营者, 应当
承担哪些法律责任? (130)
87. 公用企业限定消费者购买其指定的商品,
消费者该怎么办? (131)
88. 消费者应当如何对待经营者搭售商品或者
附加其他不合理的条件? (132)
89. 租赁柜台不标明自己真实名称的,
消费者向谁求偿? (133)
90. 旅行社质量保证金赔偿标准如何计算? (134)

91. 导游侵害消费者权益应负什么法律责任? (135)
92. 使用他人营业执照的违法经营者损害消费者合法
利益的, 消费者应如何请求赔偿? (136)
93. 经营者以假“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”
销售商品的, 应如何处理? (137)
94. 经营者利用有奖销售的手段销售质次价
高商品应负什么法律责任? (138)
95. 国家规定哪些商品实行“三包”? (139)
96. 对国家规定的“三包”商品, 在什么情况下经营者
可以免除其“三包”责任? (139)
97. 落实“三包”责任, 销售者有什么义务? (141)
98. 落实“三包”责任, 修理者的义务是什么? (141)
99. 落实“三包”责任, 生产者的义务是什么? (142)
100. 以预收款方式提供商品或者服务的经营者, 应
承担的法律責任是什么? (142)
101. 消费者在展销会上购买商品或接受服务时, 其合法
权益受到损害的, 应向谁要求赔偿? (143)
102. 消费者在什么情况下可以向有关部门举报
经营者有暴利行为? (144)
103. 消费者在购买商品或者接受服务时遇到
强制交易, 应怎么办? (145)

附录

1. 中华人民共和国消费者权益保护法 (146)
2. 中华人民共和国产品质量法 (156)

消费者如何保护自己的权益

1. “消费者”的涵义是什么？

消费是社会再生产的重要环节之一，是生产、交换、分配的目的与归宿，它包括生产消费和生活消费两大方面。生活消费则是人类的基本需要，也是法律必须加以规制的领域。

在经济学上，消费者是在经济运行中与政府和企业并列的三大主体之一；在法学上，消费者是消费者权益保护法最重要的主体。但不管怎样，无论在经济学上还是在法学上，无论是立法规定还是法律实践，一般都把消费者看作是从事生活消费的主体。

简单地说，消费者就是为了满足个人生活消费的需要而购买、使用商品或者接受服务的居民。此处的居民是自然人，或称个体社会成员，以区别于政府或其他组织体。

2. “消费者权益”的涵义是什么？

消费者权益，是指消费者依法享有的权利及该权利受到保护时而给消费者带来的应得的利益，其核心是消费者的权利。

并且，在广义上，消费者的权利已包含了消费者的利益，前者的有效实现是后者从应然状态转化为实然状态的前提和基础。由于消费者所购买和使用的商品或者所接受的服务是由经营者提供的，因此，在保护消费者权益方面，经营者首先负有直接的义务。此外，国家和社会也负有相应的义务。违反上述义务，各义务主体均应承担相应的法律责任，而这些内容，正是本书所要着力研讨和介绍的。

3. 为什么在保护消费者权益方面进行专门立法？

透过消费者权益保护法律制度的历史发展，有助于认识各国进行专门的消费者权益保护立法的原因，也有助于认识消费者权益保护法方面的其他相关问题，下面对此仅作简要分析。

在近代市场经济阶段，经济上以自由竞争为主，国家对经济生活不加干预，因而消费者与生产者之间是普通的合同关系，其权利义务依合同来确定。由于此时市场经济不甚发达，企业的社会化、专业化程度不高，消费者与消费品供给者之间的地位较为平等，合同自由原则依旧适用，消费者在是否签约、与谁签约、签约内容等方面还有一定的自由，因而仅依合同和民事责任方面的法律就能使消费者所受损害得到救济。在这一时期，消费者问题并不突出，依靠传统民商法加以规制仍是适宜的。

