

中国 消费者 投诉手册



中国消费者 投诉手册

路日 编著

東方出版社

特邀策划:在水

责任编辑:张京丽

封面设计:大盟文化艺术有限公司

图书在版编目(CIP)数据

中国消费者投诉手册/路日 编著. -北京:东方出版社,1998. 3

ISBN 7-5060-1050-X

I. 中… II. 路… III. 消费者权益-保护-法规-中国-手册 IV. D923. 85-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 04884 号

中国消费者投诉手册

路日 编著

东方出版社 出版

(100706 北京朝内大街 166 号)

新华书店发行

河北省怀来县长城印刷厂印刷

850×1168 毫米 1/32 印张:6.25 127 千字

1998 年 3 月第 1 版 1998 年 3 月第 1 次印刷

印数:1—10000 册

ISBN 7-5060-1050-X/D·120

定价:10.80 元

目 录

上 篇

怎样避免假冒伪劣商品 和各种欺诈行为的侵害

● 我不想当王海, 没有麻烦最好 … (1)

1 给您提个醒

1. 消费者在购物时应注意哪些问题? …… (1)
2. 消费“六忌” …… (3)
3. 哪些购买行为容易被“宰”? …… (4)
4. 请注意索取和保存好购货凭证和服务单据 …… (6)
5. 商品使用说明书具有重要的法律意义 …… (7)
6. 奸商行骗常用伎俩 …… (7)
7. 注意进口商品的优质标志 …… (9)
8. 选择“水货”等于放弃权益 …… (10)

2 购物“试金石”

1. 什么是伪劣商品? 判定伪劣商品的依据是什么? … (10)
2. 什么是假冒伪劣食品? …… (11)
3. 怎样识别假冒伪劣食品? …… (12)

4. 购买食品时请注意保质日期	(13)
5. 哪些食品可以不标注保存日期或保质日期?	(13)
6. 怎样挑选鸡、鸭、鱼、蛋、肉?	(14)
7. 怎样识别病死鸡做的烧鸡?	(15)
8. 怎样识别乌骨鸡?	(15)
9. 怎样鉴别香肠香肚?	(16)
10. 怎样识别真假绿色食品?	(17)
11. 怎样识别掺假食用植物油脂?	(18)
12. 鲜牛奶的质量标准与测试方法	(19)
13. 怎样识别优劣大米?	(20)
14. 如何鉴别滋补品和营养液?	(20)
15. 怎样识别矿泉水?	(21)
16. 怎样识别假冒卷烟?	(21)
17. 常用家电选购知识	(23)
18. 如何识别盗版 CD 和 VCD 光盘?	(33)
19. 如何选择进口相机?	(34)
20. 怎样选购胶卷?	(35)
21. 如何识别各种皮革?	(36)
22. 怎样识别毛料的好坏?	(37)
23. 如何识别真假羽绒服?	(38)
24. 选购羊毛衫要当心	(38)
25. 如何识别劣质家具?	(39)
26. 怎样识别真皮沙发?	(40)
27. 怎样鉴别黄金首饰?	(41)
28. 怎样鉴别翡翠?	(42)
29. 几种名牌洗发液的真假特征	(43)
30. 四种建材质量的鉴别方法	(44)

下

篇

“天天 3·15”投诉热线

● 遇到麻烦怎么办? (45)

1 不是没人管

——国家对消费者给予特别保护

1. 国家为什么要对消费者给予特别保护? (46)
2. 国家如何对消费者实施保护? (47)
3. 什么是消费者权益保护法? 我国有哪些保护消费者权益的
现行法律? (47)
4. 消费者权益保护法是怎样给消费者提供保护的? ... (49)
5. 消费者是否只在消费后才受消费者权益保护法的保护?
..... (50)

2 保护消费者合法权益,国家有措施

1. 消费者有哪些权利? (51)
2. 经营者有什么义务? (52)
3. 国家禁止和限制哪些物品自由买卖? (53)
4. 国家对举办生活用品展销会有哪些规定? (54)
5. 什么是工业生产、经销企业“五不准”? (56)
6. 目前国家管理价格的形式有哪几种? 各自的适用范围如何?
..... (56)
7. 什么叫最高限价和最低保护价? (57)
8. 国家对最高销售限价有哪些规定? (58)
9. 国家对新产品试销价有什么规定? (58)
10. 国家对明码标价有什么规定? (59)
11. 国家对“引厂进店”有什么规定? (61)
12. 产品质量应当符合哪些要求? (61)
13. 销售者的产品质量责任和义务有哪些? (62)
14. 什么是产品质量认证? 它与消费者有何关系? (62)
15. 产品标识应当符合哪些要求? (63)
16. 什么是生产许可证? 如何识读产品许可证标识?
..... (64)
17. 什么叫产品责任保险? 它与消费者有何关系? (65)

