

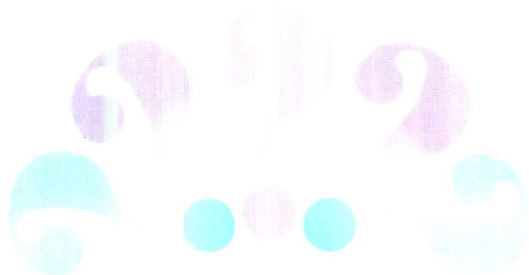


FALU KUAICAN CONGSHU

消费者权益

刘学敏等编著

200问



湖南人民出版社



法律快餐丛书

FALU KUAICAN CONGSHU

消费者权益

200问

刘学敏 蒋建湘 刘作凌 编著

湖南人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益 200 问 / 刘学敏编著. —长沙: 湖南人民出版社,
2002.9

(法律快餐)

ISBN 7-5438-2994-0

I. 消... II. 刘... III. 消费者权益保护法—中国—问答
IV. D923.85-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 055390 号

责任编辑: 邓胜文

装帧设计: 尹文君

消费者权益 200 问

刘学敏 蒋建湘 刘作凌 编著

*

湖南人民出版社出版、发行

(长沙市展览馆路 66 号 邮编: 410005)

湖南省新华书店经销 益阳潇湘印务公司印刷

2002 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 11.125

字数: 226,000 印数: 1-7,000

ISBN 7-5438-2994-0

D·424 定价: 18.00 元

目 录

一 总 则

1. 什么是消费者? (1)
2. 购买商品不是自己使用而是赠送他人, 是不是
消费者? (3)
3. 单位购进商品供职工消费时, 单位是不是消费者?
..... (4)
4. 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料时,
可作为消费者受到保护吗? (5)
5. “知假买假”是不是消费者? (6)
6. 就医者是不是消费者? (8)
7. 接受非法服务被宰能否受《消费者权益保护法》的
保护? (10)
8. 车祸索赔能否运用《消费者权益保护法》? (11)
9. 什么叫消费者权益保护法? (13)
10. 消费者权益保护法的基本内容是什么? (14)
11. 消费者权益保护法的调整对象是什么? (16)
12. 我国调整消费者权益的法律规范有哪些? (19)

13. 如何理解《消费者权益保护法》与其他法律、法规在保护消费者权益上的关系? (21)
14. 什么是自愿原则? (22)
15. 什么是平等原则? (24)
16. 什么是公平原则? (26)
17. 如何理解诚实信用原则? (27)

二 消费者的权利

18. 什么是消费者的人身安全权? (29)
19. 什么是消费者的财产安全权? (31)
20. 消费者应如何实现自己的安全权? (32)
21. 什么是消费者的知情权? (34)
22. 商品说明书使用外文, 对吗? (36)
23. 消费者如何实现自己的知情权? (37)
24. 消费者有选择自己交易对象的权利吗? (39)
25. 消费者有拒绝某商品或服务的权利吗? (41)
26. “搭售”行为合法吗? (42)
27. 消费者如何实现对商品的比较、鉴别和挑选权?
..... (44)
28. 什么是消费者的公平交易权? (46)
29. “结业清仓”无期, “价外馈赠”劣品, 合法吗?
..... (48)
30. 不合理定价, 是否侵犯了消费者的公平交易权?
..... (51)
31. 经营者短斤少两, 合法吗? (52)
32. 消费者购买商品差多少属于缺斤短两? (54)

33. 强制交易行为，合法吗？	(56)
34. 消费者对经营者规定的最低消费能说“不”吗？	(58)
35. “如有损坏，照‘价’赔偿”，这种高额索赔有据 吗？	(59)
36. 邮局送钱上门扣除手续费合法吗？	(60)
37. 什么是消费者的求偿权，包括哪些范围？	(61)
38. 消费者应怎样实现求偿权？	(64)
39. 消费者如何选择最佳途径行使求偿权？	(66)
40. 具有人格象征意义的特定物永久灭失，能获精神 赔偿吗？	(68)
41. 服务有瑕疵该赔吗？	(70)
42. 商家免费寄存，丢失是否要赔？	(72)
43. 住宿客人被盗，饭店是否该负赔偿责任？	(72)
44. 如何保障医疗消费者的合法权益？	(74)
45. 什么是消费者的结社权？	(77)
46. 消费者如何行使结社权？	(78)
47. 什么是消费者的受教育权？	(80)
48. 什么是消费者的人格尊严权？	(82)
49. 如何理解消费者民族风俗习惯获得尊重权？	(84)
50. 什么是消费者的监督权？	(85)
51. 对消费者权益保护工作的监督内容有哪些？	(87)
52. 大酒店违规乱收长话费，消费者如何实现监督权？	(88)

