

中国
农村文库

ZHONGGUO
NONGCUN
WENKU

解 读

《中华人民共和国消费者权益保护法》

J D Z H H R M G H G X F Z H Q Y B H F



张 涛 主编
四川出版集团

 天地出版社

解读

《中华人民共和国消费者权益保护法》

主编：张 涛
编委：杨 琼 周瑞扬

四川出版集团

 天地出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

解读《中华人民共和国消费者权益保护法》/张涛
主编. —成都: 天地出版社, 2005. 7

ISBN 7 - 80726 - 102 - 1

I. 解... II. 张... III. 消费者权益保护法 - 基本知识 - 中国 IV. D923. 8

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 077864 号

JIEDU ZHONGHUARENMINCONGHEGUO XIAOFEIZHEQUANYIBAOHUFU

解读《中华人民共和国消费者权益保护法》

张涛 主编

责任编辑 刘峻山 彭科 陈亚玲

封面设计 朱晋蓉

版式设计 金娅丽

出版发行□ 四川出版集团·天地出版社
(成都市盐道街 3 号 邮政编码 610012)

网 址□ <http://www.tdph.net>

电子邮箱□ tiandicbs@vip.163.com

印 刷□ 成都金龙印务有限责任公司

版 次□ 2005 年 7 月第一版
2005 年 12 月第二次印刷

规 格□ 850mm × 1168mm 1/32

印 张□ 6.125

字 数□ 137 千

定 价□ 7.50 元

书 号□ ISBN 7 - 80726 - 102 - 1/D · 10

■版权所有, 违者必究, 举报有奖!

举报电话: (028) 86666810 (市场营销部) 86715665 (总编室)

出版
好农村读物
为广大农民服务

李瑞琰

五十年青

新版序言

徐惟诚

1990年，在李瑞环同志支持下，我们开始编辑出版这一套《中国农村文库》。

接着，又以这一套《农村文库》为基础，发起了“万村书库”工程，目标是在一万个村级组织中各建立一个小型图书室。

中国的农民还很穷，很难做到每家每户都备齐自己应该读、想读的书。农村又很分散，农民也很难到县图书馆、乡文化站去借书。图书室只能建在村里。但村图书室只能是小型的、微型的，要求藏书多，也不现实。

“万村书库”工程一启动，就受到了广泛的欢迎，也成为社会各界和海内外人士资助中国农村文化的一个有效载体。经过十年的时间，已经在八万多个村子中建立了图书室。许多地方还组织了自己的类似工程：万村书架、千乡书库等等，也都

很有成效。

事实证明：中国农民要摆脱贫困，走向富裕，不能没有先进文化的支持。如今，历史进入了全面建设小康社会的新时期，中国农民在知识文化方面又有了许多新的需求。农业产业结构的调整，种植业和养殖业的许多新品种，农业新技术的采用，无公害农业的推广，面向市场营销的信息、经营、结算等新的营销手段和市场规则，农业劳动力的转移，加入 WTO 以后的有关国际规则等等，都是农民需要了解的新内容。农村民主建设的发展，农民精神文化的新需求，电脑网络手段的运用，也要求有新的读物。因此，我们又组织编写了《农村文库》的第三批。

《农村文库》开始编写的时候，我们就定了三条原则：这套书要让农民“买得起”、“看得懂”、“用得上”。做到这三条并不容易，但必须努力做到。在新的一批读物出版的时候，我们重申这三条要求。因为这是真正为农民服务的体现。

中国的农村在不断地进步。城乡差别又将长期存在。这就要求专门为农民组织的出版物也将长期存在，其内容则需要不断地更新发展。

希望这一批《农村文库》继续受到农民的欢迎，也希望有更多的有志者来为中国农民提供更多更好的出版物。



内容简介

针对消费者在日常购买商品或者接受服务时常常遇到的一些问题进行讲解,特别是针对农民朋友日常生活中经常遇到的一些农资产品的质量问题的争端,我们编撰了这一本书。它结合相关的典型案例剖析了相关的法律知识,文字深入浅出,内容简洁明了,是实用、方便的法律小帮手,衷心希望本书能够给消费者特别是农民消费者朋友带来切实、有效的帮助,同时也真心祝愿广大农民朋友能够学好《中华人民共和国消费者权益保护法》,以维护自己的合法权益。