然而，随着近代市场经济发展为现代市场经济，在竞争的过程中不仅产生了垄断和不正当竞争，而且消费者问题也日益突出。这主要表现在以下方面：

首先，在科技进步、促销手段不断变化的情况下，人们不可能对科技时代生产出的商品的结构、性能、品质等诸多方面

有明确和深刻的了解，因而消费者对商品的信息知之甚少或者存在认识错误；并且，作为促销手段的各种宣传媒介，也往往向消费者传递不真实的信息，这些方面都会使消费者受到损害。其次，生产与经营社会化、专业化，常常使消费者难以依靠自己的力量去寻找和追究侵害消费者权利的具体责任者。同时，若依一般民事诉讼程序进行诉讼，则费时耗力，费用高昂，因而诉讼救济常常使消费者望而却步，默认亏损。这说明在解决日益严重的消费者问题方面，传统的民商法规范在实体法和程序法领域都是有缺陷的。再次，垄断的发展和商品的消费者的普遍化，使得定式合同或称附从合同、标准合同条款等大量存在，从而使传统的合同自由原则受到破坏或称突破。由于消费者处于弱者的地位，因而不得不屈从于实力雄厚的各种组织体所制定的不利于自己的合同条件。最后，不正当竞争的加剧，使得置诚实信用等商业道德原则于不顾的经营者竞相采取不公平的商业行为或限制性商业行为。它们在质量、价格、计量、商标等各个方面竭尽各种欺诈手段，损害消费者利益。

上述侵害消费者权利的问题是单靠传统的民商法无法解决的，因为消费者问题是市场经济高度发展的结果，它只有通过国家进行宏观调控和市场规制才可能全面得以解决。正因如此，在保护消费者权益方面，经济法应当在一定程度上弥补民商法保护之不足。对消费者权益保护进行专门立法，是在西方国家进入垄断阶段以后，特别是在第二次世界大战以后开始的，这些专门立法构成了经济法的新部门法。消费者权益保护法与反垄断法、反不正当竞争法、产品质量法等有着天然的内在联系和许多共同之处，只是在立法的角度和侧重点方面各不相同而已。

4. 哪些领域是消费者权益保护法的适用范围?

消费者权益保护法的适用范围是指该法效力所及的时间、空间和主体的范围。我国的《消费者权益保护法》在其从生效到废止这段期间,对于中华人民共和国主权所及的全部领域都是适用的,这是一般的法理。此外,我国《消费者权益保护法》还从主体及其行为的角度规定了该法的适用范围,即消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受该法保护;经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务,应当遵守该法;对于上述具体情况该法未作规定的,应当适用其他有关法律、法规的规定。另外,农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,亦应参照该法执行。

5. 消费者有哪些权利?

消费者权利作为一种基本人权,是生存权的重要组成部分。由于消费者权利是人类在生活消费中应享有的权利,因此,法律必须予以保障,以使消费者的基本人权从应然的权利转化为法定的权利。

一般认为,在世界上最早明确提出消费者权利的是美国总统约翰·肯尼迪。他针对美国消费者问题日益严重的情况,于1962年3月向国会提出了关于保护消费者利益的特别国情咨文,即《保护消费者利益的总统特别命令》,或称《总统关于消费者利益的白皮书》,指出消费者应享有的四项权利:一是获得商品的安全保障的权利;二是获得正确的商品信息资料的权利;三是对商品自由选择的权利;四是有提出建议、意见的权利。肯尼迪的理论提出以后,渐为各国所广泛认同并在实践

中得以发展。并且，在“肯尼迪四权论”的基础上，各国又相继增加了获得合理赔偿的权利，获得有益于健康的环境的权利和享受教育的权利，以作为上述消费者四项基本权利的补充。

我国《消费者权益保护法》第二章专门规定了消费者的权利，依据该法的规定，消费者的权利主要包括以下内容：

一、保障安全权

保障安全权是消费者最基本的权利，它是消费者在购买、使用商品和接受服务时所享有的保障其人身、财产不受损害的权利。由于消费者取得商品和服务是用于生活消费，因此，商品和服务必须绝对安全可靠，必须绝对保证商品和服务不会损害消费者的生命与健康。消费者依法有权要求经营者提供的商品和服务必须符合保障人身、财产安全的要求。

