

“五五”普法系列丛书

丛书主编 张世琦

消费者权益保障

Xiaofeizhequanyibaozhāngwenda 问答

牛 丽 解玉环 洪 波 编著

法律即人类在社会层次的规则，
社会上人与人之间关系的规范，
以正义为其存在的基础，
以国家的强制力为其实施的手段。

辽宁人民出版社

丛书主编 张世琦

“五五”普法系列丛书

消费者权益保障问答

牛 丽 解玉环 洪 波 编著

辽宁人民出版社

© 张世琦 2007

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益保障问答 / 牛丽, 解玉环, 洪波编著. —沈阳:
辽宁人民出版社, 2009.1

(“五五”普法系列丛书 / 张世琦主编)

ISBN 978-7-205-06266-8

I. 消… II. ①牛… ②解… ③洪… III. 消费者权益
保护法 - 中国 - 问答 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 178980 号

出版发行: 辽宁人民出版社

地址: 沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮编: 110003

电话: 024-23284324 (邮 购) 024-23284321 (发行部)

传真: 024-23284191 (发行部) 024-23284304 (办公室)

<http://www.lnpsh.com.cn>

印 刷: 丹东印刷有限责任公司

幅面尺寸: 130mm × 184mm

印 张: $2\frac{7}{8}$

字 数: 46 千字

出版时间: 2009 年 1 月第 1 版

印刷时间: 2009 年 1 月第 1 次印刷

责任编辑: 张 强 阎伟萍

封面设计: 杜 江

版式设计: 王珏菲

责任校对: 姚飞天

书 号: ISBN 978-7-205-06266-8

定 价: 5.00 元

序

不懂法是可怜的，因为受到他人侵害不知道怎样用法律保护自己。不守法是可悲的，因为受到法律制裁后果十分严重。

尽管人间美好，社会安宁，人们之间充满着关爱，但我们也必须看到，在社会上，总会有人为了贪财、谋利，为了满足自己的种种私欲而骗财劫色，不择手段地侵害别人利益。正因为这样，为了保护人们的人身安全、财产安全和社会的安宁，国家不得不制定许多法律。这好比动物园里必须要有许多围圈动物的铁丝网一样。

在动物园里，有吃人的虎豹豺狼，然而，一群群游人，甚至是毫无防御能力的妇孺童叟，却可以坦然无惧地在园中游览观赏。道理很简单，这是动物园中一道道铁丝网、一道道围墙起到了保护游人的作用。如果没有围圈虎豹豺狼的围墙和铁丝网，各种动物不受任何约

束，一下子全跑出来，为所欲为，谁还敢去动物园？

一个国家如果没有法律，公民的财产可以随便被偷、被抢、被骗，公民的人身和生命，可以随便被侵犯和剥夺，人们就无法生活，国家就会因为没有安宁而不会存在。至于经济建设、社会发展，更是不可能的。所以，维护公民的人身财产安全和社会秩序的稳定，法律起到十分重要的作用。因此我们说，法律与人们的生活最紧密，也是应用最频繁，对人们的生活、工作、经营最有用的一门学科。只有学法、懂法、守法，才会确保人生的平安幸福。因此说，法律是护身法宝。

我们这套书，是人们学习法律和运用法律的入门向导，是打开法学大门的钥匙，是人们自我保护的锐利武器。人们通过对这套书的学习，会了解最常见的法律常识，从而会使生活更安宁、更幸福、更美满。

丛 书 主 编

辽宁省高级人民法院

张世琦

目 录

序	(1)
一、消费者权益的基本常识	(1)
1. 什么是消费者?	(1)
2. 农民购买、使用农业生产资料是否受 《消费者权益保护法》保护?	(2)
3. 消费者享有哪些权利? 承担哪些义务?	(3)
4. 什么是经营者? 经营者应当履行哪些 义务?	(4)
5. 侵犯消费者合法权益应承担怎样的 法律责任?	(5)
6. 经营者承担民事责任的形式有哪些?	(7)
7. 消费者在自身合法权益受到侵害时, 应当要求谁承担法律责任?	(8)
8. 哪些情况下经营者不承担赔偿责任?	(9)
9. 消费者购买商品或接受服务是否可以 进行选择?	(9)

消费者权益保障问答

“五五”普法系列丛书

10. 消费者有权拒绝哪些强制交易? (10)
11. 强迫消费者购买商品或接受服务是否
应承担刑事责任? (11)
12. 消费者是否有权获得价格合理的商
品或者服务? (12)
13. 经营者限定最低消费额是否合法? (13)
14. 经营者的格式合同是否有效? (14)
15. 消费者是否有权向经营者索要购货凭
证或服务单据? (15)
16. 消费者在营业场所受到人身伤害, 经
营者是否应承担责任? (16)
17. 消费者因人身损害可获得哪些赔偿? (17)
18. 提供商品或服务造成消费者财产损害
应承担怎样的法律责任? (18)
19. 什么是欺诈消费者的行为? 欺诈消费
者的行为有哪些表现? (20)
20. 欺诈消费者应承担怎样的法律责任? (21)
21. 经营者搜查消费者身体是否合法? (22)
22. 损害消费者人格尊严应承担怎样的法
律责任? (23)
23. 发布虚假广告欺骗和误导消费者应承
担怎样的法律责任? (24)
24. 生产、销售国家明令淘汰的商品应承
担怎样的法律责任? (26)

