

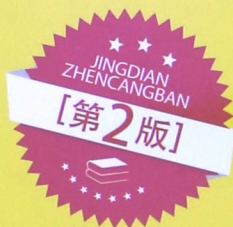


消费者权益保护 法律问题100问

内含《食品安全法》相关法律问题

—FALÜ WENTI 100WEN—

为了让大家更从容地应对生活中的法律问题，我们从这些年公众咨询的100多万个法律问题中精选出大家提问最多的1000余个问题，分门别类，详细解答，汇编成12分册。内容贴合生活、文笔生动、解释全面。这样您一旦遇到类似的情况，就可以按图索骥，方便地找到答案了。如果您还有不明白的地方，还可以拨打书上的咨询电话，我们的律师会给您满意的答复。



刘凝 主编
邱彩霞 编著

生活法律热线丛书

“法治进行时” 免费法律咨询热线：010-51293315 010-51293316

法律支持：北京市易行律师事务所

本丛书的问题是从每年20多万的“法治进行时”免费法律咨询问题中精选出来的，也是大家问的最多的问题，这次结集出版就是为大家提供帮助。

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

014038804

D922. 294. 4
76-2

SHENGHUO FALVEXIAN CONGSHU
[六五普法实用版本]

12

消费者权益保护 法律问题100问

内含《食品安全法》相关法律问题

—FALU WENTI 100 WEN—

刘凝 主编
邱彩霞 编著



北航

C1726244

D922.294.4

76-2

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益保护法律问题 100 问 / 刘凝主编. —2 版. —北京:
中国法制出版社, 2013.1

(生活法律热线丛书)

ISBN 978-7-5093-4968-7

I. ①消… II. ①刘… III. ①消费者权益保护法—中国—
问题解答 IV. ①D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 280377 号

策划编辑: 潘孝莉 (editorwendy@126.com)

责任编辑: 高惠娟 (editorghj@163.com)

封面设计: 孙希前

消费者权益保护法律问题 100 问

XIAOFEIZHE QUANYI BAOHU FA LÜ WENTI 100 WEN

编著 / 邱彩霞

经销 / 新华书店

印刷 / 三河市紫恒印装有限公司

开本 / 880×1230 毫米 32

版次 / 2014 年 4 月第 2 版

印张 / 7.75 字数 / 107 千

2014 年 4 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-4968-7

定价: 26.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 010-66033393

值班电话: 010-66026508

传真: 010-66031119

编辑部电话: 010-66010406

邮购部电话: 010-66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010-66032926)

编委会

主 编

刘 凝

副主编

邱彩霞

编委会

(按姓氏笔画为序)

王 蕾	朱古律	邱彩霞	张赛男	吴振娟
吴晓燕	苑宁宁	范净玉	洪 伟	赵 娟

作为一名从业近 30 年的律师，我几乎见证了中国法治发展的每一步进程，我深深知道，只有当每一个普通公民都能用法律维护自己的合法权益时，法治才算落到了实处。但法律作为一个专业领域，让大家普遍了解专业知识并不现实，也没有必要，只要遇到了具体法律问题时，可以方便快捷地了解相关规定就可以了。为了能在力所能及的范围内，为大家提供一些法律帮助，2006 年，我和北京电视台《法治进行时》栏目合作，推出了公益法律服务热线——《法治进行时》免费法律咨询热线和徐滔法律服务网。

热线开通以来，公众的反映完全出乎我的意料，我和北京市易行律师事务所的同事们每年回答电话咨询 22 万多人次，回复网上咨询 7 万多人次，接待当面咨询 3 万多人次，相当于每年为 30 余万人提供了免费的法律咨询和法律帮助，这个数字既令我们震惊，也让我们感到无比的骄傲和自豪。为了让大家更从容地应对生活中的法律问题，我们从这些年中公众咨询的

100 多万个法律问题中精选出大家提问最多的 1000 余个问题，分门别类，详细解答，汇集成册。这样您一旦遇到类似的情况，就可以按图索骥，方便地找到答案了。如果您还有不明白的地方，还可以拨打书上的咨询电话，我们的律师会给您满意的答复。