18. 什么叫计量监督? 它与消费者有何关系?	(66)
19. 什么是侵权行为?	(67)
20. 损害消费者权益应负什么法律责任?	(68)
21. 什么是欺诈消费者行为? 对欺诈消费者行为怎样处罚?	(69)
22. 买到假冒伪劣商品消费者有权要求退货吗?	(70)
23. 什么是价格欺诈行为?	(71)
24. 价格违法行为有哪些? 如何进行处罚?	(72)
25. 加倍赔偿是怎么回事?	(73)
26. 受到产品损害的消费者应向谁要求赔偿?	(73)

3 哪些组织为消费者撑腰

1. 国际消费者联盟组织	(74)
2. “3·15”国际消费者权益日	(75)
3. 消费者协会是一个什么组织?	(75)
4. 我国消费者协会组织状况如何?	(76)
5. 消费者协会履行哪些职能?	(76)
6. 消费者协会受理投诉的原则是什么?	(77)
7. 消费者协会受理投诉的范围是什么?	(78)
8. 消费者协会受理投诉的程序及办法如何?	(79)
9. 消费者协会受理投诉如何分工?	(81)
10. 我国哪些行政管理部门负有保护消费者权益的职责?	(82)
11. 工商行政管理机关履行保护消费者权益职责的途径有哪 些?	(82)
12. 物价管理部门是如何保护消费者权益的?	(83)
13. 技术监督部门是通过哪几种途径保护消费者权益的?	(83)
14. 卫生监督部门在保护消费者权益中有何作用?	(84)
15. 商检部门如何履行其保护消费者权益的职责?	(84)
全国各级消费者协会机构示意图	(86)
各地消费者协会(委员会)通讯地址	(87)
国家技术监督局质量投诉电话	(88)

中央、国家机关有关部门服务电话一览表	(89)
各省、自治区、直辖市实施《消法》办法一览表	(90)
国家质检中心名录	(91)
北京地区消费者投诉指南	(93)

4 找准您的“理”——理直才能气壮

1. 商店更换负责人,顾客找谁退货?	(97)
2. 在出租柜台购买的商品找谁退货?	(97)
3. 买小件商品未开小票或小票遗失后出现质量问题应如何处理?	(98)
4. “有奖销售”商品出了问题谁来负责?	(99)
5. 消费者在使用产品时受到人身伤害或财产损失该怎么办?	(99)
6. 消费者在使用有缺陷的产品时受到人身伤害或财产损失, 生产经营者该如何进行赔偿?	(100)
7. 消费者因使用有缺陷的产品而对他人造成的损害应该由谁 负责赔偿?	(102)
8. 常见的计量违法行为有哪些? 该怎样处罚?	(102)
9. 消费者用自制的金属片作高压锅易熔片而引起爆炸伤人, 该由谁负责赔偿?	(103)
10. 食用超过保存日期的食品而中毒,损失由谁负责?	(104)
11. 对生产、销售伪劣食品的犯罪行为如何处罚?	(105)
12. 食品中毒事故的受害人有权要求赔偿损失吗? ...	(106)
13. 国家对食品标签违法行为如何处罚?	(107)
14. 餐饮、修理业多收了顾客的钱该不该退还?	(107)
15. 什么叫“三包一赔”? 哪些产品实行“三包”?	(108)
16. 实行三包的商品出了故障怎么办?	(110)
17. 维修单位修理三包商品向顾客收费合法吗?	(110)
18. 在什么情况下消费者可以要求更换或退掉三包的商品?	(111)
19. 什么叫包修期? 怎样计算包修期?	(111)
20. 商店接受退货时向消费者收取折旧费是否合法?	(112)