25. 出售不具备应当具备的使用性能而又未作说明的商品应承担怎样的法律责任? (27)
26. 以邮购方式提供商品出现问题应承担怎样的法律责任? (27)
27. 以预收款方式提供商品或服务出现问题应承担怎样的法律责任? (29)
28. 谁是种子的生产者? 生产商品种子应具备哪些条件? (30)
29. 国家对种子的生产、经营实行怎样的制度? (31)
30. 种子经营者应当具备哪些条件? 承担哪些义务? (31)
31. 应当在哪些地方购买种子? 购买种子应当注意哪些问题? (32)
32. 如何判断假种子和劣质种子? (33)
33. 因种子质量问题遭受损失应向谁索赔? (34)
34. 因种子质量问题造成损失的赔偿范围如何确定? (34)
35. 生产经营假劣种子应承担怎样的责任? (35)
36. 我国对农药的生产和进口实行什么制度? (35)

消费者权益保障问答

“五五”普法系列丛书

- 37. 农药生产者应当具备哪些条件? (36)
- 38. 农药产品是否必须贴有标签或者附具说明书? (37)
- 39. 哪些单位可以经营农药? 农药经营单位应当具备哪些条件? (38)
- 40. 如何判断假农药或劣质农药? (38)
- 41. 农药经营单位是否可以销售过期农药? (39)
- 42. 发布农药广告应符合哪些要求? (39)
- 43. 违反农药管理规定应当受到怎样的处罚? (40)

二、消费者权益的保护 (42)

- 1. 国家采取哪些措施保护消费者的合法权益? (42)
- 2. 工商行政管理机关怎样保护消费者的合法权益? (43)
- 3. 质量技术监督机关怎样维护消费者的合法权益? (45)
- 4. 卫生监督机关怎样维护消费者的合法权益? (46)
- 5. 物价监督管理机关怎样维护消费者的合法权益? (47)
- 6. 进出口商品检验机关怎样维护消费者

的合法权益?	(48)
7. 消费者协会怎样保护消费者的合法权益?	(49)
8. 国家给予消费者哪些反暴利方面的保护?	(50)
9. 消费者购买商品时怎样注意自我保护?	(51)
三、消费者权益纠纷的处理	(53)
1. 什么是消费权益纠纷?	(53)
2. 解决消费权益纠纷的途径有哪些?	(54)
3. 哪些情况适于消费者与经营者协商和解?	(55)
4. 消费者可以就哪些纠纷向消费者协会投诉?	(56)
5. 哪些投诉消费者协会不予受理?	(56)
6. 哪些投诉消费者协会酌情受理?	(57)
7. 消费者应向何地的消费者协会投诉?	(58)
8. 消费者协会怎样处理消费者的投诉?	(59)
9. 消费者可以向哪些国家行政机关申诉?	(60)
10. 消费者向国家工商行政管理机关申诉应当符合哪些条件?	(61)
11. 对工商行政管理机关处理消费者申诉	

消费者权益保障问答

五五 普法系列丛书

- 的规定有哪些? (62)
12. 什么是仲裁? 消费者可以就哪些消费
权益纠纷申请仲裁? (64)
13. 消费者申请仲裁必须具备哪些条件? (64)
14. 消费者在仲裁中享有哪些权利? 承
担哪些义务? (65)
15. 哪些情况下可以申请撤销仲裁裁决? (67)
16. 经营者不执行仲裁裁决怎么办? (68)
17. 什么是消费维权诉讼? 提起消费维权
诉讼应具备哪些条件? (68)
18. 消费者可以向哪个人民法院提起维权
诉讼? (70)
19. 消费者享有哪些诉讼权利? 承担哪些
诉讼义务? (71)
20. 什么是举证责任? 消费者如何承担举
证责任? (73)
21. 哪些情况下可以免除消费者的举证责
任? (75)
22. 消费者能否向人民法院申请先予执
行? (75)
23. 什么是反诉? 提起反诉的条件是什
么? (76)
24. 不服人民法院的第一审判决、裁定怎
么办? (77)

25. 申请人民法院强制执行应具备哪些
条件? (78)
26. 哪些情况下消费者可以申请再审? (79)

一、消费者权益 的基本常识

1. 什么是消费者？

《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，受其他法律、法规保护。”根据这一规定，消费者应当是为满足个人生活和工作需要而购买、使用商品或者接受服务的单位和个人。

