



消费者

投诉指南

想拥有最充分的投诉理由
欲找到最有效的投诉途径
为获取最彻底的投诉胜利
必读此书



中国大地出版社

123587

F71-62

93-63

消费者投诉指南

主 编：王建荣 刘芝凤
副 主 编：唐邦林 伍作法
参加编辑人员：鲁隆富 倪国政 谢永惠
刘继同 禹 璐 武 鸣
唐 屹 余志高 杨流真
~~杨昌金~~ ~~湛友建~~

中国大地出版社

303815

(京)新登字 197 号

责任编辑：王淑清

消费者投诉指南

王建荣 刘芝凤 主 编

中国大地出版社出版（北京安外安德里北街 23 号）

湖南省新华书店总经销 湖南省黔阳彩色印刷厂印刷

开本：787×1092 毫米 1/32 印张：5 字数：150 千

1993 年 11 月第 1 版 1993 年 11 月第 1 次印刷

印数：00001—10100 册

ISBN7—80097—009—4/F·12 定价：3.48 元

前 言

您在购物或接受服务时受到伤害，您知道怎样讨回公道吗？

投诉，这是保护消费者合法权益的唯一选择！

由于我国消费领域一些重要法律、法规尚处于空白状态，大量的具体经济行为无法可依，消费者明明受了侵害，却找不到要求赔偿和处罚经营者的依据，只有忍气吞声或自认倒霉。以致许多消费者在市场上无法摆脱彷徨无依、诚惶诚恐的感觉。怎么办？

《消费者投诉指南》根据我国近几年来公布的十几个有保护消费者权益内容的单项法律、法规，为消费者提供各项咨询和法律服务，能使消费者拥有法定的权力，争回一片属于自己的领地。

《消费者投诉指南》共分三篇。上篇告诉消费者有哪些权利？怎样投诉？向谁投诉？投诉的程序如何？投诉获胜后如何申请执行？以达到彻底取胜之目的。中篇用具体事例告诉消费者遇到什么情况可以向哪里投诉，能得到什么样的赔偿，分为综合、食品、日用百货、五金家电、医药化妆品、农业生产资料、虚假广告、服务等8大类，实用性强，使您在投诉交涉中掌握主动权。下篇精选了我国现行法律、法规中维护消费者权益的有关法律、法规条文，使您的投诉索赔有强大的法律武器作依据。同时，汇编了全国部分省市保护消费者的地方法规和各地消费者组织一览表，作为附录，使消费者投诉有门。

《消费者投诉指南》能使您拥有最充分的投诉理由；找到最有效的投诉途径；获取最彻底的投诉胜利！

目 录

DA12/07

前 言

上篇 投诉是消费者的权利

- 1、消费者有哪些合法权利? (1)
- 2、消费者可以向何处投诉? (2)
- 3、你知道怎样投诉吗? (3)
- 4、投诉要知道哪几点? (3)
- 5、消费者怎样提高自我保护能力? (4)
- 6、消费者协会的主要任务是什么? (6)
- 7、消费者组织有哪些作用? (7)
- 8、你个人向厂家投诉不被重视怎么办?
..... (7)
- 9、我国已制定了哪些保护消费者利益的法律法
规? (7)
- 10、消费者怎样充分利用“先行负责制”?
..... (8)
- 11、买了伪劣商品退换赔偿的依据是什么?
..... (9)
- 12、中国消费者报的投诉卡片是什么样?
..... (10)
- 13、写好投诉材料,要注意哪几点? (11)
- 14、应予受理的投诉有哪些? (11)
- 15、有哪些投诉是不予受理的? (11)
- 16、受理投诉的方法和程序有哪些? (12)
- 17、各地各级消费者组织受理投诉的职责和分工

- 如何? (13)
- 18、你的投诉会不会“石沉大海”? (14)
- 19、投诉解决不了问题怎么办? (14)
- 20、如果执法者徇私舞弊,玩忽职守、滥用职权,
投诉者该怎么办? (15)
- 21、对拒不执行赔偿的销售者、生产者,消费者
该怎办? (15)
- 22、法院判决消费者投诉胜诉,生产厂家或销售
者拒不执行怎么办? (16)
- 23、怎样写申请执行书要求强制执行? (16)
- 24、写申请执行理由应当注意什么? (18)
- 25、怎样写好申请执行书? (18)

中篇 投诉咨询信箱

综合类:

- 26、商店出售紧俏商品要搭售其它商品时怎么
办? (20)
- 27、你不知卖方所卖的货物是走私品,事后经有
关部门查出被没收了货物怎么办?
..... (21)
- 28、生产经销假冒伪劣商品坑害消费者利益怎么
办? (21)
- 29、对包庇、纵容和为生产经销伪劣商品提供场
所坑害消费者利益的单位和个人怎么办?
..... (22)
- 30、对为了个人利益有意采购假冒伪劣商品坑害
消费者的人怎么办? (22)
- 31、假冒伪劣商品活动严重的地区,当地政府查

