

消费者权益保障

Rights Security

Rights Security

Rights Security Rights Security

Rights Security

Rights Security

Rights Security Rights Security

Rights Security

Rights Security



百姓权益保障法律丛书

黄光辉 / 著

专家提示 有问必答

中国法制出版社

百姓权益保障法律丛书

消费者权益保障

黄光辉 著

中国法制出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益保障/黄光辉著. —北京: 中国法制出版社,
2005. 3

(百姓权益保障法律丛书)

ISBN 7-80182-471-7

I. 消… II. 黄… III. 消费者-权益-保障
IV. D922.297.12

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 014106 号

百姓权益保障法律丛书

消费者权益保障

XIAOFEIZHE QUANYI BAOZHANG

著者/黄光辉

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/787×1092 毫米 32

印张/6.375 字数/140 千

版次/2005 年 3 月第 1 版

2005 年 3 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 7-80182-471-7

定价: 10.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66070041

网 址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 66033393

编辑部电话: 66070047

读者俱乐部电话: 66026596

邮购部电话: 66033288

出版前言

上世纪末，我国先后将实现法治和保障人权正式确立为宪法原则，这意味着我们将走向法治时代和权利时代确立为国家发展的重大战略目标。可以说，在法律上，每个人的权利都是平等的，虽然现实并不尽如人意，我们还是欣喜地看到了人民群众法制意识的逐步提高。

作为出版人，我们不仅期待着、盼望着权利时代的到来，而且也要用实际行动加速这个时代的到来。我们愿意通过普及法律知识、助长维权观念来与所有权利受到侵害的人们一起迎接法治社会的朝阳，这套丛书就是我们努力工作中的一部分。

本套丛书的特点是：1. 【以案说法】。每个问答尽量采用实际发生的案例，通俗易懂。在每章后面，还附有一个带判决书的案例，您可以从中看到法院判案的程序及思路，并从中了解司法程序方面的知识。2. 【专家提示】。本书在问答之间穿插一些小贴士，这些小贴士或许与法律知识无关，但都是与您的权益息息相关的，我们希望通过这些知识，丰富本书的内容，使您在轻松之余，获得更多的知识。3. 【分类详细】。本书几乎涵盖了各方面您所关心的问题。4. 【重点突出】。在文中关键位置都用下划线突出出来，清晰醒目。

尽力为读者服务是中国法制出版社全体同仁的一致追求，鉴于时间紧张，难免有些疏漏，欢迎读者朋友们致电或来信为我们指正，我们将竭诚为您服务！

编者



目 录

● 消费者的权利和经营者的义务	(1)
1. 什么是消费者? 我国《消费者权益保护法》 的适用范围是怎么规定的?	(1)
专家提示☞ 消费者申诉举报电话是多少?	(2)
2. 农民购买、使用直接用于农业生产的生产 资料是否受《消费者权益保护法》的保护?	(2)
3. 什么是经营者? 经营者包括哪些主体?	(4)
4. 我国保护消费者合法权益的法律、法规和规章 主要有那些?	(5)
5. 什么是消费者的安全保障权? 它包括哪些内容?	(5)
专家提示☞ 防伪商标如何辨别?	(8)
6. 什么是消费者的知情权? 经营者应为消费者 提供哪些说明?	(8)
7. 什么是消费者的自主选择权? 自主选择权的 范围包括哪些?	(10)
8. 什么是消费者的公平交易权?	(11)
9. 什么是消费者的索赔权? 行使索赔权的主体 有哪些?	(12)
10. 什么是消费者的结社权? 行使结社权应注意 哪些问题?	(14)
11. 什么是消费者的知识获取权?	(15)
12. 什么是消费者的人格尊严权? 侵犯消费者的	



