

消费维权 法律通



胡兴龙◆编著

专家解答常见问题——提供指导
行家点评经典案例——助您实战
消协精解格式条款——避免陷阱



法律出版社
LAW PRESS·CHINA

消费维权 法律通



胡兴龙◆编著



法律出版社
LAW PRESS·CHINA

图书在版编目(CIP)数据

消费维权法律通/胡兴龙著. —北京:法律出版社,
2005.3

(公民维权法律通)

ISBN 7-5036-5400-7

I. 消… II. 胡… III. 消费者权益保护法—基本
知识—中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 014914 号

©法律出版社·中国

责任编辑/徐晶

装帧设计/李瞻

出版/法律出版社

编辑/法规与大众读物出版分社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/北京中科印刷有限公司

责任印制/吕亚莉

开本/787×1092 毫米 1/32

印张/7.25 字数/135 千

版本/2005 年 3 月第 1 版

印次/2005 年 3 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

电话/010-63939796

网址/www.lawpress.com.cn

传真/010-63939622

法规与大众读物出版分社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/law@lawpress.com.cn

rpc8841@sina.com

读者热线/010-63939630

传真/010-63939620

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

传真/010-63939777

客服热线/010-63939792

网址/www.chinalawbook.com

电子邮件/service@chinalawbook.com

中法图第一法律书店/010-63939781/9782 中法图北京分公司/010-62534456

中法图上海公司/021-62071010/1636 中法图苏州公司/0512-65193110

中法图深圳公司/0755-83072995

中法图重庆公司/023-65382816/2908

中法图西安分公司/029-85388843

书号:ISBN 7-5036-5400-7/D·5117

定价:14.8 元

公民维权法律通系列丛书

出版说明

法律不是殿堂之上的象牙之塔,百姓生活中,小至行车走路,大至纠纷诉讼,纷繁复杂的法律赋予和规制着我们的权利,力图将每个人的行为纳入一个合理的“度”之内。对于您,一位不懂法律的普通公民,也许真的很需要一个渊博、能干、忠诚的助手,给予您贴心的指导,充当起您维护权益的军师!

如同法律出版社的一贯主旨,“公民维权法律通”系列丛书的出版也只是为了这样一个目的:把法律交给人民!想您所想,为您解决最实在的问题——这正是法律出版社编辑们孜孜以求,尽心竭力而为的大事。

“公民维权法律通”系列丛书共包括6类,分别为《打官司法律通》、《房地产维权法律通》、《劳动维权法律通》、《婚姻家庭维权法律通》、《民事纠纷法律通》和《赔偿纠纷法律通》,每个系列之下再做细分,选取百姓身边最常见的法律问题归类整理,做出解答,给予您最细致的帮助。

本丛书皆邀请相关领域的权威专家担纲撰写,从三个角度助您维权:

- (1)**法律问答**:通俗易懂,问题设置精练、周全;
- (2)**案例解析**:精选经典案例,专家点评,一点就通;
- (3)**相关法律法规**:维权最基本的武器总是离不开法律条文!

丛书最大的特点就是实用性强、针对性强、权威性高。

此外,我们还将为您提供独具特色的服务:购买此书并填写“读者回执卡”寄回本社,您便可获得知名法律专家、律师的**免费法律咨询一次!**

愿“公民维权法律通”系列丛书成为您生活中的规矩方圆;成为您生活中的良师益友!

法律出版社法规与大众读物出版社

2005年3月

前 言

当我们因消费而吃亏上当,或不慎掉入消费陷阱的时候,寻求法律援助当然是最佳选择。然而我国有关消费者权益保护的法规、法规有超过百部之多,面对林林总总的法律条文,一般的消费者就会感到茫然,感到无所适从,并因此放弃了很多应该主张的权利,失去了很多可以挽回的损失,有些案例令人痛心不已!有鉴于此,我们编辑出版了这本消费者权益保护法的普及实用手册。

本书针对当前消费者最容易碰到的、最关心的、而又往往不是很清楚的法律运用问题,以《消费者权益保护法》为主线,将相关法律条文有机地串联起来,分门别类、简洁明了地给予回答或解释。这对广大消费者快捷地查找、了解和综合运用法律、法规来维护自己的合法权益提供了极大的方便。同时该书还选编了近十年来全国各地处理消费纠纷的典型案列,为消费者依法维权提供了最直接的借鉴。

本书主编胡兴龙先生,长期从事消费者权益保护法的研究与普及工作,是多次再版的《中国消费者手册》的执行主编和法律知识部分的撰稿人。他凭借丰富的普法实践经验,大量的知识、材料储备,脉络清晰、删繁就简的编辑手法,进一步增强了该书查阅方便、通俗易懂、实用性强的特点。

如果本书的出版,能够使更多的消费者变忍气吞声为主动维权,将是我们良好的愿望。

目录

一、消费者保护与立法

提示：

法律是消费维权最有力的武器。

而面对众多的法律条文,该如何去把握?