为了更方便地让您理解这些法律问题，我们预设了大家最可能遇到的情况，再把相关法律规定和律师的解释列在后面。律师在解答的过程中尽量使用大家都听得懂的语言，力争让每个人一看就明白，我们精益求精，三易其稿，反复琢磨，精心打造，就是为了让您满意。这套《生活法律热线丛书》在 2011 年出版后，得到读者的广泛欢迎，很多读者打电话给我们说通过这套书让自己少走了不少弯路，或者避免了上当受骗，这让我们感到高兴和欣慰。今年，我们根据读者反馈的信息和法律的更新又对本套书作了修订，并增加了部分内容，使之更加全面、系统和实用。

最后，衷心希望这套书能对您有所帮助！

刘 凝

第一章 消费者权益基本知识

1. 服装店进货被欺诈，是否受《消费者权益保护法》的保护？ / 2
2. 消费者买到假货，其合法权益由谁来保障？ / 4
3. 经营者和消费者进行交易，应当遵循什么原则？ / 6
4. 面对消费者被欺诈的情况，如何做好宣传教育？ / 7

第二章 消费者的权利

5. 消费者在购买特价商品时，是否有挑选的权利？ / 10
6. 经营者可否以“消费者已挑选为由”强制交易？ / 12
7. 消费者购买的手机爆炸，是否有索赔的权利？ / 14
8. 消费者可以成立维权组织吗？ / 15
9. 消费者购买平板电脑时被蒙骗，他们该如何防止被“忽悠”？ / 16
10. 消费者是否享有监督权和批评建议权？ / 18
11. 消费者在购买商品时，人格尊严是否应当得到尊重？ / 20

第三章 经营者的义务

12. 经营者是否有义务听取消费者提出的意见? / 24
13. 经营者是否有义务对消费者进行安全警示? / 26
14. 经营者应当对自己经营的商品做怎样的宣传或者说明? / 28
15. 电脑城出售电脑是否应当明码标价? / 30
16. 商户租用商场柜台,可对外宣称是商场员工吗? / 31
17. 文具店是否有义务向消费者提供发票? / 33
18. 所购电器出现质量问题,在经营者拒绝维修的情况下,如何适用举证责任倒置? / 34
19. 消费者订购的床未到达要求,经营者是否有退货的义务? / 36
20. 购买什么商品,可享有7日无理由退货权? / 38
21. 促销的服装“一经售出概不退换”是否合法? / 40
22. 超市是否可以对消费者进行搜身? / 42
23. 电视购物的经营者,对其出售的商品,应当负有什么义务? / 44
24. 在保障消费者个人信息安全方面,经营者负有什么义务? / 46
25. 我国有商品召回制度吗? / 48

第四章 国家对消费者合法权益的保护

26. 国家如何保护消费者的合法权益? / 52

第五章 消费者组织

27. 我国消费者协会的具体职责都包括什么? / 56
28. 消费者协会可以向消费者推荐商品吗? / 59

第六章 争议的解决

29. 购买到假冒的电脑硬件，可通过什么途径解决？ / 62
30. 买到了有问题的足浴盆，是该找经营者还是找生产者索赔？ / 64
31. 商品出现问题的经营者被合并后，消费者该如何维权？ / 66
32. 商家借用他人营业执照经营，在出现侵权之时，消费者该如何维权？ / 68
33. 某消费者因购买展销会的电褥子而受到损害，该由谁承担相关责任？ / 70
34. 消费者网络购物买到假货，网站无法提供经营者真实信息的，该承担何种责任？ / 72
35. 购物网站先行赔付后，是否可以向实际经营者进行追偿？ / 74
36. 某购物网站上的商家对外出售走私的尿不湿，消费者该如何维权？ / 76
37. 购买了由某明星代言的保健器械受到伤害，可以向明星索赔吗？ / 78
38. 消费者因购买商品而受到侵害，有关部门接到投诉后多久应给予处理和答复？ / 80
39. 某装修公司坑骗众多消费者，消费者协会是否可以代表消费者对经营者提起诉讼？ / 82

