

保护消费者权益

文集

辽宁省消费者协会 编

20周年
1986-2006

辽海出版社

纪念辽宁省消费者协会成立

保护消费者权益文集

辽宁省消费者协会 编

辽海出版社

© 辽宁省消费者协会 2006

图书在版编目(CIP)数据

保护消费者权益文集/辽宁省消费者协会编. —沈阳:
辽海出版社, 2006. 12
ISBN 7-80711-672-2

I. 保… II. 辽… III. 消费者权益—保护—辽宁省—文集 IV. D927.310.38-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 136680 号

责任编辑:陈晓玉 于文海 责任校对:文 玉 亚 平

辽海出版社出版发行

地址:沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮政编码:110003

联系电话:024-23284381 <http://www.lhph.com.cn>

E-mail: dszbs@mail.lnpgc.com.cn

沈阳市崇山彩色印刷有限公司印刷 各地新华书店发行

幅面尺寸:240×170mm

印张:20

字数:300千字

2006年12月第1版

2006年12月第1次印刷

印数:1-2000

定价:35元

本书编委会

编委会主任：李铁民

编委会副主任：郑红一

编委委员：冯安祥 王喜全 韩晓言 杨为年 韩广东
齐本义 车文田 张宝龙 毕启忠 何东波
杨晓琳 何畏 曾科 闫树海 王耀
刘永杰

主 编：冯安祥

副 主 编：王喜全

执行编辑：刘 宏 王 岭

序 言

今年12月20日是我省消费者协会成立二十周年纪念日。二十年前在我国改革开放的初期，消费者协会应运而生，并伴随着改革开放的大潮和市场经济飞速发展的步伐，日益成长壮大。筚路蓝缕，以启山林。我省消费者协会，在其发展的过程中经历了艰难的初创，积极的探索，而今已成为一支活跃在市场经济前沿，深得广大消费者信赖，依法开展对商品和服务进行社会监督的重要力量。

春风化雨，润物无声。回眸20年的发展历程，全省各地消费者协会，秉承为人民服务的宗旨，认真履行职能，热情接待消费者投诉、咨询，认真处理消费纠纷，积极引导消费者科学理性消费，不断加强社会监督工作，着力推进社会诚信建设，维护了广大消费者的合法权益，促进了市场经济秩序的健康发展和社会的和谐稳定。

20年，消费者协会由小到大，由弱到强，由无编制、无经费，到组织健全、经费保证，形成各级消费者协会、分会以及遍布城乡的消费者投诉所编织的消费维权网络，为消费维权提供了强大的组织保证；20年，消费者协会依法受理消费者投诉35万件，挽回经济损失近4亿元，维护了广大消费者的合法权益；20年，消费者协会开展《消法》宣传，“3·15精神”深入万家，广大消费者自我维权意识、维权能力得到提高；20年，消费者协会依法开展对商品和服务的社会监督，揭露假冒伪劣、打击虚假诈骗，甘当消费者维权的坚强卫士；20年，消费者协会开展消费教育和指导，创造了消费警示制度，对于帮助消费者树立科学的消费观念、形成理性的消费行为产生了积极的影响；20年，消费者协会引导经营者依法经营、诚信维权，在社会上倡导诚信风尚，对于构建和谐社会的发挥了积极的作用；20年，消费者协会倾听消费者心声，反映消费者意见，架起了消费者与政府、消费者与企业、消费者与社会的桥梁，全心全意代表和维护了消费者的合法权益，赢得消费者的信赖和社会的肯定。

20年的消费维权历程，消费者协会经历风雨，成长壮大，其理论建设也有了长足进步，积淀日益厚重。值此纪念省消费者协会成立二十周年之

际，我们编纂的《保护消费者权益文集》，虽称不上恢宏巨著，但它是全省从事消费者权益保护工作的同志集体智慧的结晶，是我省消协工作理论的集粹，是对20年来消费者权益保护理论成果的集中展示。它从多个侧面和角度对我省消协工作做了较为全面、系统的反映，其中既有各界领导同志对消费者保护工作的希望和要求，也有专家、学者对消费者权益保护理论的学术研究成果，既有省市消协同志调研撰写的理论文章和调研报告，也有来自基层一线同志的心得与体会。这些有理论、有实践、有分析、有对策的文章，字里行间，透露出广大消协工作者深入的思考和理性的分析。对其认真研读、学习借鉴、汲取精华，对创新工作、启迪思路、指导今后消协工作将大有裨益。