- 人格尊严权应承担什么法律责任? (15)
13. 什么是消费者的监督批评权? (17)
14. 经营者是否有保证商品或服务质量的义务? (19)
- 专家提示** 购物要注意哪十戒? (20)
15. 经营者是否有出具购货凭证和服务单据的义务? ... (20)
16. 经营者提供真实信息的义务主要包括哪些内容? ... (22)
17. 经营者是否有听取消费者意见和接受消费者
监督的义务? (24)
18. 什么是经营者保证商品和服务安全的义务? (25)
19. 经营者是否负有表明真实名称和标记的义务? (26)
20. 经营者不得侵犯消费者人格尊严和人身自由
的义务是什么? (27)
- 【案例】** 黄某与食品销售公司买卖合同纠纷案 (29)
- **商品与服务质量的法律保障** (34)
1. 我国《产品质量法》规定的生产者的质量义务
有哪些? (34)
2. 销售者的产品质量义务有哪些? (35)
3. 经营者销售失效、变质的商品应承担怎样的
法律责任? (36)
4. 经营者生产、销售国家明令淘汰的商品应承担
怎样的法律责任? (37)
5. 经营者提供的商品不具备应当具备的使用性能
而出售时又未作说明的,应承担怎样的法律
责任? (39)
- 专家提示** 如何识别挂面的好坏? (40)
6. 在产品中掺杂、掺假,以假充真和以次充好应



承担什么法律责任?	(40)
7. 产品存在瑕疵,消费者可以找谁承担责任?	(42)
8. 什么是“三包”? 关于“三包”有哪些规定?	(43)
9. 《部分商品修理更换退货责任规定》对销售者、修理 者和生产者应当履行的义务做了哪些规定?	(45)
10. 在什么情况下,销售者和生产者可以不实行 “三包”?	(46)
11. 《部分商品修理更换退货责任规定》的规定 适用哪些商品?	(47)
12. 未列入目录的商品是否实行“三包”?	(47)
13. 《部分商品修理更换退货责任规定》对包修 规定了哪些条件和要求?	(48)
14. 《部分商品修理更换退货责任规定》对退货 规定了哪些条件和要求?	(48)
专家提示 如何警惕虚假医药广告?	(48)
15. 经营者对出售的“处理品”是否承担退货责任?	(49)
16. 折价让利商品是否实行“三包”?	(50)
17. 经营者的规定能不能免除自己的“三包”义务?	(52)
18. 销售者是否可以与他人合谋免除对消费者承担 的三包责任?	(52)
19. 哪些产品是必须实行三包的产品?	(53)
20. 三包有效期如何计算?	(53)
21. 经营者能不能自行缩短产品三包有效期?	(54)
22. 原销售单位已分立、合并的,由谁来负责 “三包”?	(56)
23. 经营者是否应当对附赠的商品(赠品)的质量 承担保证义务?	(57)



- 专家提示**  **如何识别耍秤花招?** (58)
24. 在展销会上购买的商品出现问题应向谁主张权利? (59)
25. 哪些产品质量检验机构出具的检验数据具有法律效力? (60)
26. 在我国,什么部门是产品质量监督管理的主管部门? (61)
27. 产品质量认证与消费者有什么关系? (62)
- 【案例】** 王某诉禹州市金海通讯部产品质量责任纠纷案 (64)
- 消费者人身和财产安全的保护** (67)
1. 为保证商品和服务的安全,经营者应履行哪些义务? (67)
2. 什么是产品缺陷? 产品缺陷与产品瑕疵有什么区别? (68)
3. 因产品质量存在缺陷造成人身、他人财产损害的,受害人可以向谁要求赔偿? (70)
4. 因产品缺陷造成人身伤害应如何赔偿? (71)
5. 消费者因产品缺陷受到损害时,应在多长时间内容要求赔偿? (73)
- 专家提示**  **如何识别商品的“条形码”?** (74)
6. 在什么情况下,生产者可以对产品存在缺陷并对他人造成损害时免除责任? (75)
7. 因产品存在缺陷造成损害的,应由谁承担举证责任? (76)
8. 消费者在经营者的经营场所受到损害是否有权