三 经营者的义务

53. 什么是经营者? (91)
54. 《产品质量法》规定的生产者的义务有哪些? ... (92)
55. 销售者的产品质量责任和义务有哪些? (95)
56. 有奖销售活动中有哪些禁止性的规定? (97)
57. 中奖奖品出现纠纷应如何处理? (99)
58. 经营者不得采用哪些不正当手段从事市场交易?
..... (100)
59. 公用企业或其他依法享有独占地位的经营者不得
有哪些限制竞争的行为? (102)
60. 附带赠送礼品内容的广告, 广告法如何规定广告
经营者的义务? (103)
61. 药品、医疗器械广告中不得涉及哪些内容? (105)
62. 农药广告中不得涉及哪些禁止性内容? (107)
63. 对烟草广告的发布, 法律有哪些特别规定? (108)
64. 《商标法》规定的经营者的义务有哪些? (110)
65. 食品生产、经营过程中必须符合哪些卫生要求?
..... (112)
66. 禁止生产经营的食品有哪些? (113)
67. 我国《药品管理法》新规定的假药、劣药指的
是什么? 对生产、销售假药、劣药的如何处罚?
..... (115)
68. 我国《药品管理法》对新药的生产、使用有哪些
具体规定? (117)
69. 《化妆品卫生监督条例》规定经营者的义务有哪些?

.....	(118)
70. 如何理解经营者的约定义务?	(120)
71. “假一赔十”, 经营者的这种承诺应否兑现?	(123)
72. 在旅店住宿合同中, 旅店经营者应承担哪些义务?	(125)
73. 在旅游合同中, 旅游经营者应承担哪些义务?	(127)
74. 在客运合同中, 承运人应承担哪些义务?	(129)
75. 火车晚点, 铁路运输部门是否该赔?	(131)
76. 在消费加工承揽合同中, 承揽人应承担哪些义务?	(132)
77. 在消费买卖合同中, 经营者应当承担哪些义务?	(134)
78. 在邮购合同中, 邮售经营者负有哪些义务?	(135)
79. 为保障消费者监督权的有效行使, 经营者应该 做些什么?	(137)
80. 对于危险商品和服务, 经营者应否做出警示和说明?	(139)
81. 经营者主要应对哪些商品和服务做出警示和说明?	(141)
82. 电视机爆炸, “私了”行吗?	(144)
83. 如何理解经营者有提供真实信息的义务?	(146)
84. 一件商品标两个品牌消费者有权拒绝吗?	(148)
85. 消费品的使用说明应包含哪些内容?	(150)
86. 目前产品说明书主要存在哪些问题? 消费者应如 何提高自我保护能力?	(153)

87. 经营者对消费者的询问能否置之不理, 答非所问
或含糊其辞吗? (155)
88. 经营者提供商品或者服务不明码标价, 对吗?
..... (157)
89. 标错价的商品出售后如何处理? (159)
90. 经营者对其真实名称和标记负有标示义务吗?
..... (160)
91. 经营者是否必须出具购货凭证和服务单据? (162)
92. 消费者在收取、保存发票时应注意些什么问题?
..... (165)
93. 勉强接受瑕疵商品, 造成损失该怎么办? (168)
94. 如何理解经营者保证商品或者服务质量的义务?
..... (170)
95. 经营者对自己提供的商品或者服务胡乱吹嘘、
自我标榜, 对吗? (171)
96. 有瑕疵的赠品能退吗? (173)
97. 打折商品能不能退换? (174)
98. 目前国家规定实行三包的商品包括哪些? 它们的
三包有效期有多长? (175)
99. 生产者为保证三包责任的落实应当履行哪些义务?
..... (178)
100. 销售者为保证三包责任的落实应当履行哪些义务?
..... (178)
101. 修理者为保证三包责任的落实应当履行哪些义务?
..... (181)
102. 对国家规定实行三包的商品, 在什么情形下,