本节简洁的归纳,会让你很快就心中有数。

1. 我国对消费者权益的保护体现在哪些方面? 1
2. 消费者权益保护法包括哪些法律? 2
3. 《消法》的适用范围有哪些? 2
4. 《消法》的立法宗旨是什么? 3
5. 为什么说向消费者倾斜是《消法》的一大特点? 3
6. 《消法》体现的三项基本原则对消费者保护都有什么作用? 4
7. 《消法》与《民法通则》是什么关系? 5
8. 《产品质量法》对保护消费者利益有哪些重要作用? 5
9. 为什么说《消法》与相关法律的综合运用可更有效地保护消费者权益? 6

二、消费者的权利及运用

提示：

搞清楚九大权利的具体内容很重要，
使用好九大权利更重要。
这就是本节的主要内容。

- | | |
|---------------------------------|----|
| 10. 什么是消费者权利？我国消费者享有哪些权利？ | 7 |
| 11. 什么是安全权？ | 8 |
| 12. 什么是知情权？ | 9 |
| 13. 什么是自主选择权？ | 10 |
| 14. 什么是公平交易权？ | 10 |
| 15. 什么是求偿权？ | 11 |
| 16. 什么是结社权？ | 12 |
| 17. 什么是获得有关知识产权？ | 13 |
| 18. 什么是人格尊严和民族风俗习惯受尊重权？ ... | 14 |
| 19. 什么是监督权？ | 15 |

三、经营者的义务及责任

提示：

了解经营者的义务，是为了更好地主张我们的权利；
知道很多格式合同的无效，就可以少吃很多“哑巴亏”。
这就是本节要起到的作用。

20. 什么是经营者的义务？它的具体含义是什么？	16
21. 什么是经营者保证商品和服务安全的责任？	17
22. 什么是经营者提供商品和服务真实信息的义务？	18
23. 什么是经营者保证商品或者服务质量的义务？	18
24. 什么是经营者不得侵犯消费者人格权的义务？	19
25. 什么是经营者不得以格式合同等方式排除或限制消费者权利的义务？	20
26. 格式合同中不公平条款无效的法律依据是什么？	22
27. 什么是经营者标明真实名称和标记的义务？	24
28. 什么是经营者出具购货凭证或者服务单据的义务？	25
29. 什么是经营者履行广告承诺的义务？	27
30. 什么是经营者履行口头合同的义务？	27

四、质量与“三包”

提示：

“三包”范围绝不仅限于国家规定必须“三包”的产品，还有很多情形都可以让你依法获得“三包”。

真是这样吗？看了本节你会大有收获。

31. 什么是产品质量？构成产品质量的要素
有哪些？ 29
32. 什么是产品质量责任？ 30
33. 什么是产品标准？ 30
34. 强制性标准与推荐性标准有何不同？ 31
35. 什么是不合格产品？ 31
36. 什么是产品瑕疵？瑕疵产品可以销售吗？ ... 32
37. 什么是产品缺陷？怎样理解“不合理的
危险”？ 33
38. 哪些产品属于国家明令淘汰的产品？ 34
39. 什么是以次充好、以假充真产品？ 34
40. 怎样认定失效、变质产品？ 35
41. 什么是掺杂、掺假违法行为？ 36
42. 商品的质量鉴定应由谁作出？ 37
43. “三包”的含义是什么？ 37
44. “三包”的范围有哪些？ 38
45. 已列入“三包”目录的商品有哪些？ 39
46. 未列入“三包”目录的商品在哪些情形下应由商家
“三包”？ 40
47. 为什么商家对特价商品也不能免除“三包”
责任？ 41
48. 商家对处理商品有“三包”责任吗？ 42
49. 邮购商品的“三包”和索赔如何实现？ 42

五、商品的价格与标识

提示:

透过商品的标识可以看出些什么?

看了本节为你归纳出的相关内容,会让你在纷繁的市场上,挑选的眼光更明亮,维权的意识更明确。

- | | |
|-----------------------------------|----|
| 50. 我国的价格管理形式是怎样的? | 43 |
| 51. 什么是市场调节价、政府指导价和政府定价?
..... | 43 |
| 52. 违反明码标价制度将受什么处罚? | 44 |
| 53. 为什么降价商品必须使用降价标签? | 45 |
| 54. 什么是非法牟利? 如何认定与处罚? | 45 |
| 55. 商品标识的内容及作用是什么? | 46 |
| 56. 商品应当具备哪些标识才可出售? | 47 |
| 57. 国家对商品标识有什么要求? | 47 |
| 58. 国家对产品名称标注有什么要求? | 48 |
| 59. 什么是商标? | 49 |
| 60. 什么是产品型号? | 49 |
| 61. 什么是产品质量认证标志? | 50 |
| 62. 我国的食品卫生标准的作用是什么? | 51 |
| 63. 食品保存期与保质期有何区别? | 52 |
| 64. 有关食品保质期的具体规定有哪些? | 52 |
| 65. 食品标签必须标明哪些内容? | 53 |
| 66. 当前食品标签存在哪些问题? | 54 |
| 67. 国家对食品添加剂有什么规定? | 54 |
| 68. 零售商品差多少算缺斤短两? | 55 |