处不力而损害消费者利益怎么办？

..... (22)

32、假商标给消费者带来伤害或损失该告谁？

..... (23)

33、“三包”规定没有列入的商品出现质量问题

怎么办？ (23)

34、退换商品该不该收“磨损费”？ (24)

35、买来的商品并非说明书上写得那么好，怎么

办？ (26)

36、消费者事先并非知道产品质量名不符实怎么

办？ (26)

37、由于产品的缺陷造成消费者财产损失的怎么

办？ (27)

38、产品的缺陷造成消费者死亡怎么办？

..... (27)

39、产品的缺陷造成消费者人身伤害时怎么办？

..... (27)

40、在什么情况下，产品的缺陷造成了危害而生

产者却可以不承担赔偿责任？ (27)

41、在什么情况下，销售者要承担赔偿责任？

..... (28)

42、购物未留发票，所标厂家又“查无此厂”怎

么办？ (28)

43、因产品存在缺陷要求赔偿的最后投诉期限是

多久？ (29)

44、消费者因计量器具造成经济损失怎么办？

..... (29)

45、有人使用以欺骗消费者为目的的计量器具，

- 并破坏了计量器具准确度，伪造数据怎么办？
 (29)
- 46、买了质量低劣的楼板怎么办？ (30)
- 47、三轮出意外车损人伤可否向厂家索赔？
 (31)
- 48、液化气站未供满两年平价气就提了价怎么办？
 (31)

食品类：

- 49、学校购进变质食品使学生中毒应该投诉谁？
 (32)
- 50、食物中毒引起疾患死亡怎么办？ (33)
- 51、食品消费者受损害后过了申诉有效期限怎么办？ (33)
- 52、贪便宜买来食品处理品不能食用怎么办？
 (34)
- 53、食品生产销售者造成消费者中毒的，应对受害人赔偿哪些损失？ (34)
- 54、发现有人用病猪肉加工成熟食销售怎么办？
 (35)
- 55、用老母猪肉当鲜肉卖的坑人者该作何处理？
 (35)
- 56、你从商店买回的奶粉已经过期了怎么办？
 (36)
- 57、发现餐馆厨师患有传染性疾病怎么办？
 (36)
- 58、造假酒致死人者该判何罪？ (37)
- 59、买了以次充好的产品怎么办？ (37)

- 60、酒瓶爆炸伤人，酒厂以酒瓶非酒厂生产的为由拒绝赔偿怎么办？····· (38)
- 61、食用冷饮中毒处罚了冷饮厂，消费者可否要求厂长承担法律责任？····· (39)
- 62、饮用汽水瓶内玻璃碎片受害怎么办？
····· (39)
- 63、被罚人返回原籍，逃避处罚怎么办？
····· (42)

日用百货类：

- 64、买了商店的假毛料怎么办？····· (43)
- 65、买了劣质皮靴怎么办？····· (44)
- 66、购买配戴质劣眼镜眼睛受害怎么办？
····· (44)
- 67、商场干挠消协为消费者投诉的交涉工作怎么办？····· (45)

五金家电类：

- 68、销售伪劣冰箱不服处理怎么办？····· (46)
- 69、交了预付款未能提到货，要求退款，后因产品价格下调，厂家只肯按下调后的价格退款怎么办？····· (47)
- 70、买了不合格商品找经销单位索赔对不对？
····· (48)
- 71、冰箱销售单位换过几次仍不好怎么办？
····· (49)
- 72、使用热水器洗澡中毒身亡怎么办？····· (50)
- 73、淋浴器漏电致人死亡怎么办？····· (51)

- 74、电子驱蚊器不驱蚊怎么办? (52)
- 75、对获得国家专利的产品发现没有效用怎么办? (53)

医药化妆品类:

- 76、发生了医疗纠纷怎么办? (54)
- 77、医生将纱布残留病人体内怎么索赔?
..... (55)
- 78、买了医药公司的劣药怎么办? (57)
- 79、因食用假药、劣药造成中毒事故怎么办?
..... (57)
- 80、你从药店买回的药品没有批准文号怎么办?
..... (57)
- 81、你从药店购买的药品已超过有效期怎么办?
..... (58)
- 82、购买、使用医生自制的药品和制剂受害怎么办? (58)
- 83、消费者购买的药没有注明有效期是受受害吗?
..... (58)
- 84、用药受害者过期投诉无效吗?
..... (59)
- 85、消费者购买的化妆品超过使用期限怎么办?
..... (59)
- 86、消费者购买的化妆品没有质量合格标记;或
标签、小包装、说明书与实不符怎么办?
..... (59)
- 87、因化妆品造成人体损伤或者中毒事故怎么办? (60)