目 录

1. 什么是消费者? (1)
2. 消费者协会是做什么的? (3)
3. 消费者投诉要注意哪些问题? (4)
4. 怎样写投诉书? 投诉书主要包括哪些内容? (5)
5. 哪些政府部门担负着保护消费者权益的职能? ... (6)
6. 解决消费争议的途径有哪些? (7)
7. 消费者购买商品时, 索要购货凭证有什么作用?
..... (8)
8. 消费者在收取、保存发票时应注意些什么问题?
..... (9)
9. 以邮购方式购买商品时, 消费者应注意什么?
..... (11)
10. 哪些商品可以降价销售? (13)
11. 有奖销售都是合法的吗? (15)



12. 哪些行为属于欺诈消费者的行为? (16)
13. 经营者有欺诈行为时应当承担哪些责任? 消费者
可以得到哪些赔偿? (17)
14. 商家拒绝兑奖合法吗? (19)
15. 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? (21)
16. 农民如何才能购买到放心种子? (23)
17. “知假买假”是不是消费者? (25)
18. 就医者是不是消费者? (26)
19. 什么是自愿原则? (28)
20. 什么是平等原则? (30)
21. 什么是公平原则? (32)
22. 什么是诚实信用原则? (33)
- 消费者的权利 (35)**
 23. 消费者享有哪些权利? (35)
 24. 什么是消费者的人身安全权? (36)
 25. 什么是消费者的财产安全权? (37)
 26. 什么是消费者的知情权? (39)
 27. 消费者有自己选择交易对象的权利吗? (41)
 28. “搭售”商品, 对吗? (43)
 29. 消费者有对商品进行鉴别、比较、挑选的权利吗?
..... (44)
 30. 什么情况属于缺斤少两? (47)
 31. 什么是消费者的公平交易权? (48)



32. 邮局送钱上门扣除手续费合法吗?	(49)
33. 什么是消费者的求偿权?	(50)
34. 什么是消费者的受教育权?	(52)
35. 什么是消费者的人格尊严权?	(53)
36. 如何理解消费者民族风俗习惯获得尊重权? ...	(55)
37. 什么是消费者的监督权?	(56)
38. 如何保障医疗消费者的合法权益?	(58)
 经营者的义务	 (61)
39. 什么是经营者?	(61)
40. 什么是虚假广告?	(62)
41. 农药广告中不得涉及哪些禁止性内容?	(64)
42. 药品、医疗器械广告中不得涉及哪些内容? ...	(66)
43. 禁止生产经营的食品有哪些?	(67)
44. 什么是假药、劣药? 对生产、销售假药、劣药的 如何处罚?	(69)
45. 什么是产品的保质期和保存期?	(71)
46. 什么是失效、变质产品?	(72)
47. 什么是以假充真、以次充好产品?	(73)
48. 生产者在什么情况下承担产品责任?	(75)
49. 销售者在什么情况下承担产品责任?	(76)
50. 消费者因产品缺陷造成了人身、财产损害, 是否 在任何情况下都有请求赔偿的权利?	(79)
51. 消费者因产品缺陷造成了人身、财产损害, 应当 在什么时间内提起诉讼?	(81)



52. 在消费买卖合同中, 经营者应当承担哪些义务?
..... (82)
53. 为保障消费者监督权的有效行使, 经营者应该
做些什么? (83)
54. 对烟草广告的公布, 法律有哪些特别的规定?
..... (84)
55. 经营者主要应对哪些商品和服务做出警示和说明?
..... (86)
56. 啤酒瓶爆炸伤人, 应如何维护自己的权益? ... (87)
57. 如何理解经营者有提供真实信息的义务? (88)
58. 消费品的使用说明应当包括哪些内容? (90)
59. 消费者明知接受的服务有瑕疵, 是否还应受到
保护? (93)
60. 打折商品能不能退换? (95)
61. 什么是三包责任, 谁对消费者承担三包责任?
..... (97)
62. 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? (99)
63. 产品出现哪些问题, 消费者可以要求对方承担三
包责任? (101)
64. 三包有效期如何计算? (101)
65. 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? (102)
66. 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? (105)



67. 维修时间计入包修期内, 对吗? (107)
68. 对实行“三包”的大件商品, 由谁来承担运输
等合理费用? (108)
69. 对未列入三包目录的商品如何实行“三包”?
..... (109)
70. 哪些农机产品适用于三包责任规定? (110)
71. 农机产品在三包有效期内出现故障如何修理?
..... (112)
72. 哪些情况下农机产品销售者不承担三包责任?
..... (114)
73. 经营者侵害农民权益应承担哪些法律责任?
..... (116)
74. 如何确定农机产品的三包有效期? (118)
75. 什么情况下消费者可要求对农机产品进行退货?
..... (120)
76. 在什么情况下消费者可要求对农机产品进行换货?
..... (121)
77. 农民因农机三包责任问题与销售者、修理者、生
产者发生纠纷后如何处理? (122)
78. 农忙季节农业机械产品三包有什么特殊规定?
..... (124)
79. 农机产品售出 15 日内发生故障怎么处理? ... (124)
80. 换货后 15 日内, 农机产品又发生故障怎么办?
..... (125)
81. 什么是产品标识? 产品标识应当标注在什么地方?
..... (126)