目 录

消费者可要求退货呢？	(182)
103. 硬要外包装是不是退货的必要条件？	(185)
104. 对国家规定实行三包的商品，在什么情形下， 消费者可要求换货呢？	(186)
105. 实行三包的商品经营者能否提出代销解决？ ...	(187)
106. 国家规定实行三包的商品，在哪些情形下，销 售者和生产者可以免除三包责任？	(188)
107. 包修期是否包括维修时间？	(190)
108. 商品已售出 15 日，不再负责的说法对吗？	(191)
109. 对实行“三包”的大件商品，由谁来承担运输 等合理费用？	(193)
110. 商品在保修期内两次修理仍不能正常使用的， 怎么办？	(194)
111. 购买的手机出现问题，怎么办？	(196)
112. 经营者如何履行自己约定的“三包”义务？ ...	(198)
113. 对未列入“三包”目录的商品如何实行“三包”？	(200)
114. 什么是格式合同？	(201)
115. 格式合同提供者应承担哪些义务？	(202)
116. 如何对格式合同进行解释？	(203)
117. “偷一罚十”，商场这种告示有效吗？	(205)
118. 洗衣店的这种行规有效吗？	(206)
119. 什么样的店堂告示消费者能说“不”？	(208)
120. 如此通知、声明，消费者可否置之不理？	(209)
121. 公共服务行业能否拒绝客人？	(211)
122. “衣冠不整禁止入内”是否侵权？	(213)

123. 商家的“最终解释权”是否有法律效力? (216)
124. 对经营者的侮辱行为, 消费者怎样讨回公道?
..... (218)
125. 对经营者的诽谤行为, 消费者能“讨个说法”吗?
..... (220)
126. 经营者可以强行搜查消费者的身体及其携带的物品吗? (221)
127. 经营者能够限制或剥夺消费者的人身自由吗?
..... (223)

四 国家对消费者合法权益的保护

128. 为什么国家对消费者的合法权益给予特殊的保护?
..... (225)
129. 工商行政管理部门在保护消费者权益方面主要
有哪些职责? (227)
130. 物价管理部门在保护消费者权益方面的主要职
责是什么? (229)
131. 技术监督部门在保护消费者权益方面的主要职
责是什么? (231)
132. 食品卫生监督机关在保护消费者权益方面主要
有哪些职责? (232)
133. 药品监督管理机关在保护消费者权益方面的主
要职责是什么? (233)
134. 进出口商检部门在保护消费者权益方面的主要
职责是什么? (235)

五 消费者组织

- 135. 什么是消费者组织? (236)
- 136. 消费者协会受理哪些投诉? (237)
- 137. 消费者协会有哪些职能? (238)
- 138. 对消费者协会的调查, 有关单位和人员能否予以
拒绝? (239)
- 139. 消费者协会能否从事经营活动? (241)
- 140. 消费者协会能否以牟利为目的向社会推荐商品
和服务? (242)
- 141. 消费者协会怎样支持受损害的消费者向法院起
诉? (244)

六 争议的解决

- 142. 什么是消费者权益争议? 其解决的途径有哪些?
..... (247)
- 143. 消费者与经营者在协商解决争议过程中应注意
哪些问题? (248)
- 144. 消费者协会在调解消费者争议中应注意哪些问题?
..... (249)
- 145. 消协调解达成的协议是否可以反悔? (251)
- 146. 商品质量有争议, 消费者怎样进行送检? (253)
- 147. 发生消费争议后, 消费者如何进行行政申诉?
..... (254)
- 148. 工商行政管理机关如何处理消费者的申诉? ... (256)
- 149. 什么是仲裁, 仲裁程序包括哪几个阶段? (258)

150. 消费者向法院起诉必须符合哪些条件? (260)
151. 消费者应该向哪个法院起诉? (261)
152. 在合同纠纷中, 消费者如何收集证据, 进行举证?
..... (263)
153. 在侵权纠纷中, 消费者如何收集证据, 进行举证?
..... (264)
154. 缺陷产品致害, 由谁举证? (265)
155. 消费者在投诉过程中的路途费、误工费由谁负
担? 如何负担? (268)
156. 消费者应在多长时间内向产品的生产者或销售
者主张赔偿要求? (269)
157. 如何确定商品销售者与生产者的赔偿责任? ... (270)
158. 服务者的赔偿责任如何确定? (272)
159. 对消费者有赔偿责任的企业分立, 赔偿责任如何
确定? (274)
160. 对消费者负有赔偿责任的企业合并, 赔偿责任
如何确定? (276)
161. 如何确定营业执照使用者与营业执照持有者的
赔偿责任? (278)
162. 消费者在租赁柜台购买商品或者接受服务, 其
权益受到损害, 怎么办? (279)
163. 如何确定展销会举办者与参展单位的赔偿责任?
..... (281)
164. 如何确定广告经营者的法律责任? (283)