- 88、听信化妆品广告宣传,受到人体损伤,可以告广告经营单位吗? …… (60)
- 89、对获得国家批准文号的化妆品有后遗症怎么办? …… (61)

农业生产资料类:

- 90、权益遭侵害找准撑腰? …… (62)
- 91、可不可以要求追究卖假化肥的人刑事责任? …… (63)
- 92、买了以处理品冒充合格品的化肥怎么办? …… (63)
- 93、买了劣质种子怎么索赔? …… (64)
- 94、棉农受劣质农药害如何讨回公道? …… (66)
- 95、买了不能使用的收割机怎么办? …… (67)

虚假广告类:

- 96、你因听信广告的虚假宣传而购买商品,遭受了经济损失怎么办? …… (67)
- 97、轻信了换肤霜的失实广告怎么办? …… (68)

服务类:

- 98、遭出租车司机“宰”了怎么办? …… (71)
- 99、你的邮件被邮政局无故扣留或超过规定时限投递怎么办? …… (72)
- 100、你的邮件因邮政职工毁弃、盗窃邮件造成的损失怎么办? …… (72)
- 101、邮件在邮寄当中被损坏、丢失而邮局又拒不赔偿怎么办? …… (73)

102. 服装店承做的服装不合适又不给修改怎么办? (73)
103. 货物在运输过程中发生损失, 货主怎么办? (74)
104. 加工方未经定作方同意将加工任务转托给第三者, 因加工出的产品不符合定作方要求给其带来损失怎么办? (74)
105. 在委托加工一批产品过程中, 承揽方将定作方提供的优质原料换成劣质原料怎么办? (75)
106. 在受委托加工一批物品的过程中, 定作方擅自违反合同规定压低价格, 承揽方怎么办? (76)
107. 错发旅客密码箱旅客损失6万元该由谁负责? (76)
108. 车辆修理质量不佳造成车翻人伤, 可不可以找修理厂索赔? (77)
109. 有毒鱼请饭店代加工食后中毒死亡怎么办? (77)
110. 食品站收购生猪短称怎么办? (78)
111. 游园骑马摔伤该谁赔偿损失? (79)

下篇 投诉法律、法规条款汇编

- 一、中华人民共和国产品质量法 (80)
- 二、计量违法行为处罚细则 (90)
- 三、国务院关于严厉打击生产和经销假冒伪劣商品违法行为的通知 (92)
- 四、中华人民共和国食品卫生法 (试行) (94)

五、化妆品卫生监督条例·····	(97)
六、中华人民共和国药品管理法·····	(98)
七、中华人民共和国药品管理法实施办法 ·····	(99)
八、中华人民共和国商标法·····	(101)
九、全国人大常委会关于修改商标法的决定 ·····	(102)
十、广告管理条例·····	(102)
十一、城乡集市贸易管理办法·····	(103)
十二、国务院关于严厉打击在商品中掺杂使假的 通知·····	(104)
十三、国家8委部局关于部分国产家用电器“三 包”的规定·····	(104)
十四、国家11委部局关于维修部分进口家用电 器几个问题的暂行规定·····	(108)

附录：

(一) 部分省市保护消费者地方法规	
成都市保护消费者权益条例·····	(110)
河北省保护消费者权益条例·····	(117)
江西省保护消费者权益条例·····	(120)
陕西省保护消费者权益条例·····	(125)
重庆市保护消费者权益条例·····	(128)
浙江省查处生产和经销假冒伪劣商品行为条例 ·····	(134)
山东省消费纠纷仲裁办法·····	(139)
(二) 各地消费者组织一览表	(145)

上篇 投诉是消费者的权利

1. 消费者有哪些合法权利？

每个人都是消费者，那你可知道自己所拥有的合法权利吗？

一、了解商品服务的权利。消费者在购买商品和接受服务时，有权提出询问，了解商品和服务的情况，工商企业有义务如实向消费者介绍。

二、选择商品和服务的权利。消费者有权根据自己的意愿选择商品，经销者不得拒绝消费者挑选，更不得硬性搭配。

三、获得商品和服务安全、卫生的权利。向消费者提供的商品和服务必须符合国家规定的质量、安全、卫生标准，危害消费者安全、健康的商品不准出售。

四、监督商品、服务的价格、质量的权利。消费者有权根据国家的政策规定，对商品和服务的质量、计量、虚假广告、假冒商品进行监督。

五、对商品和服务提出意见的权利。消费者有权对工商企业生产和经营的商品和服务方面的问题提出意见和批评，要求他们切实维护消费者的利益。

六、受到商品服务的损害时索取赔偿的权利。消费者购买商品和接受服务受到损害时，有权向商店或工厂提出赔偿

消费者的损失。

也可以将消费者的合法权利归纳为以下几个方面：

一、充分了解权：消费者购买商品时，有权详细了解商品的生产厂家、质量、品种、有效期、保质期、使用方法、注意事项、发现产品存在质量缺陷时采取的措施和生产经营者售后应承担的责任等情况，销售者应如实介绍以上情况并提供有关资料。