82. 哪些产品应当有产品标识? 哪些产品可以不附加产品标识? (127)
83. 购买食品时, 消费者应注意标签上的什么内容? (128)
84. 购买饮料酒时, 需要注意标签上的什么内容? (130)
- 争议的解决** (132)
85. 消费者与经营者在协商解决争议过程中应注意哪些问题? (132)
86. 商品质量有争议, 消费者怎样进行送检? (133)
87. 发生消费争议后, 消费者如何进行行政申诉? (136)
88. 什么是仲裁? (137)
89. 仲裁程序包括哪几个阶段? (140)
90. 消费者向法院起诉必须符合哪些条件? (141)
91. 消费者应该向哪个法院起诉? (143)
92. 消费者在投诉过程中的路途费、误工费由谁负担? 如何承担? (145)
93. 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? (146)
94. 使用他人营业执照的违法经营者提供商品或者服务, 损害消费者合法权益的, 如何处理? (148)



95. 消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，如何处理？	(149)
96. 对消费者承担赔偿责任的企业分立、合并的，消费者找谁索赔？	(150)
法律责任	(152)
97. 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？	(152)
98. 经营者侵害消费者的人身自由，该如何承担民事责任？	(153)
99. 在什么情形下，商品存在缺陷，生产者可以不承担赔偿责任？	(155)
100. 什么是国家明令淘汰的产品？	(157)
101. 生产国家明令淘汰的商品，如何承担法律责任？	(158)
102. 出售的商品数量不足，经营者该如何承担民事责任？	(159)
103. 对消费者提出的合理要求，经营者故意拖延如何承担民事责任？	(161)
104. 挂羊头卖狗肉，消费者能否向经营者双倍索赔？	(162)
105. 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？	(164)
106. 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？	(165)



附录《中华人民共和国消费者权益保护法》

107. 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？ (167)
108. 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？
..... (169)
- 附录： 中华人民共和国消费者权益保护法 (171)



《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》）的作用，是与它立法的目的和宗旨相一致的，主要表现在以下几个方面：

保护消费者的合法权益。通过《消费者权益保护法》的颁布，明确了消费者的权利，确立和加强了保护消费者权益的法律基础，弥补了原有法律、法规在保障消费者权益方面调整作用不全的缺陷。我国现有法律、法规中有不少内容涉及保护消费者权益，如民法通则、质量法、食品卫生法等，但是对于因提供和接受服务而发生消费者权益受损害的问题，只在《消费者权益保护法》中做出了全面而明确的规定。

维护了社会经济秩序。《消费者权益保护法》通过规范经营者应对维护消费者权益承担何种义务，特别是着重规范经营者与消费者的交易行为，也就是必须遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，从而对社会经济秩序产生重要的维护作用。

促进社会主义市场经济健康发展。保护消费者权益不仅是消费者个人之事，而且与当代社会的生产和消费的关系密不可分，结构合理、健康发展的消费无疑会促进生产的均衡发展。没有消费，也就没有市场。保护消费者权益成为贯彻消费政策的重要内容，因此有利于社会主义市场经济的健康发展。

I

什么是消费者？

《消费者权益保护法》第二条规定：“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”。根据这个规定的精神，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：

消费者的消费特指生活消费。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。

《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产资料除外）。

消费者的消费客体是商品和服务。所谓商品，是指市场上买卖的为人们日常的物质生活和文化生活所需要的物品，包括成品；所谓服务，是指为了方便人们日常的物质生活和文化生活而有偿做出的工作或者劳动，包括文化娱乐服务、邮政电讯服务、交通运输服务、医疗卫生服务、饮食旅游服务等。有偿性是服务的一个显著特点。因此，为了方便他人而无偿地工作或者劳动，不属这一类服务，如学雷锋做好事而开展各种义务活动。

消费者的消费方式包括购买、使用（商品）和接受（服务）。购买、使用是对于商品而言的。购买是人们直接地有偿地获得商品，取得财产所有权的合法手段。使用是人们按照商品的性能和用途加以合理的利用并将它实际消耗在生活过程之