第七章 法律责任

40. 消费者使用笔记本电脑而受到伤害，该如何索赔？ / 86
41. 超市违法扣留消费者造成消费者伤害，应当承担什么责任？ / 89
42. 经营者收取预付款后违约，消费者该如何维权？ / 91

- 43. 消费者购买的手表被相关部门认定为不合格的商品, 经营者是否有义务负责退货? / 93
- 44. 经营者出售商品过程中存在欺诈行为, 消费者可以获得多少金额的赔偿? / 95
- 45. 经营者提供的音乐蜡烛发生爆炸, 造成消费者伤残的, 消费者可以获得多少赔偿? / 97
- 46. 出售不合格轮胎侵害消费者合法权益, 除承担民事责任外, 还需要承担何种行政责任? / 99
- 47. 出售劣质鞭炮涉及承担民事责任和刑事责任, 二者谁更具有优先性? / 101

第八章 食品安全基本知识

- 48. 什么样的食品才是安全的? / 104
- 49. 制定《食品安全法》的原因是什么? / 106
- 50. 消费者为什么要学习《食品安全法》? / 108
- 51. 安全食品都有哪些标识? / 110
- 52. 超市可以出售散装速冻饺子吗? / 112
- 53. 消费者所购买的食物, 是否必须标明保质期? / 114
- 54. 消费者所购买的食物如果不是原厂生产的, 该如何标识? / 116
- 55. 消费者所购买的保健品, 到底是药品还是食品? / 118
- 56. 保健品能够对外宣传有“治病救人”的效果吗? / 120

第九章 食品安全管理

- 57. 乳品类、盐类、转基因食品等特殊食品是否受到《食品安全法》的调整? / 124

58. 消费者所购买的食物如果出现安全问题，谁是食品安全第一责任人？ / 129

第十章 食品安全风险监测和评估

59. 什么是食品安全风险评估制度？ / 132
60. 当政府部门对某食物进行风险评估后发现不安全，应当如何处理？ / 135

第十一章 食品安全标准

61. 什么是食品安全标准？ / 138
62. 消费者所了解的食品安全标准，由我国哪个政府部门制定？ / 140
63. 为餐馆提供餐具清洗服务的企业，是否也应达到《食品安全法》的标准？ / 142

第十二章 食品安全生产经营

64. 饭店能够使用洗衣粉刷洗餐具吗？ / 146
65. 某企业为了节约成本，直接用厂外的河水加工食物，是否合法？ / 148
66. 屠宰厂为了牟取暴利，将自来水注入猪肉然后贩卖，是否合法？ / 150
67. 对外出售无检验证明的肉类熟食，是否合法？ / 152
68. 什么是食品添加剂？应当符合什么标准才是安全的？ / 154
69. 食用香料可以加入婴幼儿食物吗？ / 156

- 70. 病死的牲畜能作为食品原料吗? / 158
- 71. 没有办理任何证照, 能够加工食品对外出售吗? / 160
- 72. 如何存储食品才能达到《食品安全法》的要求? / 162
- 73. 什么是转基因食品? / 164
- 74. 为了提高食品的保健作用, 能在食品中添加药物成分吗? / 169
- 75. 乙肝患者能够从事饮食服务行业吗? / 172
- 76. 超市是否需要对所进货物进行查验记录? / 174
- 77. 农业投入品是什么? 在我国是如何规范的? / 176

第十三章 食品安全检验

- 78. 我国的食品中是否有“免检”这回事? / 182
- 79. 未经检验的自制矿泉水可以出售吗? / 183
- 80. 食品检验的复检程序是如何规定的? / 191
- 81. 食品生产企业可以自行对其生产的食品进行检验吗? / 193

第十四章 食品安全进口

- 82. 境外食品出现安全隐患, 我国如何应对? / 196
- 83. 经营者是否可以对外出售没有任何中文标识的进口食品? / 198

第十五章 食品安全事故监管

- 84. 为了应对食品安全突发事件, 该如何制定食品安全预案? / 202
- 85. 发生食品安全事故, 涉事单位该如何应对? / 204
- 86. 政府依法需要公布哪些食品安全信息? / 206
- 87. 有关部门在接到群众对食品安全问题的举报之后, 该如何处