七 法律责任

165. 出售缺陷商品造成消费者人身、财产损害的如何承担民事责任? (286)
166. 在什么情形下, 商品存在缺陷, 生产者可以不承担赔偿责任? (287)
167. 出售的商品不具备应当具有的使用性能而出售未做说明的, 经营者应承担什么样的民事责任? (289)
168. 出售的商品不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准, 经营者如何承担民事责任? (291)
169. 不符合以商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的, 经营者如何承担民事责任? (292)
170. 产品的保质期与保存期有什么区别? (294)
171. 销售失效、变质商品, 经营者应承担什么法律责任? (294)
172. 什么是国家明令淘汰的产品? (296)
173. 生产国家明令淘汰的商品, 如何承担法律责任? (297)
174. 出售的商品数量不足, 经营者该如何承担民事责任? (299)
175. 经营者提供服务的内容和费用违反约定的, 该如何承担民事责任? (300)
176. 对消费者提出的合理要求, 经营者故意拖延或

- 者无理拒绝，该如何承担民事责任？ (302)
177. 经营者提供商品或服务，造成消费者人身一般伤害的，应赔偿哪些费用？ (304)
178. 经营者提供商品或服务，造成消费者残疾的，应赔偿哪些费用？ (305)
179. 经营者提供商品或服务，造成消费者或其他受害人死亡的，应赔偿哪些费用？ (306)
180. 对受害消费者或其他受害人医疗费赔偿是如何规定的？ (308)
181. 消费者或其他受害人误工费赔偿是如何计算的？ (309)
182. 消费者或其他受害人护理费的赔偿是如何规定的？ (311)
183. 对消费者或其他受害人的营养费、交通费、住宿费的赔偿如何计算？ (313)
184. 残疾消费者或其他受害人生活补助费的赔偿是如何规定的？ (314)
185. 如何确定受害消费者或其他受害人的扶养人必要的生活费？ (315)
186. 经营者侵害消费者人格尊严，该承担什么样的民事责任？ (316)
187. 经营者侵害消费者的人身自由，该如何承担民事责任？ (317)
188. 经营者提供商品，造成消费者财产损害的，应承担什么样的民事责任？ (318)
189. 经营者提供服务，造成消费者财产损害的，如

目 录

- 何承担民事责任? (319)
190. 经营者以邮购方式提供商品, 违反邮购约定的,
应承担哪些民事责任? (320)
191. 经营者以预收款方式提供商品或者服务, 应承
担哪些民事责任? (322)
192. 经营者提供的商品不合格, 如何承担民事责任?
..... (324)
193. 挂羊头卖狗肉, 消费者能否向经营者双倍索赔?
..... (325)
194. 经营者以虚假的“清仓价”、“甩卖价”销售商
品, 消费者可否要求双倍赔偿? (326)
195. 经营者以虚假的商品说明、商品标准、实物样品
等方式销售商品? 应否承担双倍赔偿责任? ... (327)
196. 销售员向用户介绍产品时信口开河, 厂家应否承
担双倍赔偿责任? (329)
197. 以虚假广告推行邮购服务, 经营者应否双倍赔偿?
..... (330)
198. 出售盗版软件, 经营者应否给予消费者双倍赔偿?
..... (331)
199. 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的, 如何
承担民事责任? (333)
200. 国家机关工作人员包庇违法经营者, 如何承担
法律责任? (334)

一 总 则

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”。依此规定精神，法律上所称的“消费者”是指为满足生活需要而购买、使用商品和接受服务的社会成员。

作为消费者，必须同时具备以下四个条件：

(1) 消费者的消费特指生活消费。消费，包括生产消费和生活消费。生活消费是指人们为了满足生活需要而消费物质产品或者耗费劳动服务的行为。生活消费包括物质产品消费和劳动服务消费两种。前者如买米买面以供食用、买衣买帽以供穿戴、买房以供居住等；后者如洗澡理发、缝衣补鞋、修理电器、订做家具、搭车乘船、参观旅游、观看电影、欣赏表演、复印资料、体检看病等。生产消费是指在生产过程中，原料、动力、机器、设备的消耗以及劳动者脑力和体力的耗费，它包含在生产过程之中，其结果是创造出新产品。《消费者权益保护法》将消费者限定为生活消费者，不包括生产消费者（农民购买、使用直接用于农业生产的生