二、知悉真情权

知悉真情权又称了解权、知情权，即消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。依据该法规定：消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、价格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明、售后服务的内容、规格、费用等有关情况。唯有如此，才能保障消费者在与经营者签约时做到知己知彼，并表达其真实的意思。

三、自主选择权

自主选择权是指消费者享有的自主选择商品或者服务的权利，该权利包括以下几个方面：

自主选择提供商品或者服务的经营者的权利；自主选择商品品种或者服务方式的权力；自主决定购买或者不购买任何一

种商品、接受或者不接受任何一项服务的权利；在自主选择商品或服务时所享有的进行比较、鉴别和挑选的权利。

四、公平交易权

消费者享有公平交易的权利，该权利是指消费者在购买商品或者接受服务时所享有的获得质量保障和价格合理、计量正确等公平交易条件的权利。为了保障消费者的公平交易权的实现，必须依反垄断法和反不正当竞争法等对劣质销售、价格不公、计量失度等不公平交易行为加以禁止。此外，消费者还有权拒绝经营者的强制交易行为，这与《消费者权益保护法》的基本原则的要求也是一致的。

五、依法求偿权

依法求偿权是指消费者在因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害时，依法享有的要求并获得赔偿的权利。依法求偿权是弥补消费者所受损害的必不可少的救济性权利。

六、依法结社权

依法结社权是指消费者享有的依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。政府对合法的消费者团体不应加以限制，并且，在制定有关消费者方面的政策和法律时，还应向消费者团体征求意见，以求更好地保护消费者权利。消费者的依法结社权是十分重要的，它使得消费者能够从分散、弱小走向集中和强大，并通过集体的力量来改变自己的弱者地位，以与实力雄厚的经营者相抗衡。因此，对消费者的依法结社权必须予以保障。

七、求教获知权

求教获知权，或称受教育权、获取知识权，是从知悉真情权中引申出来的一种消费者权利，它指的是消费者所享有的获

得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利，保障这一权利的目的在于使消费者更好地掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，以使其正确使用商品，提高自我保护意识。应当说，接受教育，获取相关知识，提高自我保护能力，既是消费者的权利，也是消费者的义务。

八、维护尊严权

维护尊严权是指消费者在购买、使用商品和接受服务时所享有的其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。尊重消费者的人格尊严和民族习俗，是社会文明进步的表现，也是尊重和保障人权的重要内容。

九、监督批评权

依据我国《消费者权益保护法》的规定，消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。此外，消费者有权检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法失职行为，有权对保护消费者权益工作提出批评、建议。

上述九项消费者权利是消费者权益保护法的主要保护对象，为了保障消费者权利的实现，经营者、国家和社会都要履行相应的义务，否则就要承担相应的法律责任。

6. 经营者有哪些义务？

由于经营者是为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务的市场主体，是与消费者直接进行交易的另一方，因此，明确经营者的义务对于保护消费者权益至关重要。

依据我国《消费者权益保护法》第三章的规定，在保护消费者权益方面，经营者负有下列义务：

一、依法定或约定履行义务

经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务，即经营者必须依法履行义务。此外，经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。可见，在不与现行法律规定发生抵触的情况下，经营者应依约定履行义务。

经营者提供商品或者服务，按照国家规定或者与消费者的约定，承担包修、包换、包退或者其他责任的，应当按照国家规定或者约定履行，不得故意拖延或者无理拒绝。这是该法为体现上述依法定或约定履行义务的精神而作的具体规定。

二、听取意见和接受监督

经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见，接受消费者的监督。这是与消费者的监督批评权或称质询权相对应的经营者的义务，对此加以法律规定对于改善消费者的地位是甚有裨益的。

三、保障人身和财产安全

这是与消费者的保障安全权相对应的经营者的义务。经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

经营者发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷，即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对人身、财产安全造成危害的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取防止危害发生的措施。