党的十六届六中全会做出构建社会主义和谐社会的重大决定。构建和谐社会，营造放心的消费环境，消费者协会的地位、作用将日益突出，维护消费者合法权益责任也越来越重，在新的形势面前，消协工作应有新的起点、新的作为。全省各级消费者协会要高举邓小平理论和“三个代表”思想的伟大旗帜，坚持以人为本和科学发展观，紧紧围绕各地党委、政府的中心工作，按照中消协提出的实现“三大工程”、构建“三大体系”的总体要求，提高消费者协会的维权能力，依法开展社会监督工作，维护广大消费者的合法权益。要进一步发挥政府与消费者之间的桥梁纽带作用，沟通民情，传递民声；进一步发挥公平公正的社会监督作用，引导消费，促进发展；进一步发挥整合消费维权资源的协调作用，依靠各方力量，切实维护好消费者合法权益，努力营造“诚信经营、理性消费、依法维权、和谐有序”的消费环境，为振兴辽宁老工业基地、实现建设和谐辽宁的目标做出更大的贡献！

辽宁省工商行政管理局局长

辽宁省消费者协会会长

李铁民

目录 CONTENTS

第一篇 领导讲话

1. 与时俱进 开拓创新 不断把消费者权益保护工作推向前进
.....高国珠(3)
2. 推进我省消费者权益保护工作 为振兴辽宁老工业基地营造良好
发展环境.....董九洲(7)
3. 改善消费环境 促进消费发展 推动辽宁经济全面振兴
.....李万才(10)
4. 调动社会各方力量 全力营造农村放心消费环境
.....徐文才(12)
5. 采取有效措施 改善农村消费环境 切实维护农民消费者合法权益
.....武高汉(15)
6. 把人民群众的利益实现好、维护好、发展好
.....尉端恩(18)
7. 深入实施消费安全工程 营造诚信安全消费环境
.....李铁民(22)
8. 深入开展消费教育 扎实推进诚信活动
.....赵桂琴(25)
9. 构建农村消费维权网络 提升维护农村消费者合法权益的工作水平
.....郑红一(27)

第二篇 新农村建设

10. 论农村消费安全问题的成因及其治理
.....张广胜(35)
11. 发展农村股份合作制商业 构建农村商品流通主渠道
.....石俊田(41)
12. 辽宁省农民消费需求实证分析
.....李 昱(45)
13. 辽宁农村部分消费品消费状况问卷调查报告
.....辽宁省消费者协会(50)

CONTENTS 目录

14. 发挥消协职能 切实维护农村消费者用电权益
..... 辽宁省消费者协会(57)
15. 加强乡(镇)、村投诉维权站建设 切实做好农民消费者权益
保护工作 谷有常(60)
16. 乡乡都有维权站 村村都有志愿者 把维护农村消费者
合法权益工作落到实处 王 军(65)
17. 开展农村维权网络建设的做法
..... 王家成(69)
18. 保护农村消费者权益的做法 赵文博(71)
19. 加强农村维权网络建设 切实维护农民合法权益
..... 全 旭(78)
20. 加强农村维权网络建设 营造放心安全消费环境
..... 大石桥市消费者协会(82)
21. 维权建站入村屯 普及《消法》进万家
..... 陈凤英(86)
22. 进乡镇 入村屯 维权建站方便百姓
..... 王红艳(89)
23. 农村维权网络建设要遵循“四个原则”“四个结合”
..... 徐占辉(91)
24. 建立农村维权组织 切实保护农民利益
..... 曾勇凡(93)
25. 探索维权新思路、新方法、新途径 确保农民合法
权益不受侵害 田玉芳(99)
26. 加强农村维权网络建设 促进消费者权益保护工作
..... 李胜苓(102)
27. 加大宣传力度 扩大维权网络 切实保护农村弱势
消费群体的合法权益 王政瑞(105)
28. 构筑农村维权体系 维护农村消费者合法权益
..... 于海城(108)

目录 CONTENTS

29. 积极开展农村维权网络建设 提高农村消费维权工作效能
..... 勾希民/高 勇(111)