要求经营者承担责任?	(78)
9. 经营者免费为消费者保管的物品丢失时,经营者是否应当赔偿?	(79)
10. 消费者在经营者的经营场所寄存贵重物品必须先声明吗?	(80)
11. 经营食品必须符合哪些卫生要求?	(81)
12. 什么是“绿色食品”?	(82)
13. 要想获得“绿色食品”的认证,必须同时具备哪些条件?	(82)
14. 我国《食品卫生法》禁止经营的食物有哪些?	(83)
专家提示 为何莫信“买一赠x”?	(83)
15. 食品中能否加入药物?	(84)
16. 什么是产品的保质期和保存期?	(85)
17. 什么是假冒伪劣食品? 怎样识别假冒伪劣食品? ...	(86)
18. 生产、销售不符合卫生标准的食品应承担什么法律责任?	(87)
19. 我国法律对生产不符合保障人体健康的国家标准、行业标准的医疗器械、医用卫生材料或者明知是上述产品而销售的行为是如何处罚的?	(89)
20. 什么是化妆品? 购买化妆品应注意什么?	(90)
专家提示 皮毛衣物品保养技巧	(91)
21. 化妆品生产必须符合哪些卫生要求?	(91)
22. 消费者应如何识别假冒化妆品?	(92)
23. 经营者不得销售的化妆品有哪些?	(92)
【案例】 陈某与成都国营锦江机器厂、成都世界乐园有限责任公司、张某人身损害赔偿纠纷案	(93)



● 消费者公平交易的法律保障 (114)

1. 经营者进行价格活动时,享有哪些权利? (114)
2. 经营者可以对哪些商品或服务实行政府指导价或者政府定价? (114)
3. 经营者进行价格活动时,不得有哪些不正当的价格行为? (115)
4. 消费者协会和消费者本人是否有权对经营者的价格行为进行监督? (116)

专家提示 如何挑选成衣? (117)

5. 商品和服务是否必须明码标价? (117)
6. 经营者实行明码标价的具体要求是什么? (118)
7. 经营者违反明码标价义务的行为有哪些? (119)
8. 经营者不按规定执行明码标价应承担怎样的法律责任? (121)
9. 哪些行为属于价格违法行为? (121)

10. 什么是欺诈性标价行为? (122)

11. 消费者因经营者的价格违法行为而多付价款的,可以主张什么权利? (123)

12. 价格标错后售出的商品,经营者是否有权追回? ... (123)

13. 消费者面对强制交易行为应该怎么办? (124)

14. 销售者的商品量计量违法行为主要表现在哪些方面? 如何处罚? (126)

专家提示 怎样从标签判定食品质量? (127)

15. 数量差多少属于“短斤少两”? (127)

16. 定量包装商品净含量有何规定? (128)

17. 什么是格式条款? 经营者使用格式条款应当承担



(141)	什么义务?	(129)
(141)	18. 经营者使用格式条款负有什么义务?	(130)
(142)	19. 经营者是否可以通过格式条款来免除自己的 责任?	(132)
(142)	20. 在经营者使用格式条款的情况下,消费者应当 注意哪些问题?	(133)
(142)	专家提示 衬衫的洗涤	(134)
(142)	21. 经营者向消费者提供商品和服务中哪些属于 欺诈行为?	(134)
(142)	22. 经营者对欺诈消费者的行为应当承担什么 责任?	(136)
(142)	23. 消费者能不能解除因经营者欺诈而订立的 合同?	(137)
(142)	24. 发布虚假广告欺骗和误导消费者应当承担什么 法律责任?	(139)
(142)	25. 经营者有权对消费者罚款吗?	(141)
(142)	【案例】 李某诉上海西门电脑器材市场有限公司、 上海诗奇商务有限公司产品质量案	(142)
(142)	● 消费者权益争议的解决	(145)
(142)	1. 发生消费者权益争议时,可以提供哪些途径来 解决?	(145)
(142)	2. 什么是协商和解? 协商和解时应注意哪些 问题?	(145)
(142)	3. 哪些消费者权益争议纠纷不得协商和解?	(147)
(142)	4. 消费者提出协商和解建议后,经营者故意拖延或 无理拒绝怎么办?	(148)