21. 三包商品退货如何计算折旧费?	(113)
22. 商店变更后售出的商品由谁三包?	(114)
23. 企业换了承包人,商品保修责任谁来承担?	(115)
24. 为什么有些情况会失去三包机会?	(116)
25. 什么是终身保修? 它的法律效力如何?	(117)
26. 对生产、销售假药者如何处罚?	(118)
27. 对生产、销售劣药者如何处罚?	(118)
28. 药品中毒事故的受害者怎样要求赔偿?	(119)
29. 经营者未按约定邮寄商品时消费者该怎么办? ...	(120)
30. 经营者收取预付款后不供货消费者该怎么办? ...	(120)
31. 邮局将邮件丢失、损毁、短少时可否要求其赔偿?	(121)
32. 铁路运输过程中货物损失该不该赔偿?	(122)
33. 国内航空运输中旅客身体受到损害时如何要求赔偿? ...	(123)
34. 寄存的物品丢失、损坏应由谁负责?	(124)
35. 消费者在接受服务领域的服务时如何维护自己的权益?	(124)
36. 消费者如何依法维护自己的人身权利?	(125)
37. 如何理解“精神损失”这一概念?	(126)
38. 在消费场所内消费者被怀疑有偷窃行为时经营者与消费者各有哪些权利?	(126)
39. 游客由于旅行社的过失导致经济损失该怎么办?	(127)
40. 儿童私自购买的游戏机家长有权向商店要求退掉吗? ...	(128)
41. 什么叫定金? 定金能否退还?	(129)
42. 买公房的职工享有哪些权利?	(130)
43. 被盗打的电话费该不该由用户承担?	(132)
44. 虚假广告应负什么法律责任?	(134)
45. 宾馆向旅客加收“城市建设附加费”和“人身保险费”是否合法?	(134)
46. 旅游业务中私自收受回扣和小费合法吗?	(135)

5 如何解决消费纠纷

——先找商家理论,再到消协投诉,最后不行上法院

1. 什么是消费纠纷? 解决消费纠纷有哪几种途径? (136)
2. 商品出了毛病怎么办? (137)
3. 什么叫调解? 调解在解决消费纠纷中的作用如何? (137)
4. 如何与经营者协商和解? (138)
5. 什么叫投诉? 有关部门怎样解决投诉? (139)
6. 怎样向消费者协会投诉? (140)
7. 消费者投诉状该怎么写? (141)
8. 什么是消费者投诉时效? (142)
9. 什么是消费纠纷仲裁? (143)
10. 消费纠纷仲裁决定书包括哪些内容? 有什么法律效力? (144)
11. 解决质量纠纷时哪一部门出具的质量检验结论具有法律效力? (145)
12. 什么是消费诉讼? (146)
13. 怎样打消费纠纷官司? (147)
14. 怎样聘请律师? (149)
15. 怎样写诉状? (149)
16. 受害的消费者人数众多时如何起诉? (151)
17. 什么叫诉讼代理人? (152)
18. 消费者权益受到侵害后到法院起诉是否有时间限制? ... (152)
19. 消费者不服法院的判决该怎么办? (154)
20. 对方当事人不执行生效判决时消费者该怎么办? (155)
21. 打官司要交哪些费用? (156)
22. 诉讼费由谁负担? (157)
23. 诉讼费用的收费标准如何? (158)

附
录

法 律 选 编

- 1.《中华人民共和国消费者权益保护法》 (161)
- 2.《中华人民共和国产品质量法》 (171)
- 3.《中华人民共和国民事诉讼法》(节选) (180)

封
三

消 费 者 投 诉 卡

(可沿虚线剪下)

我

不想当王海，没有麻烦最好

王海是好样的——大多数消费者心里都是这样想的。但是可以肯定，至少有相同数量的消费者都不打算学王海的样子，成为打假索赔的英雄。原因很简单：英雄可不是那么容易做的。且不说各地都有王海那样的打假专业户索赔不成反受伤害的事件发生，单只说有几个人豁得出那份非同寻常的时间和精力呢？对于把“多一事不如少一事”当作处事原则的广大老百姓来说，“我不想当王海，没有麻烦最好”不失为一种明智的选择。

可是话又说回来了，您不想惹麻烦，并不等于就没有麻烦。当我们用辛辛苦苦积攒的钱把东西买回家，结果没用几天就坏了，谁能不生气呢？看来，要想不惹麻烦，还得学点避免麻烦的办法，最好的办法就是提高自己的购物素质。何为购物素质呢？一是懂得有关商品的知识，包括各类商品的性能、质量、价格等；二是掌握识别真假商品的知识；三是了解奸商们骗人的常用伎俩。掌握了这些知识，具备了较高的购物素质，您就能最大限度地避免各种麻烦对您的侵害，把假冒伪劣商品挡在家门之外。

1 给您提个醒

1. 消费者在购物时应注意哪些问题？

许多人在购物时之所以容易上当受骗，往往是由于没管好自己，头脑不冷静，凭一时冲动，随大流；或没有认真检查，马马虎虎；或没索取购物凭据，事后无处说理。因

此,消费者在购物时应注意以下问题:

