

国家质量技术监督局政策法规宣传教育司 编著



3·15

消费者自我保护实用知识手册

中国计量出版社

3.84
6

3·15

消费者自我保护 实用知识手册

国家质量技术监督局政策法规宣传教育司 编

中国计量出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

3·15 消费者自我保护实用知识手册/国家质量技术监督局政策法规宣传教育司编. —北京: 中国计量出版社, 2000. 3

ISBN 7-5026-1263-7

I. 3… II. 国… III. 法律—基本知识—中国 IV. D920.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 56030 号

内 容 提 要

本书结合《产品质量法》、《消费者权益保护法》等一系列国家法律法规以问答形式解答了广大消费者在日常消费中常遇到的一些难题, 使消费者能够提高自我保护意识, 有效地维护自我的合法权益, 并指导广大消费者在权益受到侵害时能够及时寻找合理渠道寻求法律保护。书后附有相关法律法规和有关的投诉部门地址、电话等。

适合于广大消费者及企业有关人员阅读。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

北京市迪鑫印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

850 mm×1168 mm 32 开本 印张 6.625 字数 164 千字

2000 年 3 月第 1 版 2000 年 3 月第 1 次印刷

*

印数 1—4000 定价: 11.00 元

前 言

目前，由于我国正处于市场经济的初级阶段，一些商品经营者由于经济利益的驱动，采取多种多样的方式欺骗消费者，不仅损害了国家利益，也侵犯了广大消费者的合法权益。为保护消费者合法权益，维护社会主义市场经济秩序，我国相继颁布了《产品质量法》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》以及一系列的相关规定。为便于消费者更好地掌握法律法规的有关规定，提高消费者的自我保护意识，并能使广大消费者在权益受到侵害时能够及时寻找合理渠道寻求法律保护，我们编辑了此书。

本书由国家质量技术监督局长期从事法律制定和解释工作的同志负责编写，是广大消费者和保护消费者权益组织以及企业事业单位、社会团体有关人员的必备手册。

编 者

1999年5月

目 录

(一) 综合知识

1. 目前我国有哪些保护消费者权益的现行法律? (1)
2. 哪些政府部门担负着保护消费者权益的职责? (1)
3. 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管理部门是如
何分工的? (2)
4. 人民法院如何保护消费者的权益? (3)
5. 消费者协会是做什么的? (3)
6. 对生产、经营假、劣农药的违法行为, 质量
技术监督部门能否查处? (4)

(二) 《消费者权益保护法》是如何保护消费者的

1. 《消费者权益保护法》的作用是什么? (5)
2. 消费者的哪些消费活动受《消费者权益保护法》
的保护? (5)
3. 消费者有哪些权利? 哪几项是根本权利? (6)
4. 消费者怎样保护自己的安全权? (6)
5. 消费者怎样运用知情权? (7)
6. 消费者的自主选择权是什么? (8)
7. 消费者的公平交易权是什么? (9)
8. 消费者享有的求偿权是什么? (10)
9. 消费者可以结社吗? (10)
10. 消费者拥有获得知识的权利吗? (11)

11. 消费者在生活消费中有受尊重的权利吗? (11)
12. 消费者有监督权吗? (12)
13. 经营者为消费者提供商品或服务时, 应履行
 的义务是什么? (13)
14. 经营者为消费者提供服务时, 应履行怎样的卫生
 安全保证? (14)
15. 消费者购买商品时, 索要购货凭证有什么
 作用? (14)
16. 消费者明知接受的服务有瑕疵, 是否还应
 受到保护? (15)
17. 消费者在与经营者签定格式合同等书面协议
 时, 应注意什么? (16)
18. 消费者以预付款方式购买商品和接受服务
 时应注意什么? (16)
19. 以邮购方式购买商品时, 消费者应注意
 什么? (17)
20. 是否必须购买政府及其所属部门指定的经营者
 的商品? (18)
21. 购买商品时, 商家“搭售”商品怎么办? (18)
22. 什么是虚假广告? (19)
23. 哪些商品可以降价销售? (20)
24. 降价商品就是处理品吗? (21)
25. 有奖销售都是合法的吗? (22)
26. 哪些行为属于欺诈消费者的行为? (22)
27. 经营者有欺诈行为时应当承担哪些责任? 消费
 者可以得到哪些赔偿? (23)
28. 原企业分立、合并的, 消费者向谁要求赔偿? (24)
29. 遇到经营者使用他人营业执照时, 消费者向
 谁要求赔偿? (24)
30. 消费者在展销会、租赁柜台合法权益受到侵害