二、自由选择权：消费者有权比较挑选自己需要的商品和服务项目，任何企业或行政机关都无权违反消费者意愿，搭配滞销、劣质商品。

三、安全保障权：消费者有权要求生产经营者提供的商品和服务项目，必须符合国家规定的安全、卫生质量标准。不得出售任何对消费者安全、健康有害的食品、药品和家用电器。

四、取得补偿权：消费者购买的商品质量如不合格，有根据不同情况要求经营单位予以修理、更换或退货的权利；如果因产品和服务质量问题受到经济损失或人身伤害，消费者有权要求予以补偿。

此外，消费者还享有交涉、控告、批评、监督的权利和法律规定的其他权利。

2、消费者可以向何处投诉？

做为消费者，当你购物和接受服务时，权益受到损害，应首先与经销或生产（服务找服务单位）单位进行交涉，如实说明情况，提出合理要求。如交涉无效，可向责任单位的上级主管部门反映。还得不到解决，消费者可向当地或责任单位所在地的消费者协会投诉。也可以向产品质量监督管理

部门、工商行政管理部门及有关行政管理和仲裁部门申诉。如果仍然得不到解决，可以向侵权所在地或者被告所在地的人民法院起诉。

3、你知道怎样投诉吗？

投诉以文字材料为宜。要注意写清楚投诉人的姓名、地址，所购商品的牌号、规格、数量、价格、购买商品的时间、生产厂家、销售服务单位以及投诉的内容和要求等。不要寄实物和发货票，在必要时，应寄发货票或证据的复印件。写好投诉材料后，要迅速送寄到投诉部门，以便你的投诉能及时得到处理。

4、投诉要知道哪几点？

当消费者的合法权益受到侵害时，应先与经营者交涉，如果得不到解决或发生纠纷时，可以向消费者协会投诉。

投诉可以通过电话、信函、面谈等形式进行，凡要求消费者协会帮助挽回经济损失的，还要写出书面材料，写清投诉人的姓名、地址、邮政编码、联系电话，购买商品的时间、牌号、产地、规格、数量、价格，被投诉单位的名称、地址、邮政编码，还要写明受损害的具体情况、发现问题的时间及与经营者交涉的经过，并附上购物凭证、保修卡、约定书等复印件和投诉书。投诉信应字迹清楚，以免发生差错。

根据受理投诉范围按属地管辖的原则，消费者在什么地区购买商品受到损害，应到什么地区的消协投诉。如遇特殊情况，在外购买商品的消费者也可以到当地消协投诉，说明情况，请求帮助解决。

消费者投诉还要注意投诉时效。法律一般规定，在投诉

时效届满前，受害消费者有权依照仲裁或诉讼程序强制侵权行为人履行义务，承担责任；在诉讼时效届满后，消费者所主张的权利则不再受到法律的保障和维护。消费者投诉时效规定为：消费者投诉应从知道其权益被侵害之日起一年内提出；有约定履行期限的，可在约定期限内请求保护；对方愿意承担责任的，不受时效限制。

5、消费者怎样提高自我保护能力？

社会主义市场经济是法制经济。现代中国的消费者只有拿起法律的武器，才能有效地保护自己。但是，目前我国多数消费者还缺乏必要的法律法规知识，当自身权益受到侵害时，常常不知道怎样依法保护自己，这种情况，在农村尤为突出。要改变这种状况，消费者就应该学习和掌握必要的法律、法规知识。

现在，我国虽然还没有一部专门的消费者权益保护法，但是从《宪法》、《民法》、《计量法》、《标准法》、《食品卫生法》、《药品管理法》、《商标法》到《产品质量法》等，在160余个有关法律、法规中，都有明确的保护消费者利益的条款。此外，全国已有27个省、自治区、直辖市颁布了保护消费者合法权益条例。这些都是消费者保护自身利益的有利武器。例如：《民法通则》第122条规定：“因产品质量不合格造成他人财产、人身损害的，产品制造者、销售者应依法承担民事责任。”第134条又规定承担民事责任的方式有：（1）停止侵害；（2）排除妨碍；（3）消除危险；（4）返还财产；（5）恢复原状；（6）修理、重作、更换；（7）赔偿损失；（8）支付违约金；（9）消除影响、恢复名誉；（10）赔礼道歉。