



大众法律文化书库

DAZHONG FALU WENHUA SHUKU

大众消费 法律指南

栾兆安 杨开广 编著



大众文艺出版社

大众消费法律指南

栾兆安 杨开广 编著

大众文艺出版社

·北京·

图书在版编目(CIP)数据

大众消费法律指南/栾兆安,杨开广编著.

—北京:大众文艺出版社,2000.5

ISBN 7-80094-877-3

I. 大…

I. ①栾… ②杨…

Ⅲ. 消费者-权益-保护法-基本知识-中国

IV. D923.84

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 04291 号

大众文艺出版社出版发行

(北京朝阳区潘家园东里 21 号 邮编:100021)

北京市昌平西贯市印刷厂印刷 新华书店经销

开本 850×1168 毫米 1/32 印张 13.375 字数 333 千字

2000 年 5 月北京第 1 版 2000 年 5 月北京第 1 次印刷

印数 1—5000 册

定价:18.00 元

前 言

我们每个人都是天生的消费者。从衣食住行用等物质性消费到各种文化娱乐等精神性消费以及医疗保健等服务性消费,可以说都与我们须臾不可分离。特别是随着新技术革命浪潮推动下的产品技术升级、物质生产的巨大进步以及我国社会主义经济体制改革的深化,对我国大众来讲,除了传统的衣食品等购物消费外,正在涌现出各种新型消费:私人购买小汽车,这个在十年前对中国人来讲一直是一个遥远的梦想,如今对众多家庭正在成为现实或已经成为现实;拥有家用多媒体电脑在中等以上收入的家庭已相当普及;计划经济下的福利性分房政策已被住房商品化、社会化的房改政策彻底取代,购买公有住房、经济适用房、商品房或者租住廉租住房已成为每个家庭不可或缺的重要消费内容;贷款购房、购车和购物,已成为极具吸引力的消费方式;租用小汽车、家用电脑和儿童玩具等消费方兴未艾;外出或出国旅游、医疗保健和通过律师、公证等中介服务维护自己的合法权益,将成为二十一世纪最具活力的大众消费热点。

面对每时每刻的种种消费和滚滚而来的新型消费热浪,作为消费者的我们既不断感到惊喜,又时常陷于困惑:我们在消费时享有什么权利并如何行使?经营者在提供商品和服务时负有什么义务?我们如何判断经营者所

提供的商品和服务是否合格？不合格时经营者应承担什么样的质量责任？为达到我们的消费目的，应如何与经营者签订消费合同？签订合同时应遵循什么原则？应注意哪些问题？如何履行合同？在什么情况下合同当事人应承担违约责任？在购车、购物，买房、租房，贷款、租赁，旅行、运输，接受医疗美容，签订服务性合同和接受中介服务时，作为消费合同一方当事人的消费者享有什么权利、负有什么义务？如何避免消费纠纷和防止在消费时上当受骗？发生消费纠纷后如何解决并维护自己的合法权益？……

为了帮助广大消费者克服消费中所遇到的各种困惑，并真正使其成为用法律知识武装起来的自觉的和成熟的消费者，本书从我国这些年颁布的一系列有关保护消费者权益和规范市场行为与市场秩序的法律法规入手，着眼于解决消费者在消费中可能发生的各种问题，对有关消费理论与实务作了全面系统和富有针对性的阐述。作者相信，本书对指导广大消费者的正确消费，帮助消费者维护自己的合法权益，解决各种消费纠纷将发挥重要作用。

本书写作分工为：上编和下编的第一、二、三篇由栾兆安撰写；下编的第四、五、六篇由杨开广撰写。

作者

2000年1月6日

目 录

上编 消费法律一般知识

一、消费者的权利与经营者的义务

1. 什么是消费者？其特征如何？ (3)
2. 什么是经营者？其特征如何？ (4)
3. 《消费者权益保护法》所规定的消费者的权利有哪些？
..... (4)
4. 什么是消费者的安全权？ (5)
5. 什么是消费者的知悉真情权？ (5)
6. 什么是消费者的自主选择权？ (6)
7. 什么是消费者的公平交易权？ (7)
8. 什么是消费者的求偿权？ (7)
9. 什么是消费者的结社权？ (8)
10. 什么是消费者的知识获取权？ (8)
11. 什么是消费者的维护尊严权？ (8)
12. 什么是消费者的监督权？ (9)
13. 《消费者权益保护法》规定经营者必须履行哪些义务？
..... (9)
14. 什么是经营者的依法规定或约定履行义务？ (10)
15. 什么是经营者接受消费者监督的义务？ (11)
16. 什么是经营者保证商品和服务安全的义务？ (11)
17. 什么是经营者提供商品和服务真实信息的