时, 向谁要求赔偿?	(25)
------------------	------

(三)《产品质量法》是如何保护消费者权益的

1. 《产品质量法》从哪些方面体现了保护消费者的合法权益?	(26)
2. 在我国, 什么部门是产品质量监督管理的主管部门?	(27)
3. 消费者购买的产品有质量问题, 什么人应当承担 responsibility?	(28)
4. 消费者买到产品后出现什么问题, 有权要求生产者、销售者承担产品质量责任?	(29)
5. 什么是产品标准? 产品标准的内容包括哪些? 产品标准有哪几类?	(30)
6. 什么是安全标准? 哪些产品必须符合安全标准?	(31)
7. 什么是产品质量认证? 它与消费者有什么关系?	(31)
8. 什么是产品质量认证标志?	(33)
9. 什么是企业质量体系认证?	(35)
10. 什么是生产许可证? 如何识读产品上的生产许可证标识?	(35)
11. 国家监督抽查产品质量是怎么回事?	(37)
12. 判定产品内在质量好坏的依据是什么?	(37)
13. 哪些产品质量检验机构出具的检验数据具有法律效力?	(38)

(四) 产品质量义务和产品质量责任

1. 国家明令淘汰的产品有哪些?	(40)
------------------------	------

2. 什么是产品的保质期和保存期？	(40)
3. 什么是失效、变质产品？	(41)
4. 什么是以假充真、以次充好产品？	(41)
5. 以一般品质产品冒充特定品质产品是否属于 “以假充真”？	(42)
6. 销售者保证产品质量的义务有哪些？	(42)
7. 哪些产品是不能销售的？	(43)
8. 什么是产品缺陷？	(44)
9. 什么是产品责任？	(46)
10. 生产者在什么情况下承担产品责任？	(47)
11. 销售者在什么情况下承担产品责任？	(49)
12. 消费者因产品缺陷造成了人身、财产损害， 应当在什么时间内提起诉讼？	(50)
13. 消费者因产品缺陷造成了人身、财产损害，是 不是在任何情况下都有请求赔偿的权利？	(50)
14. 消费者因产品责任提起诉讼后，应当提供 哪些证据？	(51)
15. 因产品缺陷使消费者利益受到损害，消费者 有权请求赔偿哪些项目？	(52)
16. 因产品质量发生民事纠纷时，消费者可以 采取哪几种渠道解决？	(52)
17. 怎样协商解决产品质量纠纷？	(53)
18. 怎样调解解决产品质量纠纷？	(53)
19. 什么叫仲裁？	(54)
20. 如何通过诉讼解决产品质量纠纷？	(56)

(五) 如何通过产品标识了解产品

1. 什么是产品标识？	(58)
-------------------	------

2. 产品标识应当标注在什么地方？	(58)
3. 哪些产品应当有产品标识？ 哪些产品可以不附 加产品标识？	(59)
4. 产品标识所用文字有什么规定？	(59)
5. 产品必须具备哪几项标识？	(60)
6. 产品名称应当如何标注？	(61)
7. 生产者的名称和地址应当如何标注？	(62)
8. 产品质量检验合格证明应当如何标注？	(62)
9. 哪些产品的标识应根据产品的不同特点和 使用要求进行标注？	(63)
10. 限期使用的产品是什么？ 该产品标识如何 标注？	(64)
11. 使用不当易造成损害的产品如何标注标识？	(65)
12. 购买化妆品时，应注意标签上的什么内容？	(66)
13. 购买食品时，消费者应注意食品标签上的 哪些内容？	(67)
14. 购买特殊营养食品时，应注意标签上的什么 内容？	(69)
15. 购买饮料酒时，需要注意标签上的什么 内容？	(69)
16. 对进口食品的标签要求是什么？	(70)
17. 哪些产品应当标注安装、维护、使用说明？	(71)
18. 什么是产品的产地？ 如何标注产品产地？	(71)
19. 名优标志应当如何标注？	(73)
20. 商品条码如何标注？	(74)
21. 为特定用户提供的不直接用于销售的产品 标识如何标注？	(75)
22. 金银饰品标识标注应当遵守哪些规定？	(75)

（六）部分商品修理更换退货责任规定

1. 什么是“三包”责任？ (76)
2. 谁对消费者承担三包责任？ (77)
3. 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？ (77)
4. 哪些产品是必须实行三包的产品？ (78)
5. 进口产品是否适用新三包规定？ (78)
6. 未纳入新三包规定的产品是否可以进行三包？ (78)
7. 产品出现哪些问题，消费者可以要求对方承担
 三包责任？ (79)
8. 三包责任是否有时限？ (79)
9. 三包有效期如何计算？ (79)
10. 消费者要求经营者承担三包责任要出具哪些
 证明？ (80)
11. 产品售出 7 日内三包责任在新三包规定中是
 如何规定的？ (81)
12. 产品售出 15 日内三包责任在新三包规定中是
 如何规定的？ (81)
13. 消费者如何鉴别“性能故障”？ (82)
14. 按照新三包规定整机三包有效期内产品修理
 两次仍不能使用怎么办？ (83)
15. 按照新三包规定超过整机三包有效期后主要
 部件是否还可以实行三包？ (83)
16. 按照新三包规定修理者修理产品有什么
 要求？ (84)
17. 按照新三包规定修理者修理产品有时间
 要求吗？ (84)
18. 按照新三包规定三包期内修理产品应注意