第三篇 诚信建设

30. 强化公司社会责任 打造和谐消费环境.....刘俊海(117)
31. 强化企业自律意识 营造放心消费环境.....陈世凯(123)
32. 关于消协组织在推动“诚信体系”建设中发挥好“维权”
作用的思考.....顾玉珠(127)
33. 浅谈消费与环境.....孙立新(130)
34. 维护消费者合法权益 营造消费安全市场环境
.....曾 科(132)
35. 消费者权益保护工作与社会信用体系建设
.....张国相(135)

第四篇 “两站”建设

36. 扎实开展“两站”进社区活动 努力拓宽消费维权新领域
.....邵立友(141)
37. 加强网络建设 提高消费维权水平
.....本溪市溪湖区消费者协会(145)
38. 扎实开展社区“两站”建设
.....丛 涛(147)
39. 维权建站进六区 普及《消法》进万家
.....杨晓琳(150)
40. 全面强化“一会两站”建设 积极维护消费者合法权益
.....田玉芳(153)
41. 充分发挥社区消费者投诉站作用,构建和谐稳定的社会环境
.....王政瑞(158)
42. “两站”进社区,联手促和谐
.....于海城(160)

CONTENTS 目录

第五篇 消费教育

43. 试论组建 3·15 讲师团对开展国民消费教育的意义与作用
.....陈长辉(167)
44. 浅析超市消费.....刘宏(171)
45. 创建消费者教育学校 营造安全放心的消费环境
.....李继红(175)
46. 把消费教育引进校本课程 开拓消费者权益保护工作的新途径
.....辽宁省消费者协会(179)
47. 网上购物的风险与防范.....万虹/赵晓宁(183)
48. 采取有效方法 扎实推进消费者教育工作
.....赵莉莉(186)
49. 注重源头维权 倾力指导消费.....韩晓辉(189)

第六篇 《消法》研究

50. 加强格式合同规范管理的理论探析
.....王策/邹立言(195)
51. 强化合同监督管理 保护消费者合法权益
.....李颉(199)
52. 对点评不平等格式条款 保护消费者权益的思考
.....李彬(202)
53. 点评“不平等格式合同条款” 完善保护消费者合法权益
法律责任制度
.....大连市消费者协会(207)
54. 论我国消费者权益保护法的完善
.....戚东(209)
55. 剖析“霸王条款”的来龙去脉
.....戚东/李磊/焦桂菊(214)
56. 试论抵御不公平格式条款——消费者权益的保护机制
.....李长伟(221)

目录 CONTENTS

57. 学习《中华人民共和国消费者权益保护法》的几点探讨
.....顾殿平(226)

第七篇 侵权剖析

58. 商品房消费侵权问题的探讨
.....魏国玲(231)
59. 侵害消费者知情权的调查与思考
.....魏国玲(236)
60. 商业险参照医保理赔合理吗
.....戚东/焦桂菊(240)
61. 关于群体投诉的调查报告
.....大连市沙河口区消费者协会(242)
62. “上帝”缘何不愿打消费官司
.....姜学会(245)
63. “禁止自带酒水”侵害了消费者的选择权和公平交易权
.....吴晓利(246)
64. 浅析受理消费者投诉在新时期消费维权工作中的地位和作用
.....董国文/韩晓辉(248)

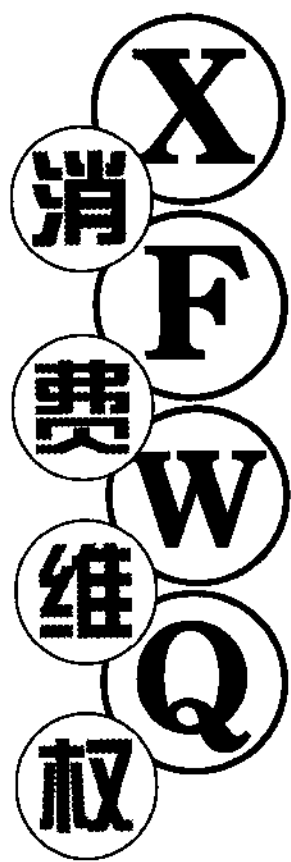
第八篇 组织建设

65. 试论组建“3·15 律师团”对提高消费维权能力的作用
.....韩晓言(253)
66. 实现工作重心转移 加强支持体系建设 努力提升消费者
协会的层次和工作水平
.....大连市消费者协会(258)
67. 对消协工作职能的认识与思考
.....于哲(261)
68. 加强农村基层消费维权组织建设 实现科学安全消费
.....赵丽艳(264)