- 义务? (12)
18. 什么是经营者标明真实名称和标记的义务? (13)
19. 什么是经营者出具购货凭证或者服务单据的义务?
..... (14)
20. 什么是经营者保证商品或者服务质量的义务?
..... (15)
21. 什么是经营者履行“三包”或者其他责任的义务?
..... (16)
22. 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? (17)
23. 什么是经营者不得侵犯消费者人格权的义务? (18)
24. 国家如何对消费者的合法权益进行保护? (19)
25. 担负着保护消费者合法权益职责的行政执法部门有
哪些? 其各自的职责是什么? (19)
26. 什么是消费者组织? 其具有哪些职能? (21)
27. 一般情况下,消费者合法权益受到损害时可以向谁
要求赔偿? 销售者或生产者先行赔偿后应如何追偿?
..... (21)
28. 原企业侵害了消费者的合法权益后而发生了分立或
合并的,消费者应向谁要求赔偿? (22)
29. 消费者对于使用他人营业执照的经营者所侵害的合
法权益,应向谁要求赔偿? (22)
30. 消费者在展销会、租赁柜台购买商品或接受服务,
其合法权益受到损害的,应向谁要求赔偿? (23)
31. 消费者因经营者利用虚假广告提供商品或者服务,
其合法权益受到损害的,应向谁要求赔偿? (23)
32. 《消费者权益保护法》所列举的经营者应当承担
民事责任的情形有哪些? (24)

33. 经营者提供商品或者服务,造成消费者或其他受害人伤亡的,应承担的赔偿责任范围是什么? (25)
34. 经营者在提供商品或者服务时,侵害消费者的人格尊严或人身自由的,应承担什么民事与行政责任?
..... (25)
35. 经营者因提供商品和服务给消费者造成财产损害的,应以什么方式承担民事责任? (26)
36. 未履行“三包”义务以及经营者未按照与消费者的约定方式提供商品或服务的,应承担什么民事责任?
..... (27)
37. 经营者提供商品或者服务时的欺诈行为有哪些? 对此应承担什么民事责任? (28)
38. 《消费者权益保护法》所列举的经营者应受到行政处罚的情形有哪些? (29)
39. 我国的商品和服务价格形成机制是怎样的? (30)
40. 经营者如何制定商品价格或服务价格? (31)
41. 经营者进行价格活动时享有什么权利? 不得有哪些不正当的价格行为? (31)
42. 哪些商品和服务价格可以实行政府指导价或者政府定价? 政府的定价权限和适用范围是怎样的? (32)
43. 政府指导价、政府定价的制定依据是什么? 如何制定?
..... (33)
44. 国家对价格总水平如何进行调控? (34)
45. 政府价格主管部门在价格监督检查中可以行使哪些职权? (35)
46. 经营者和政府价格工作人员在价格监督检查中负有什么义务? 群众性组织和消费者个人是否有权对价格行为进行社会监督? (35)