5. 消费者对协商和解达成的协议反悔时怎么办? ... (149)
- 专家提示**  **购衣认准新标志** (149)
6. 什么是投诉? (150)
7. 消费者协会是怎样的组织? (151)
8. 消费者协会有什么职能? (152)
9. 消费者协会可以处罚经营者吗? (153)
10. 消费者协会受理投诉的原则是什么? (155)
11. 消费者可以就哪些纠纷向消费者协会投诉? ... (155)
12. 哪些纠纷消费者协会将不予受理? (157)
13. 消费者协会应当怎样受理消费者的投诉? (157)
14. 处理投诉的时间要求是怎样的? (158)
15. 我国消费者协会受理消费者投诉的分工是
怎样的? (158)
16. 调解的原则是什么? (159)
17. 消费者投诉应注意哪些问题? (160)
18. 消费者对消费者协会的调解不服,是否还可以
提起申诉、仲裁或起诉? 申诉、仲裁或起诉后是否
还可以要求消费者协会调解? (161)
- 专家提示**  **怎样识别衣料** (162)
19. 什么是消费者申诉? (162)
20. 哪些政府部门担负着保护消费者权益的职责? ... (164)
21. 工商行政管理机关保护消费者权益的主要措施
有哪些? (165)
22. 技术监督部门保护消费者权益的义务和职责是
什么? (166)
23. 在打击生产和销售假冒伪劣商品违法活动中,质量
技术监督部门和工商行政部门是如何分工的? ... (167)



24. 食品卫生监督机关保护消费者权益的义务和职责是什么? (168)
25. 物价监督管理机关保护消费者权益的义务和职责是什么? (169)
26. 进出口商品检验机关保护消费者权益的义务和职责是什么? (169)
- 专家提示** 牛皮革的特点 (170)
27. 消费者如何进行申诉? (170)
28. 工商行政管理机关对消费者的哪些申诉不予受理或者终止受理? (171)
29. 什么是起诉? 起诉应当具备哪些法定条件? ... (171)
30. 合法权益受到损害的消费者可以向哪个人民法院提起诉讼? (172)
31. 消费者应如何收集证据? (174)
32. 消费者应如何申请法律援助? (175)
- 专家提示** 服装反季消费的诀窍 (177)
33. 什么是仲裁? (177)
34. 消费者可以就哪些纠纷提起仲裁? (178)
35. 消费者申请仲裁应当符合什么条件? (178)
36. 当事人申请仲裁后还可以自行和解吗? (178)
- 【案例】** 郑某与重庆商社新世纪百货公司消费者权益争议纠纷一案 (179)



消费者的权利和经营者的义务

1. 什么是消费者？我国《消费者权益保护法》的适用范围是怎么规定的？

我国《消费者权益保护法》第2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；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。”因此，消费者是指以满足生活需要为目的，购买、使用商品或接受服务的单位和个人。只有符合消费者的条件才能适用我国《消费者权益保护法》，受该法的保护。在界定消费者身份时应注意以下几点：

(1) 消费者购买、使用商品或接受服务的目的是为了生活性消费，而不是为了生产性消费。生活性消费是以满足生活需要为目的，比如王某购买食物、衣服供自己或家人使用，此时他属于消费者，受我国《消费者权益保护法》的保护；生产性消费是以生产经营为目的，如果王某购买食物、衣服是为了在自己开的商店里销售，那就是生产性消费，不适用《消费者权益保护法》，同样厂家购买机器设备用以生产商品也不构成消费者。

(2) 消费的对象包括商品和服务。商品是与生活消费有关的并通过流通过程推出的产品，包括成品、半成品和原料，服务是与生活消费有关的任何种类的有偿服务，包括饮食服务、



旅游服务、邮政电讯服务、交通运输服务、医疗卫生服务、文化娱乐服务等。因此，李某购买、使用日常生活用品是消费者，同样他到理发店去理发也是消费者。

(3) 消费者既可以是购买商品的人，也可以是使用商品的人，还可以是接受服务的人。消费者购买商品可以是给自己使用、也可以给别人使用，购买商品供生活需要的人属于消费者，而接受他人赠送的商品供自己使用或接受他人请客享受服务的人也是消费者。比如，张某到某商场购买了手机一部，并将这部手机送给了李某使用，那么李某属于消费者，如果该手机存在质量问题，李某当然可以要求商场承担相应的法律责任。

(4) 消费者可以是公民个人，也可以是单位。如果单位为了生活消费而购买、使用商品或接受服务，比如单位逢年过节购买商品分给职工或者请本单位职工在他人经营的饭店就餐，也属于消费者，但是如果单位购买、使用商品或接受服务是为了生产性消费就不属于消费者了。