(一)检查商品有无商标、厂家、日期、保质期和合格证明。

(二)鉴辨伪劣,识别假冒,当面验明外观质量。

(三)索取购物凭据,标明单位、品名、牌子、型号、价钱、数量等。

(四)进口货修理、换件困难,等外品、处理品不能包修、包换、包退,购买时要特别慎重。

在购物时,要想把住购物质量关,消费者必须做到“五清楚”,即想清楚、问清楚、听清楚、看清楚、记清楚。

(一)想清楚。就是购前要考虑妥当,做到“三思而后买”。特别是购置大件或高档的商品,对是否真正需要、到何处去买等等因素,应深思熟虑。切莫心血来潮以致赶时髦、赶热闹、听鼓吹,让别人误导,失去控制质量的主动权。

(二)问清楚。就是在购物过程中,询问关于商品的基本情况。对所疑之处要问明白,特别是对经营者各种宣传中的含糊其词、双关语、谐音词、方言等,该问的一定要问,否则容易上当。有些经营者正是利用消费者在购物和接受服务时,讲面子、表现慷慨的虚荣心和马虎劲,巧设机关,暗施诡计,推销伪劣商品,掠取不义之财。

(三)听清楚。就是在购物过程中,听清楚经营者的介绍。听他是否答非所问,听他是否有“暗语”,听他是否有谎言。他越是说不清楚,我越是要听;他懒得说清楚,我就懒得买。如果没听清楚就慌忙地买,结果不是质量出问题,就是价钱上吃亏。

(四)看清楚。就是在购物过程中看清楚一切保障商品质量的标识和商品本身的质量情况。这一条是保证购物质量的关键一环。千清楚,万清楚,看清楚才是最清楚。如何做到看清楚呢?要注意以下三点:①认真查看商品标

识。任何国家的任何商品或产品包装上都应有标识。商品标识,就好比商品的简历和商品的身分证。②注重三对口。无论任何商品的“公开身分”、“特殊身分”有多么显赫,都离不开文字表述和代号标志,我们购买商品时,一定要坚持对商品“验明正身”,把住“三对口”的原则,反复核对。具体讲,就是商品、商品包装、商口说明书三方面的关键标识应一致。③该拆开看清楚的一定拆开看。买有“封包”的商品,不要怕麻烦,不要怕别人笑,不要过分相信别人的“担保”,该拆开看清楚商品本来面目的,一定要拆开包装看。

(五)记清楚。为预防购物丧失权益,必须多个“记”的窍门,记住购物场所、门牌号码、卖主的生理特征。特别是到外地购物和在集贸市场上购物,更要注意“无事当有事”而记清楚必须记的事项。否则,发现权益被侵害后,连个地方都记不住了,支支吾吾,模模糊糊,就难得“名正言顺”地去维护,甚至被人奚落。经常有人买东西回家后才发现毛病,不去找卖主说个理或换货退货,心情是很难平静的,可是去后,经不起别人几问,或者对方不承认是在他那里买的,自己尴尬没趣。

2. 消费“六忌”

一忌“傻子拜年”。早先,乡间有句俗语:“傻子拜年——瞧人家的”,人家磕头我磕头,人家作揖我作揖。在现代生活中也有如此这般者,他不问自家孩子有无弹钢琴的兴趣和要求,硬要买一架钢琴,因为邻居买了我也要买。这实际上是赶时髦的思想,结果往往造成浪费。

二忌贪多求全。可以这样说,即使是财力雄厚的人家,既不可能也没必要把家里的设备置全了,那样不仅耗资多,而且有的也派不上用场。比如买录像机,就不一定买带有编辑功能的,因为除了电视台的工作人员,一般人

是不会用,也用不上的。所以要选择必要的东西买。

三忌寅食卯粮。所谓寅食卯粮,即本月动用下个月的钱,如果无存款,那就要借贷。这是很不好的习惯。它不仅违背于勤俭持家的好风尚,而且一旦遇有天灾人祸,分文无存,就无法度过难关。

四忌一拥而上。“一拥而上”是常见现象。一家数口人,要购置棉衣大家一齐来,要置办夏装也是人人有份。这样做的结果势必造成资金紧张。恰当的做法应是梯次添置,今年你买夏装,明年我置冬衣,年年人人都更新,既能形成资金良性循环,也增添一种新鲜感。

五忌贪利吃亏。眼下市场上时常出现削价销售的商品。这类商品,情况也不尽相同,有的并未降价,只是耍了个小把戏。比如10元的降为8元,其实原本售价就是8元,属于平价销售。即便真的是削价销售,也不一定去贪这个便宜,因为我们本来并不急需某种商品,只是因为便宜几元钱就买了,买后闲置在家里,派不上用场,无异于资金积压,这岂不是吃了亏吗?