47. 商品和服务收费是否都必须实行明码标价？实行明码标价应当符合什么要求？ (36)
48. 对不按规定执行明码标价和不如实标明国家规定的价格或收费标准的经营者如何处罚？ (37)
49. 国家规定经营者对哪些产品必须实行“三包”？其整个产品和其主要部件的“三包”有效期各为多长时间？ (38)
50. 经营者能否免除或严于国家规定的“三包”责任？ (39)
51. 负有“三包”义务的销售者、修理者和生产者的具体义务是什么？ (40)
52. 消费者如何行使退货、换货和维修的权利？ (40)
53. 在“三包”有效期内对产品的修理费和运输费用由谁承担？在哪些情况下可以免除“三包”责任？ (42)
54. 什么是广告？广告活动所应遵循的基本原则是什么？ (42)
55. 广告活动应当符合什么要求？对违反《广告法》要求的追究什么法律责任？ (43)
56. 药品、医疗器械和农药广告不得有哪些内容？哪些药品不得做广告？对违反规定的如何处罚？ (44)
57. 对烟草广告与食品、酒类、化妆品广告有什么限制？对违反规定的如何处罚？ (45)
58. 《产品质量法》所称“产品”指的是什么？ (46)
59. 《产品质量法》所规定的我国产品质量监督管理体制是什么？ (46)
60. 产品质量监督管理制度的主要内容有哪些？ (47)
61. 什么是产品质量认证？这一工作是怎样进

- 行的? (48)
62. 什么是产品质量认证标志? 对企业使用产品质量认证标志有什么要求? (49)
63. 企业申请产品质量认证应具备哪些条件? (50)
64. 什么是企业质量体系认证? 它与产品质量认证有什么区别? (51)
65. 国家怎样对产品质量进行监督检查? 其重点是什么? (52)
66. 判断产品质量合格的依据是什么? (52)
67. 什么是产品标识? 产品或者其包装上的标识应符合哪些要求? 对于违反者如何处罚? (53)
68. 什么是警示说明和警示标志? 应在哪些产品上使用警示说明和警示标志? (54)
69. 《产品质量法》所规定的生产者的义务有哪些? (54)
70. 《产品质量法》所规定的销售者的义务有哪些? (55)
71. 销售者为什么应当执行进货检查验收制度? (55)
72. 销售者应当怎样执行进货检查验收制度? (56)
73. 什么是产品瑕疵和产品缺陷? 二者区别何在? (57)
74. 销售者售出的产品存在瑕疵, 应承担什么民事责任? (57)
75. 因产品存在缺陷造成消费者的人身和财产损害时, 如何确定生产者和销售者之间的赔偿责任? 在什么情况下只能由销售者承担赔偿责任? (58)
76. 因产品存在缺陷造成消费者人身和财产损害时, 生产者在什么情况下不负赔偿责任? (59)
77. 生产者或销售者承担损害赔偿的责任范围及方式是什么? 消费者要求损害赔偿的诉讼时效期间为几年? (59)

78. 对生产、销售不符合保障人体健康,人身和财产安全标准的产品的,如何处罚? (60)
79. 对生产、销售以假充真、以次充好、以不合格产品冒充合格产品的,应追究什么法律责任? (60)
80. 什么是国家明令淘汰产品? 对生产这种产品的如何处罚? (61)
81. 对销售失效、变质产品的如何处罚? 对生产、销售伪造或假冒产品的如何处罚? (61)
82. 产品质量检验机构伪造检验数据或检验结论,应承担什么法律责任? 对有关国家工作人员的职务犯罪应如何处罚? (62)
83. 对生产、销售假药、劣药的犯罪,应追究什么刑事责任? (62)
84. 对生产、销售不符合卫生标准的食品和有毒、有害食品的犯罪,应追究什么刑事责任? (63)
85. 对生产、销售不符合标准的医疗器械、医用卫生材料的犯罪,应追究什么刑事责任? (64)
86. 对生产、销售不符合安全标准的产品的犯罪,应追究什么刑事责任? (64)
87. 对生产、销售伪劣农药、兽药、化肥、种子的犯罪,应追究什么刑事责任? (65)
88. 对生产、销售不符合卫生标准的化妆品的犯罪,应追究什么刑事责任? (65)
89. 对企业事业单位生产、销售伪劣商品的犯罪,怎样追究刑事责任? (65)
90. 什么是不正当竞争? 哪些不正当竞争行为既损害了其他经营者的利益又直接侵害了消费者的合法权益? (66)

91. 采用欺骗手段从事市场交易的不正当竞争行为有哪些？
对这种经营者应追究什么法律责任？ (67)
92. 什么是滥用独占地位的不正当竞争行为？应承担什
么法律责任？ (69)
93. 权力经商的不正当竞争行为有哪些？对其如何处罚？
..... (69)
94. 什么是虚假宣传行为？对其应追究什么行政责任？
..... (71)
95. 什么是搭售商品或者附加其他不合理条件的不正当
竞争行为？ (71)