CONTENTS 目录

第九篇 秘书长箴言

69. 践行服务型工商理念 做好基层消费维权工作
.....赵桂美(271)
70. 坚持从点滴入手 加大消费维权力度
.....方孝文(275)
71. 用爱心和真情做好维权工作
.....孟宪明(279)
72. 认真履行秘书长工作职责 努力开创维权工作新局面
.....邵立友(282)
73. 切实履行消协职能 维护市场经济秩序
.....宋克安(285)
74. 消协秘书长工作应做到“三到位”
.....丛 涛(288)
75. 做好消协秘书长工作的几点体会
.....高 平(292)
76. 提高素质 履职尽责 做一名合格的消协秘书长
.....曾勇凡(295)
77. 立足本职 扎实工作 服务于消费维权
.....贺方明/王华安(298)
78. 情系消费者 维权献爱心
.....徐洪顺(301)



第一篇 领导讲话

与时俱进 开拓创新 不断把消费者权益保护工作推向前进

——在省消协三届二次理事会上的讲话

(2005年3月14日)

省人大常委会副主任、省消费者协会名誉会长 高国珠

伴随改革开放的不断深入和市场经济的发展，消费者权益保护运动走过了20年。在各级党委、政府、人大、政协的关心支持下，消费者协会紧紧围绕党和政府的中心工作，以全心全意为消费者服务为宗旨，依法履行职能，在加强社会监督、指导消费、受理消费者投诉等方面做了大量的维权工作，为社会经济全面进步、社会和谐发展以及维护社会稳定做出了重大贡献。当前，我国已进入全面建设小康社会新的发展阶段，消费者权益保护工作面临着新的形势和繁重的任务。作为消费维权的重要社团组织，各级消费者协会要在以往工作取得成绩的基础上，以与时俱进的精神状态、锐意开拓的探索勇气，不断把消费者权益保护工作推向前进。

一、牢固树立以人为本的思想，全心全意做好消费者权益保护工作

党的十六大特别是党的十六届三中全会以来，中央明确提出坚持以人为本，树立全面、协调、可持续发展的科学发展观；毛泽东同志在《为人民服务》中提出了全心

全意为人民服务的思想，并成为中国共产党人的宗旨；邓小平提出的“三个有利于”的思想、江泽民同志提出的“三个代表”的重要思想，无不蕴含着以人为本的真谛。

众所周知，广大人民群众是消费的主体，消费者权益是人民群众受法律保护的基本权利，保护消费者合法权益从根本上来说就是实践党的全心全意为人民服务的宗旨。因此，保护好、实现好人民群众的消费合法权益，是党和政府的重要责任，也是我们各级消费者组织的神圣使命。各级消费者协会要深入贯彻党的十六大和十六届三中全会、四中全会精神，从践行“三个代表”重要思想、树立和落实科学发展观、构建社会主义和谐社会、促进经济发展、维护社会安定团结的高度，深刻认识消费维权工作的重要性，坚持以人为本，增强维权意识，进一步把消费者权益保护工作抓紧抓好。

一是要以促进经济全面进步、社会和谐发展为中心，把保护消费者合法权益作为我们一切工

作的出发点和落脚点。要牢固树立“以人为本，全心全意为消费者服务的思想”，想消费者之所想、急消费者之所急，切实解决消费者的维权困难。

二是以提高消协队伍素质为根本，提高维权能力和水平。消费者协会维权工作好坏，取决于消费者协会工作人员的能力素质、责任心。因此，要深入学习和理解邓小平理论和“三个代表”重要思想，不断提高消协工作人员的政治素质；要强化对消协工作人员的业务培训，不断提高维权能力；要加强消协工作人员的作风建设，不断增强服务意识，进一步规范工作行为。同时，要加强理论研究和信息化建设，改进工作手段，优化工作方法，不断提高消协工作的整体水平。

三是以提高消费者全面素质为基础，提高全社会的维权意识和能力。消费者权益保护不仅依赖社会各方面因素，也取决于消费者自身的素质。消费者素质的提高，可以避免和减少消费权益受损害的几率。因此，各地消协要大力开展消费者教育，普及消法、消费知识教育，特别是在现阶段，要围绕消费纠纷的热点、难点问题，积极开展消费警示、消费提示教育，变被动解决消费者权益纠纷案件，为主动提醒、帮助消费者不受侵害的积极维权。消费者也要树立科学的消费观念，提倡理性、成熟的消费方式、消费结构和消费行为。