什么？	(85)
19. 按照新三包规定换货时，消费者应注意哪些问题？	(85)
20. 按照新三包规定换货时，没有同型号同规格产品的怎么办？	(85)
21. 按照新三包规定符合换货条件，但不愿再要同型号同规格产品怎么办？	(86)
22. 按照新三包规定折旧费怎么计算？	(86)
23. 按照新三包规定换货后，如何计算三包有效期？	(87)
24. 按照新三包规定修理大件产品的运输费用由谁负担？	(87)
25. 按照新三包规定产品发生什么情况不再实行三包？	(88)
26. 其他法规规定与新三包规定不一致时怎么办？	(88)
27. 生产者销售者承诺的三包条件是否有效？	(89)
28. 新三包规定从何日起实施？	(90)

(七) 农业机械产品三包规定

1. 哪些农业机械产品适用《农业机械产品修理更换退货责任规定》？	(91)
2. 农业机械产品实行三包的原则是什么？	(91)
3. 销售者应当履行哪些农业机械产品三包义务？	(92)
4. 修理者应当履行哪些农业机械产品三包义务？	(92)
5. 生产者应当履行哪些农业机械产品三包义务？	(93)
6. 农业机械产品的三包期限是如何规定的？	(94)

7. 农业机械产品的三包凭证包括哪些内容? (94)
8. 三包有效期内, 农业机械产品出现故障如何处理? (95)
9. 农业机械产品售出 15 日内发生故障怎么处理? (96)
10. 农业机械产品三包有效期内, 同一故障修理两次未修好怎么办? (96)
11. 换货后 15 日内, 农业机械产品又发生故障后怎么办? (97)
12. 销售者在什么情况下承担更换农业机械产品的责任? 如何换货? (98)
13. 农忙季节农业机械产品三包有什么特殊规定? (98)
14. 进行三包的大件农机产品运输费是如何规定的? (99)
15. 销售者负责处理农民提出的三包要求时遵守什么规定? (99)
16. 哪些情况下销售者不承担农业机械产品三包责任? (100)
17. 哪些情况下, 承担三包责任的销售者可以向生产者追偿? (100)
18. 农民因农机三包责任问题与销售者、修理者、生产者发生纠纷后如何处理? (101)

(八) 产品质量申诉、产品质量仲裁检验 和产品质量鉴定

1. 哪些产品质量申诉可以向质量技术监督部门提出? (102)
2. 质量技术监督部门处理产品质量申诉的原则是

什么？	(103)
3. 质量技术监督部门处理产品质量申诉的方式	
有哪些？	(105)
4. 要求质量技术监督部门调解产品质量纠纷应当	
提供哪些材料？	(108)
5. 质量技术监督部门调解产品质量纠纷的程序	
是什么？	(108)
6. 什么是产品质量仲裁检验？	(110)
7. 哪些人有权提出仲裁检验申请？	(110)
8. 质检机构不受理哪些仲裁检验申请？	(111)
9. 仲裁检验委托书包括哪些内容？	(111)
10. 仲裁检验的产品质量判定依据是什么？	(112)
11. 批量产品仲裁检验如何抽样？	(112)
12. 仲裁检验依据什么方法进行？	(113)
13. 对仲裁检验报告有异议怎么办？	(113)
14. 什么是产品质量鉴定？	(113)
15. 哪些人有权提出质量鉴定申请？	(114)
16. 质量技术监督部门不接受哪些质量鉴定	
申请？	(114)
17. 谁来承担质量鉴定工作？	(115)
18. 质量鉴定委托书应当包括哪些内容？	(115)
19. 质量鉴定报告应当包括哪些内容？	(115)
20. 对质量鉴定报告有异议怎么办？	(116)

(九) 计量有关规定

1. 散装啤酒量杯有何新规定？	(117)
2. 木杆秤是否将逐渐被电子秤和弹簧秤取代？	(117)
3. 国家对贸易活动中的商品量是否要进行监督	
管理？	(118)