二、消费合同基本知识

1. 合同法的调整范围是什么？哪些消费行为受合同法的
调整？ (73)
2. 什么是合同？其基本特征是什么？ (74)
3. 合同可以划分为哪几类？ (75)
4. 我国《合同法》的基本原则有哪些？消费者在与经营
者发生交易行为时是否应当遵循这些原则？ (77)
5. 合同的主要形式有哪些？ (79)
6. 合同的基本内容包括哪些主要条款？ (80)
7. 合同成立的要件构成是怎样的？ (82)
8. 什么是要约？其构成要件有哪些？要约与要约邀请有
什么区别？ (84)
9. 如何确定要约的生效时间？生效要约具有什么法律拘
束力？ (85)
10. 要约在何时可以撤回或撤销？在哪些情形下不得撤
销？ (86)
11. 要约在哪些情形下失效？ (87)
12. 什么是承诺？其构成要件有哪些？ (87)

13. 承诺的期限自何时开始? 承诺何时生效? (88)
14. 承诺迟延与逾期到达时的效力何如? 承诺可以在何时撤回? (89)
15. 如何确定合同成立的时间? (90)
16. 如何确定合同成立的地点? (90)
17. 什么是格式条款? 其无效的情形有哪些? 对格式条款发生争议时如何解释? (91)
18. 订立合同的当事人在什么情况下承担缔约过失责任 (92)
19. 合同的生效一般具备哪些要件? (93)
20. 如何确定合同的生效时间? (95)
21. 什么是效力待定的合同? 其产生合同效力的条件是什么? (96)
22. 什么是限制民事行为能力人? 限制民事行为能力人所订立的合同在什么情况下有效? (96)
23. 无权代理人订立的合同在什么情况下有效? (97)
24. 什么是表见代理? 在此情况下所订立的合同对被代理人是否有效? (98)
25. 法定代表人、单位负责人越权订立的合同是否有效? (99)
26. 无权处分人所订立的处分财产合同在什么情况下有效? (100)
27. 什么是无效合同? 它与合同的不成立有什么不同? 哪些合同为无效合同? (100)
28. 什么是可撤销的合同? 其包括哪些种类? 合同当事人的撤销权消灭的原因有哪些? (101)
29. 什么是重大误解的合同? 其构成要件是什么? ... (102)
30. 什么是显失公平的合同? 其构成要件是什么? ... (103)

31. 什么是因欺诈而订立的合同？其构成要件是什么？ (103)
32. 什么是因胁迫订立的合同？其构成要件是什么？ (104)
33. 什么是乘人之危订立的合同？其构成要件是什么？ (105)
34. 合同被确认无效或被撤销的法律后果是什么？ ... (105)
35. 什么是合同的履行？合同的履行原则有哪些？ ... (106)
36. 合同主要条款不明确时如何履行？ (109)
37. 什么是向第三人履行？向第三人履行的法律后果是什么？ (110)
38. 什么是第三人代为履行？其法律后果是什么？ ... (110)
39. 什么是同时履行抗辩权？其构成要件及适用条件是什么？ (112)
40. 什么是后履行抗辩权？其构成要件及适用条件是什么？ (113)
41. 什么是不安抗辩权？其构成要件及适用条件是什么？ (113)
42. 债权人分立、合并或者变更住所时债务人如何履行债务？ (115)
43. 债务人能否提前或部分履行债务？ (115)
44. 什么是债权人的代位权？债权人行使代位权的条件是什么？ (115)
45. 什么是债权人的撤销权？在什么情形下债权人可以行使撤销权？债权人行使撤销权的条件是什么？ (117)
46. 什么是合同的变更？其具有什么法律特征？ (119)
47. 合同可以变更的情形有哪些？ (119)