消费者必须具有以下特点：

(1) 购买、使用商品或者接受服务是为了生活性消费，而不是为了生产性消费。以生产性消费为目的的消费者，实质上是生产经营者，不是消费者，不属于消费者权益保护法调整的对象。

(2) 消费行为的客体是商品或者服务。其中商品是指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、原料等；服务是指与生活消费有关的任何种类的有偿服务，包括饮食旅游服务、咨询服务、邮

政电讯服务、交通运输服务、医疗卫生服务、文化娱乐服务，等等。

(3) 消费方式应当是有偿购买、使用商品和接受服务。

(4) 消费者既包括公民个人，也包括进行生活消费的单位。

我国消费者的范围比较广泛，不仅指有偿购买、使用商品和消耗服务的自然人以及其他组织，通常情况下，还应当包括购买者的家庭成员和应购买者邀请使用商品或接受服务的人。这些人因商品和服务质量问题受到损害时，也可作为消费者而受到法律保护。

2. 农民购买、使用农业生产资料是否受《消费者权益保护法》保护？

《消费者权益保护法》第2条规定表明，消费者权益保护法主要用来调整生活性消费，对于生产性消费一般不予调整。因此，生产资料的生产与销售通常都是由产品质量法、合同法等法律进行调整。但《消费者权益保护法》第54条进一步规定：“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。”这一规定表明，消费者权益保护法把农民购买直接用于农业生产的生产资料的消费行为纳入了其调整范围。因此，农民因购买、使用直接用于农业生产的生产资料，如农药、化肥、种子、塑料薄膜等，合法权益遭受侵害的，可以

依据消费者权益保护法的规定获得法律保护。

3. 消费者享有哪些权利？承担哪些义务？

消费者的权利是指消费者在购买、使用商品或者接受服务过程中，依法享有的受法律保护的利益。消费者的权利作为消费者利益在法律上的体现，是消费者权益保护法的核心内容。根据消费者权益保护法的规定，消费者享有以下权利：（1）安全保障权。即消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人身、财产安全不受损害的权利。（2）知悉真情权。即消费者享有知悉其购买、使用的商品和接受的服务的真实情况的权利。（3）自主选择权。即消费者在消费时享有自主选择商品或者服务的权利。（4）公平交易权。即消费者在购买商品或者接受服务时，有获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件的权利。（5）获得赔偿权。即消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害时，享有依法获得赔偿的权利。（6）依法结社权。即消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。（7）获得知识权。即消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。（8）维护尊严和民族习惯权。即消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。（9）监督批评权。即消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督、批评、建议的权利，以及

消费者权益保障问答

“五五”普法系列丛书

对违法行为进行检举、控告的权利。

消费者购买、使用商品或者接受服务，在享有上述权利的同时，还应当履行以下义务：（1）遵守法律、法规和社会公德。（2）爱护商品，尊重经营者的劳动和服务。（3）按照说明书正确安装、使用和维护商品，按照服务规则接受服务。（4）依法投诉或者起诉，并承担相应的举证责任。

4. 什么是经营者？经营者应当履行哪些义务？

经营者是与消费者相对应的主体，是指以赢利为目的而从事商品生产和销售以及提供服务的法人、其他经济组织和个人。经营者的范围较为广泛，包括生产者、销售者和服务者。其中产品的生产者是最主要的经营者。

经营者的义务是对经营者依法必须为一定行为或不为一定行为的法定要求。经营者是与消费者相对应的另一方当事人，消费者的权利即为经营者的义务。根据消费者权益保护法的规定，经营者提供商品和服务时应当履行以下义务：（1）严格履行法定义务或与消费者约定的义务；（2）接受消费者的监督；（3）提供安全商品和安全服务；（4）提供有关商品和服务的真实信息；（5）标明其真实名称和标记；（6）出具购货凭证和服务单据；（7）保障商品质量；（8）承担“三包”责任；（9）严格遵守公平交易；（10）尊重消费者的人

格权，等等。

5. 侵犯消费者合法权益应承担怎样的法律责任？

消费者权益保护法对消费者合法权益的司法保护，主要是通过民事、行政、刑事等法律手段来实现的。根据违法行为的性质、情节、社会危害性等因素，经营者侵犯消费者合法权益的，应分别承担民事法律责任、行政法律责任和刑事法律责任。

(1) 民事法律责任

民事责任是指经营者在提供商品或者服务的过程中，侵犯消费者的合法权益，使消费者受到人身、财产损失所应承担的赔偿责任。民事责任是一种最基本的责任形式。

根据消费者权益保护法规定，经营者有下列情形之一的，除法律另有规定外，应当依照产品质量法和其他有关法律、法规的规定，承担民事责任：①商品存在缺陷的；②不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的；③不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准的；④不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的；⑤生产国家明令淘汰的商品或销售失效、变质的商品的；⑥销售的商品数量不足的；⑦服务的内容和费用违反约定的；⑧对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或无理拒绝的；⑨法律、法规