六、侵害消费者权益的责任与赔偿

提示：

当你因消费而受到各种各样的损害时，

商家要承担怎样的责任？

你应该获得哪些赔偿？

什么情况下可以让商家双倍赔偿？

本节将给出直接的法律依据。

69. 侵犯消费者合法权益将承担哪些法律责任？	57
70. 造成消费者财产损害的应如何赔偿？	58
71. 造成消费者人身伤害的应如何赔偿？	59
72. 造成消费者残疾的应如何赔偿？	59
73. 造成消费者死亡的应如何赔偿？	60
74. 侵犯消费者人格权的要承担哪些法律责任？	61
75. 发布虚假广告要承担哪些法律责任？	61
76. 经营者要为欺诈行为付出加倍赔偿的法律依据是什么？	62
77. 《消法》规定的加倍索赔的适用范围有哪些？	63
78. 《合同法》对加倍索赔是怎样规定的？	63
79. 为什么买假索赔应予鼓励？	64

七、消费投诉与诉讼

提示：

如何投诉、如何起诉？要掌握要领。
 谁主张，谁举证，这是全世界打官司的原则。
 然而作为消费者打官司却可以举证责任倒置。
 还有民事赔偿优先原则……
 懂得这些法律规定，是不是对我们依法维权大有帮助？

- | | |
|---------------------------------------|----|
| 80. 什么是消费者权益争议？ | 66 |
| 81. 消费者受到损害找谁赔？ | 67 |
| 82. 依法维权有哪些途径？ | 68 |
| 83. 什么情况下可与经营者协商和解？ | 68 |
| 84. 与商家协商和解应注意什么？ | 69 |
| 85. 消费者协会受理哪些投诉？ | 69 |
| 86. 向消协投诉应具备哪些材料？ | 70 |
| 87. 消协对投诉是如何处理的？ | 71 |
| 88. 如何向有关行政部门申诉？ | 72 |
| 89. 如何申请仲裁？ | 72 |
| 90. 如何向人民法院起诉？ | 73 |
| 91. 如何利用举证责任倒置打官司？ | 73 |
| 92. 什么是有利于保护消费者利益的民事赔偿优
先原则？ | 75 |
| 93. 如何选择起诉法院？ | 76 |
| 94. 起诉状应写明哪些事项？ | 76 |
| 95. 法院的审理和判决的程序是怎样的？ | 77 |
| 96. 民事赔偿的诉讼期限有多长？ | 77 |

八、消费索赔实战范例

提示:

依葫芦画瓢,一学就会。

有了本节为你提供的这些典型案例,
你就有了依法维权时可以参照的蓝本。

人身、财产安全类

- | | | |
|--------|--------------|----|
| 举证责任倒置 | 三菱赔付巨款 | 79 |
| 车内甲醛超标 | 被判退车赔款 | 82 |
| 餐厅摔一跤 | 酒楼赔三万 | 82 |
| 拔错一颗牙 | 赔偿三千五 | 83 |

医疗事故类

- | | | |
|---------|-----------------|----|
| 卵巢当成阑尾切 | 女童获赔 31 万 | 84 |
| 手术做完已六年 | 腹内尚留止血钳 | 85 |
| 劣质钢钉致人残 | 医院厂家都要赔 | 86 |

人格侵犯类

- | | | |
|----------|---------------|----|
| 商场购物遭侮辱 | 法院严惩经营者 | 88 |
| 酒吧歧视“丑女” | 被判赔偿四千 | 90 |
| 随意涨价起争执 | 辱骂顾客赔五千 | 91 |
| 店堂告示本无效 | 强行查包赔两千 | 92 |
| 侵犯顾客人身权 | 两记耳光赔四千 | 93 |

欺诈行为类

- | | | |
|-----------|---------------|----|
| 卖房蒙人钱 | 照样赔双倍 | 94 |
| 旧车当作新车卖 | 法院判决赔双倍 | 96 |
| 日产相机台湾造 | 伪造产地赔双倍 | 97 |
| 黄金虽贵别掺假 | 成色不足加倍赔 | 98 |
| 书店理应遵《消法》 | 出售盗版属欺诈 | 98 |