4. 生产者的商品量计量违法行为表现在哪些方面? 如何处罚?	(118)
5. 定量包装商品净含量有何规定?	(119)
6. 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?	(119)
7. 收购者的商品量计量违法行为表现在哪些方面? 如何处罚?	(120)
8. 哪些计量器具必须取得《制造计量器具许可证》 或者《修理计量器具许可证》?	(120)
9. 《制造计量器具许可证》或者《修理计量器具 许可证》的效力范围是什么?	(121)
10. 哪些计量器具可以免于《制造计量器具许可证》 或者《修理计量器具许可证》?	(121)
11. 申请《制造计量器具许可证》应当具备哪些 条件?	(121)
12. 申请《制造计量器具许可证》应当向哪级质量 技术监督部门递交申请书?	(122)
13. 申请《修理计量器具许可证》应当具备哪些 条件?	(122)
14. 哪种情况下应当吊销《制造计量器具许可证》 或者《修理计量器具许可证》?	(123)
附录一 相关法律法规	(124)
中华人民共和国产品质量法	(124)
中华人民共和国消费者权益保护法	(132)
部分商品修理、更换、退货责任规定	(141)
农业机械产品修理、更换、退货责任规定	(148)
产品标识标注规定	(161)
金银饰品标识管理规定	(165)
产品质量申诉处理办法	(168)
产品质量仲裁检验和产品质量鉴定管理办法	(174)

零售商品称重计量监督规定.....	(180)
定量包装商品计量监督规定.....	(183)
商品量计量违法作为处罚规定.....	(188)
附录二 国家、省级和部分城市质量技术监督部门	
产品质量投诉电话.....	(190)
附录三 部分省市消费者协会地址、电话.....	(193)

(一) 综合知识

1. 目前我国有哪些保护消费者权益的现行法律?

我国保护消费者权益的现行法律主要有《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《价格法》、《反不正当竞争法》、《计量法》、《标准化法》等全国人大常委会制定的法律。还有《工业产品生产许可证试行条例》、《产品质量监督试行办法》、《计量法实施细则》等国务院制定的行政法规。另外,国务院有关部门、有地方法规和地方规章制定权的省、市人民代表大会及地方人民政府制定的部门规章、地方法规及地方规章,也有许多保护消费者权益的规定。因限于篇幅,本书主要对中央政府、人大制定的保护消费者权益的现行法律、行政法规和重要规章加以解释。其中重要规章包括《部分商品修理更换退货责任规定》、《农业机械产品修理更换退货责任规定》、《产品质量申诉处理办法》、《产品质量仲裁检验和产品质量鉴定管理办法》、《产品标识标注规定》、《商品量计量违法行为处罚规定》等。

2. 哪些政府部门担负着保护消费者权益的职责?

承担保护消费者权益职责的政府行政部门有两种类型,一是行政执法机关,二是行业主管部门。有关行政执法机关均应当按照法律、法规确定的职责,采取有效的措施,保证消费者的合法权益不受损害。

有关行政执法部门主要是指:①工商行政管理部门,它是国家综合性的经济监督管理部门和行政执法机关,主要负责企业登记注册、市场监督、商标、广告、经济合同、个体私营经济以及其他经济监督,如制止各种不正当竞争行为等,并依照《消费者

权益保护法》，制止和查处侵犯消费者合法权益的行为，维护消费者利益。②质量技术监督部门，它是统一管理标准化、计量和质量的政府职能部门，其业务工作直接关系到消费者的人身和财产安全，承担着保护消费者合法权益的重要职责。③卫生监督部门，其管理的范围涉及保健、医疗、饮食卫生等许多方面，与消费者密切相关。④出入境检验、检疫部门，其职责是依法对进出口商品实施检验，保证进出口商品的质量。

行业主管部门保护消费者的职责，主要是指其负有对所属行业经营者的监督管理职责，防止损害消费者利益行为的发生，对已出现的问题积极进行调查处理，并强化有关消费者权益的服务职能。

3. 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管理部门是如何分工的？

根据国务院 1998 年批准的国家工商行政管理局和国家质量技术监督局“三定”方案规定：“工商行政管理部门负责查处市场管理和商标管理中发现的经销掺假及假冒产品等违法行为，需要质量技术监督部门协助的，应予配合；质量技术监督部门负责组织查处生产和流通领域中的产品质量违法行为，需要工商行政管理部门协助的，应予配合。”按照上述分工，两部门在打击生产和销售假冒伪劣商品违法活动中各司其职，密切配合。同一问题按照谁先发现谁处理的原则进行，不重复检查、重复处理。充分发挥政府执法部门的整体效能，避免出现两部门间争抢案件、互相扯皮或相互推委，给违法犯罪分子以可乘之机等情况的发生。

质量技术监督部门在查处质量违法行为中，依照法律、法规规定应当吊销营业执照的，应及时提请工商行政管理部门依法吊销营业执照，工商行政管理部门应予以支持和配合。工商行政管理部门在查办案件中，需要对违法物品进行检验时，可以直接委托合法的质量检测机构进行检验，质量技术监督部门应予以支持和配合。