四是调动全社会的积极性，动员全社会的维权力量，共同做好维权工作。保护消费者合法权益是全社会共同的责任，也是我们保护消费者权益的共同行动纲领。强调依靠社会的力量、资源做好消费者权益保护工作，也是以人为本的体现。首先，各级政府要重视、关心、支持消费者权益保护工作，把维护好群众的消费利益列入重要的议事日程。其次，各理事单位、各位理事要切实履行各自职责，维护好消费者权益。特别是工商、技术监督、物价、卫生、食品药品监督、通信等政府职能部门，在各自的职责范围内，担负着保护消费者权益，维护市场经济秩序的重任，能否做好依法行政、执政为民关系重大。再次，新闻媒体要发挥舆论引导、新闻监督的作用，教育消费者依法维权、科学消费，对侵害消费者合法权益的行为进行揭露和鞭笞，营造良好的舆论氛围。最后，全社会所有的人都应关注、关心、支持消费者权益保护工作，形成良好的维权氛围。

二、求真务实，开拓创新，把消费维权工作提高到一个新水平

一是以解决好消费者的投诉为重点，切实将维权工作落到实处。受理消费者投诉和化解消费纠纷，是《消法》赋予各地消费者协会的重要职责，也是保护消费者合法权益的具体任务和要求。各位要在过去工作的基础上，进一步深化社会监督职能，特别是

扩大、畅通消费者投诉网络,大力推进消协、12315 维权站“进社区、进村镇、进企业、进市场、进学校”,建立健全受理消费者投诉、调解处理消费纠纷的工作机制和责任制度,方便消费者投诉和解决消费纠纷,确保消费者投诉案件件件有着落,事事有交待。要不断提高工作效率,加强对工作效率的考核,把消费者满意不满意、认可不认可作为检验消协工作的标准,进一步提高各地消协依法维权的能力,真正把消费者协会建成消费者之家,让党和政府放心、让广大消费者满意。

二是以消费警示、消费教育为主要内容,创新维权工作方式。开展消费者教育是提高消费者自我维权意识、能力的根本途径,是新形势下保护消费者合法权益的治本之策。吴仪副总理在整顿和规范市场经济秩序会议上,多次强调消费者组织开展消费者教育的重要性和必要性。我省在消费者教育方面曾经走在全国前列,20 世纪 80 年代,辽阳县消费者协会就在中小学开了消费教育的先河。但是,从总体上看,我们的工作还缺少规划,教育的内容、形式、范围还不能适应新形势的要求。因此,各级消协要把开展消费者教育贯穿于保护消费者权益工作的始终,调查研究,制定教育规划,拓展教育内容,扩大教育范围,创新教育方式,不仅重视成年人的消费者教育,还要重视未成年人的消费者教育,大

力宣传法律法规和商品服务知识,正确引导消费,进一步增强消费者识假辨假和依法维权的能力,促进消费者更新消费观念,合理消费、科学消费和理性消费,注重培育尊重消费者权益的文化氛围,促进形成和谐有序的市场消费关系。

三是大力开展诚信建设,构筑社会诚信、放心的消费环境。当前我国社会整体信用缺失,消费环境亟待改善,有法不依、执法不严、违法不究的现象屡见不鲜,消费者的权利意识、法制观念淡薄,严重侵害消费者权益的现象层出不穷,已经引起社会各界的广泛关注。诚信问题已成为困扰消费者的社会公害之一,极大地影响了消费需求对经济发展的拉动作用。党的十六届三中全会《中共中央关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》针对我国市场经济秩序中存在的突出矛盾和问题,指出:“形成以道德为支撑、产权为基础、法律为保障的社会信用制度,是建设现代市场体系的必要条件,也是规范市场经济秩序的治本之策。”只有在讲信用、守信用的前提下,市场竞争才能充分发挥资源配置的基础性作用,增强市场经济发展的动力。同时,只有通过完善相关法律法规,保证诚实守信者的合法权益,让失信者受到应有的惩罚、承担相应的责任、付出必要的代价,经营者才可能自觉守信,自觉维护良好的市场经济秩序。因此,健全的