一房卖两主 定金赔双倍	99
“子京”充“红檀” 商家赔双倍	100
质量指标不符实 商家双倍赔电脑	101
经营手机要守法 销售“水货”是欺诈	102
戒指不假商标假 加倍赔偿三千多	103
“瘦得快”成了“肥得快” 吹牛也得赔双倍	104
产品质量与“三包”类	
保修产品不保修 所有损失都要赔	105
履行三包要全面 只修不退遭处罚	106
拉链不开急煞人 质量缺陷必须退	107
功能与说明不相符 质量合格也得退	107
增高广告是骗局 厂家不见报社赔	109
退货车票谁承担 一元不赔赔一千	109
进口产品不例外 执行三包没商量	111
货物与样品不一样 商店必须包退换	112
啤酒标识无中文 摆进商场受处罚	112
直销柜台售劣货 人去货换商场赔	113
展销会上卖歪货 主办单位要赔偿	114
营业执照岂能借 借出仍要担责任	116
服务质量类	
卧票岂可乘硬座 状告“铁路”获赔偿	117
空调车变成普通车 消协调解退差价	118
车站售票不来车 耽误时间赔损失	119
胶卷被冲坏 法院判赔偿	120
公平交易类	
煤气公司卖气灶 强制交易应受罚	122
两分计成两小时 电脑出错也要赔	123
格式合同不公平 洗坏衣服原价赔	124

附一：中国消费者协会点评格式合同(选编)**一、电信类**

- 充值卡封存的余额可以不退吗? 125
- 移动通信网络故障可以不承担责任吗? 126
- 见高额话费就有权停机? 127

二、商品房类

- 认购定金可以不归还购房者吗? 127
- 开发商可以单方扩大解约权吗? 130
- 开发商不履行可减免责任吗? 131
- 开发商推卸责任的理由成立吗? 132
- 违约责任不对等合法吗? 135
- 开发商的广告、宣传资料可以不算数吗? 136

三、保险类

- 任意设置拒赔和合同解除条款 137
- 降低施救等费用的法定最高限额标准 138
- 残车折归不当 加重被保险人责任 139
- 任意设置免赔率 转嫁经营风险 140
- 文字、口头双限制 住院津贴难求偿 141
- 理赔扣除互助款 只讲利益无信誉 143
- 随心所欲调费率 单方变更不协商 145

附二：常用法律法规

- 中华人民共和国消费者权益保护法 147
- 中华人民共和国产品质量法 156
- 欺诈消费者行为处罚办法 169
- 部分商品修理更换退货责任规定 171
- 微型计算机商品修理更换退货责任规定 176
- 移动电话机商品修理更换退货责任规定 187
- 固定电话机商品修理更换退货责任规定 195
- 家用视听产品修理更换退货责任规定 203

附三：各地消协通讯录**附四：中国消费者协会投诉卡**

一、消费者保护与立法

提示：

法律是消费维权最有力的武器。

而面对众多的法律条文，该如何去把握？

本节简洁的归纳，会让你很快就心中有数。

1 我国对消费者权益的保护体现在哪些方面？

保护消费者合法权益是国家应有的职责，我国对消费者权益的保护体现在立法、行政、司法三个方面。

立法是国家充分有效地保护消费者合法权益的基础和依据。建国以来，特别是改革开放以来，我国制定了一系列有关保护消费者权益的法律、法规。而《消费者权益保护法》作为我国全面保护消费者权益的基本法律，它的颁布是国家通过立法保护消费者权益的重要步骤。它不仅对消费者的权益及保护作了具体的规定，而且对今后的有关立法程序提出了要求，明确规定：国家制定有关消费者权益的法律、法规和政策时，应当听取消费者的意见和要求。

2 消费者权益保护法包括哪些法律?

消费者权益保护法是调整因保障公民的物质、文化消费权益而产生的社会关系的法律规范的总称。因此,广义地讲,凡涉及消费者权益保护的法律、法规都属于消费者权益保护法的范畴,据不完全统计,现行法律、法规涉及到消费者权益保护的约有 160 多个。主要有《产品质量法》、《反不正当竞争法》、《计量法》、《食品卫生法》、《广告法》、《商标法》、《药品管理法》、《医疗事故处理条例》、《商品房销售管理办法》等以及地方保护消费者权益的法规;狭义地讲,则专指我国第一部以保护消费者权益为基本内容的法典——《中华人民共和国消费者权益保护法》(本书以下简称《消法》)。

3 《消法》的适用范围有哪些?

根据《消法》第二条、第三条的规定,消费者(公民个人和进行生活消费的单位)为生活消费而购买使用商品或接受服务,其权益受本法保护;与之相对应,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。虽然生产性消费不是该法调整范围,但该法第五十四条规定:“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。”这是《消法》的特殊适用范围。