六忌一人一笔。在工作单位,如厂矿企业或机关等等,实行一枝笔批条子,集财权于一人(纵然如此,大宗开销也须集体讨论决定)是可以的。而家庭开支切忌独断专行,随心所欲,这样做必然影响家庭和睦,消费失当。应该是大家商量,以避免花冤枉钱。

3. 哪些购买行为容易被“宰”?

近年来,消费者购买商品上当的现象屡见不鲜,究其原因,除部分经营者经营假冒伪劣商品和经营作风不端正外,部分消费者也存在种种容易上当受骗的购买行为。

(一)迷信国有、集体商店的购买行为。有些人观念停留在计划经济时期,仍然认为国有、集体商店价格统一,进货渠道统一,商品质量有保证,因而往往盲目购买商

品,时常上当受骗。李某花 3000 多元在国有大商店买了一台录像机,出于对这家商店的信任,未索要发票和保修卡,也未找内行帮着挑选,结果回家一用出现问题,送修理部修理时发现该机是散件组装的劣质品,原来这家商店为了搞活经营,不仅对外租赁柜台,进货渠道也放开了,致使劣质商品流进来。

(二)迷信名牌货的购买行为。有不少消费者购买商品认名牌,不是名牌货不买。其实认名牌购物也不可疏忽大意,因为制假者多在名、优商品上打主意。1997 年春节,刘某做生意赚了钱,就到商店买了 4 瓶包装精美的茅台酒,到除夕之夜喜庆时刻,打开一喝是假的,刘某和家人甚感扫兴。就是真的名牌商品其质量也不是一成不变的。有一家人,哥哥在城里某机关工作,两年前买了一台名牌彩电,收视效果很好,在乡下干个体的弟弟看着好,就托哥哥到原商店也给自己买一台,谁知弟弟收到彩电第一次使用就发现图像与声音不同步,接着声音失真、图像抖动。经过消费者协会调查,原来这台名牌彩色电视机是厂家检测时漏网的不合格产品。

(三)漫不经心的购买行为。有些消费者购物粗心大意,也难免上当受骗。某工程师每星期日去购买商品都要出点问题,不是少了斤两就是多付了钱,再不就是买了假冒伪劣商品。在集贸市场等购物场所,这种漫不经心的购物者大有人在。

(四)贪图便宜的购买行为。一样的商品,拣便宜的买,是人之常情,但贪图便宜往往容易上当受骗。一农村妇女去赶集,一看集上的蛋糕比一般的蛋糕便宜一半,于是也不看有无保质期、合格证及厂名,便拣便宜的买了 5 公斤,结果全家吃了都住进了医院。原来她买的蛋糕含有毒色素。

4. 请注意索取和保存好购货凭证和服务单据

许多消费者由于种种原因,如相信商店、不用报销、嫌麻烦等原因,在买东西时不向对方索取发票,即使对方开具了发票,消费者也时常不予妥善保管。然而,一旦所购买的商品存在问题,需要到商店修、换、退时,由于没有发票,往往会遭到商店的拒绝而给自身的利益造成损失。各地消费者协会反映的情况表明,在消费纠纷投诉中,有一部分纠纷长久不能解决,就是由于消费者不能提供发票所致。如果搞清发票的法律意义,这个问题就清楚了。

消费者购买商品或者有偿接受服务是一种法律行为。它在消费者和生产经营者之间引发了消费法律关系,而证明这种法律关系存在的,是购货凭证和服务单据。例如,某消费者在某家商店购买了一台电视机,从而在该消费者与该商店之间产生一个商品买卖合同关系,日后证明这一关系存在的证据,除了电视机外,重要的就是发票(发票是购货凭证的一种)。因为它载明了某年某月某日在某商店以多少钱购买了某种牌号、型号的电视机,具体地反映着消费者与商店之间的买卖关系。消费者只有在能够证明这些情况的条件下,才有权向出售电视机的商店要求修、换、退、赔。否则,商店完全有理由拒绝消费者的要求。

购货凭证、服务单据是消费者与生产经营者之间存在消费法律关系的证明,所以,消费者应当妥善保管,必要时,主动向经营者索取。对于购货凭证、服务单据,《消费者权益保护法》规定:“经营者提供商品或者服务,应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具购货凭证或者服务单据;消费者索要购货凭证或者服务单据的,经营者必须出具。”