48. 什么是合同转让？其构成要件是什么？ (120)
49. 什么是合同权利的转让？哪些合同权利不得转让？
..... (122)
50. 转让合同权利的生效条件及其法律效力是
什么？ (123)
51. 什么是合同义务的转移？其生效要件及法律后果是
什么？ (124)
52. 什么是合同权利义务的一并转让？ (125)
53. 当事人合并、分立时的合同权利义务如何承受？
..... (126)
54. 什么是合同终止？合同终止的情形有哪些？合同终
止的后果是什么？ (127)
55. 什么是合同的解除？合同解除的种类有哪些？ ... (128)
56. 在什么情形下当事人可以行使合同的法定解除权？
..... (129)
57. 合同解除权的行使期限和程序是怎样的？ (131)
58. 合同解除的后果是什么？ (132)
59. 什么是债务抵销？其分为几种？ (133)
60. 法定抵销的特点是什么？其生效条件和法律后果是
什么？ (134)
61. 什么是债务提存？其适用情形和法律后果是什么？
..... (135)
62. 什么是债务免除？其法律效力是什么？ (137)
63. 什么是债务混同？其效力是什么？不发生混同的情
形有哪些？ (137)
64. 什么是违约？其表现形式有哪些？ (138)
65. 什么是违约责任？其具有什么特点？ (139)
66. 违约责任的构成要件和违约责任形式有哪些？ ... (140)

67. 什么是继续履行? 金钱债务和非金钱债务如何继续履行? (141)
68. 因标的质量违约的责任形式有哪些? (143)
69. 什么是定金? 当事人违约时如何承担定金责任? (144)
70. 什么是违约金? 违约金的数额如何确定? (145)
71. 违约金与继续履行、定金和损害赔偿等违约责任形式有什么区别与联系? (146)
72. 什么是违约损害赔偿? 其具有什么特点? 违约损害赔偿有哪些种类? (147)
73. 违约损害赔偿的范围如何确定? (148)
74. 什么是不可抗力? 当事人因不可抗力不能履行合同的, 是否应当全部免除责任? 当事人因不可抗力而不能履行合同时负有什么义务? (150)
75. 当事人不履行合同的免责事由有哪些? (151)
76. 什么是责任竞合? 在违约责任与侵权责任竞合的情况下违约方应承担什么责任? (152)
77. 什么是合同的解释? 对合同当事人有争议的条款如何解释? (153)
78. 合同争议的解决方式有哪些? (153)

下编 具体消费法律知识

一、购物、购车篇

1. 什么是买卖合同? 其具有什么法律特征? (157)
2. 《合同法》对买卖合同的内容有什么特殊要求? (158)
3. 买卖合同的标的物应符合什么条件? (159)
4. 买卖合同中出卖人负有什么义务? (160)

5. 出卖人应当在什么期限内交付标的物？提前、迟延履行应负什么违约责任？ (162)
6. 出卖人应在什么地点向买受人交付标的物？ (163)
7. 出卖人如何履行对标的物的包装义务？ (163)
8. 什么是瑕疵担保责任？其具有什么特点？其分为几种？ (164)
9. 什么是权利瑕疵担保责任？出卖人对标的物承担权利瑕疵担保责任的形式有哪些？ (164)
10. 什么是物的瑕疵担保责任？出卖人对标的物承担物的瑕疵担保责任的条件是什么？ (166)
11. 在买卖合同中买受人的义务有哪些？ (168)
12. 买受人如何履行验收标的物的义务？ (169)
13. 买受人如何履行支付标的物价款的义务？在没有约定或者约定不明确时如何履行？ (169)
14. 买受人支付价款的地点如何确定？ (170)
15. 买受人支付价款的时间如何确定？ (170)
16. 买卖合同标的物所有权转移的时间如何确定？ ... (171)
17. 买卖合同标的物所有权转移的范围如何确定？ ... (172)
18. 什么是标的物的风险承担？标的物风险转移的时间如何确定？ (173)
19. 标的物为主、从物的合同如何解除？ (175)
20. 标的物为数物的合同如何解除 (175)
21. 分批交付标的物的合同如何解除？ (175)
22. 分期付款买卖合同其解除条件和后果是怎样的？ (176)
23. 什么是样品买卖？《合同法》对样品买卖有什么特别规定？ (176)
24. 什么是试用买卖？其有什么特征？《合同法》对试