(5) 消费者没有年龄限制，未成年人购买、使用商品或接受服务也属于我国《消费者权益保护法》中的消费者，受该法的保护。

专家提示 消费者申诉举报电话是多少？

“12315”是全国工商行政管理机关依托 12315 电话，受理消费者申诉举报，调解消费者权益纠纷，查处侵害消费者权益案件和制售假冒伪劣商品等经济违法行为，监督管理市场和行政执法的一项重要工作。当您的合法权益受到侵害时，请拨打当地 12315 消费者申诉举报服务专用电话进行投诉！

2. 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料是否受《消费者权益保护法》的保护？

某市一农药公司销售劣质农药，使该市甲县上千名农民受



害,损失惨重。该市乙县两个村子的麦田使用该农药后,收效轻微。经有关专家鉴定,如不及时采取措施,可能会使麦子减产,且经检验该农药的含药量未达到国家标准。损害发生以后,受害农民向市工商行政管理局反映情况,并要求该农药公司赔偿相应的损失。市工商行政管理局对该案查证属实后,对该公司处以罚款4万元,同时责令该农药公司赔偿受害农民的经济损失。

农民是对从事农业生产的社会成员的一种称呼,如果其为生活消费需要而购买、使用商品或接受服务,当然属于消费者,受《消费者权益保护法》的保护。但农民除了生活消费以外,作为个体生产者他们还需要进行生产消费,如购买农药、化肥、种子直接用于农业生产。这种消费本来并不属于《消费者权益保护法》规定的“生活消费”的范围,但考虑到我国农民从事农业生产经济实力有限,而且常常受到假冒伪劣的农药、化肥和种子的坑害,为保护农民的合法权益,我国《消费者权益保护法》第54条明确规定:“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。”因此,农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料属于消费者,受我国《消费者权益保护法》的保护。

本案中,虽然受害农民购买农药并不是为了生活消费,而是用于农业生产,但根据我国《消费者权益保护法》第54条的规定,他们属于消费者,可以受到《消费者权益保护法》的保护。需要注意的是,如果农民购买直接用于农业生产的种子并与经营者发生纠纷的,该农民可以主张适用《消费者权益保护法》的有关规定,以保护自己的利益;同时,由于我国于2000年7月8日第九届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议通过了《中华人民共和国种子法》,当发生纠纷时,也可



以优先选择适用《种子法》的有关规定，以维护自己的合法权益，也就是在这种情况下，农民可以选择适用《消费者权益保护法》的规定，也可以选择适用《种子法》的规定。

3. 什么是经营者？经营者包括哪些主体？

叶某是一家火锅店的老板，一日，赵某邀请几位朋友到该火锅店吃火锅。该店服务员曾某在给赵某等人端火锅锅底时，由于不小心被旁边的凳子绊倒，火锅锅底泼在了赵某及其朋友王某身上。经鉴定，赵某和王某身上多处被烫伤，为医治该烫伤，赵某和王某一共花去 2000 多元。赵某和王某要求叶某赔偿，叶某却以赵某和王某是被服务员曾某烫伤为由予以拒绝，于是发生纠纷，赵某和王某将叶某告上了法庭。

《消费者权益保护法》第 3 条规定：经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵守本法；本法未作规定的，应当遵守其他有关法律、法规。由此可见，经营者是指以营利为目的而从事生产经营活动，为消费者提供商品或服务的单位和个人，包括了生产者、销售者、批发商、零售商以及从事服务业者等市场主体，它是与消费者相对应的一个概念。经营者包括：（1）生产者，即商品的制造商，它既可以是大型的生产企业，也可以是小型的个体经营者；（2）销售者，即商品的销售商，如超市、商场、商店等；（3）服务提供者，也就是为消费者提供多样化服务的单位和个人，如咨询公司、餐馆老板等。

在这个案例中，虽然赵某和王某并不是由叶某直接烫伤，但根据《消费者权益保护法》第 3 条的规定，叶某作为火锅店的老板是该火锅店的经营者，应当对其提供的服务承担相应的义务和责任；赵某和王某在接受服务的过程中，被火锅锅底泼