理? / 208

88. 相关执法部门可以对同一违法行为分别进行罚款么? / 210

89. 发生食品安全事故之后, 是否要对现场进行卫生处理和进行流行病学调查? / 212

第十六章 食品安全法律责任

90. 买到缺斤短两和以假充真的食品, 消费者是否能够获得十倍赔偿? / 216

91. 食品生产者在购进食物原料时, 未查验相关许可证和证明文件的, 应当承担什么责任? / 218

92. 旅店可以提供没有任何标识的免费食品吗? / 220

93. 开网店卖食品, 需要办理相关证照吗? / 222

94. 非法经营食用盐的行为, 应当受到何种处罚? / 224

95. 在种植的白菜上使用敌敌畏致人死亡, 应当受到何种处罚? / 226

96. 违法使用化工原料生产加工食品, 应当受到何种处罚? / 228

97. 违法使用伪劣原料生产、经营食品的行为, 应当受到何种处罚? / 230

98. 某地生猪屠宰稽查队对注水猪肉行为置若罔闻, 应当受到何种处罚? / 232

99. 食品监管人员故意降格处理某食品制假案, 应当受到何种处罚? / 233

100. 未对过省境生猪进行“瘦肉精”的检查, 致使含有“瘦肉精”的生猪大量流入某省境内, 检查站的工作人员应当受到何种处罚? / 235

第一章

消费者权益基本知识

1. 服装店进货被欺诈，是否受《消费者权益保护法》的保护？



热线疑问

高某以前一直在街边“练摊”，经过几年的努力，积累了一定的资金和人脉。于是他决定成立一家服装有限责任公司，自己做法定代表人，开正规的服装店。由于高某的生意不错，所以在服装供货商处可以拿到很优惠的价格，这让高某感到非常开心。可这种感觉并未维持多久，便被一些老客户的投诉给打乱了。原来，高某服装店最近出售的一批羊毛衫出现了质量问题，标着100%羊毛含量，洗完了竟然起了很多的“毛球球”，经过检测，其中的羊毛含量不足10%。高某意识到货源出现问题，但在和供货商协商赔偿的问题上，并未达成协议。现在高某想知道，他这种在进货的过程中被供货商欺诈的情况，能受到消费者权益保护法的保护吗？





律师解答

我国的《消费者权益保护法》明确规定，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。从此规定可以看出，本法只保护为了生后消费需求而购买商品或接受服务的消费者的合法权益。而本案中，高某是其服装有限公司的法定代表人，其购进羊毛衫并不是为了其个人生活消费需要，而是为了服装公司的日常经营，因此高某购进羊毛衫的行为并不属于为了生活消费需要而购买的，所以其不能依据《消费者权益保护法》进行索赔。



法条链接

《消费者权益保护法》

第二条 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；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。

2. 消费者买到假货，其合法权益由谁来保障？



热线疑问

孙某常年在某市场外面贩卖一些所谓的“古董”，基本都是仿品，由于属于无照经营，所以没少受到执法部门的处罚。某天孙某进了一批小件“古董”，有玉石和古币等，于是他拉起了每件10元的促销大红横幅，在该市场外面販售。因为价格极其便宜，吸引了不少“不明所以”的消费者争相购买。第二天，在孙某继续出售剩余的促销产品时，有个年长的老人找到了孙某，并对其说：“昨天从你这里买的清代古币，我找古玩店的专家鉴定了，是现代的仿品，你得给我个说法，否则我就告你去。”孙某却不以为然地冲老人冷笑道：“是你自己贪图便宜，这是咱们两人之间的事，别人谁也管不到，爱上哪告就上哪告去。”那么谁来保障消费者的合法权利？



律师解答

消费者在购买商品时，其合法权益受到国家保护，任何侵害消费者合法权益的行为，均应受到法律的追究。依据我国《消费者权益保护法》的规定，国家保障消费者的合法权益不受侵害，国家采取措施，保障消费者依法行使权利，维护消费者的合法权益。