

律·师·楼·答·问·丛·书

消 费 者 权 益 保 护

律 师 信 箱

● 福 建 人 民 出 版 社

XIAOFEIZHE
QUANYI BAOHU
LÜSHI XINXIANG

沈肖伟 编著

本书编入关于消费者权益保护的来信和复信计120多篇。来信提出消费者的权利、经营者的义务、对消费者合法权益的保护、争议的解决、法律责任等具体疑难问题,复信根据法律、法规、司法解释予以准确回答。



● 沈肖伟 编著

律 · 师 · 楼 · 答 · 问 · 丛 · 书

消费者权益保护 律师信箱

● 福建人民出版社

XIAOFEIZHE QUANYI BAOHU LÜSHI XINXIANG

律师楼答问丛书

消费者权益保护律师信箱

XIAOFEIZHE QUANYI BAOHU LUSHI XIN XIANG

沈肖伟 编著

*

福建人民出版社出版发行

(福州东水路 76 号 邮编: 350001)

福州七二二八工厂印刷

(福州市鼓屏路 33 号 邮编: 350001)

开本 787 毫米×1092 毫米 1/36 6.223 印张 2 插页 118 千字

1999 年 2 月第 1 版

1999 年 2 月第 1 次印刷

印数: 1—4000

ISBN 7—211—03418—1
D·279 定价: 10.00 元

本书如有印装质量问题, 影响阅读, 请直接向承印厂调换。

序 言

保护消费者权益事业是一项崭新而崇高的事业，它既关系到广大人民群众的消费权益的有效保护，又关系到我们党全心全意为人民服务这一根本宗旨的贯彻落实；既关系到维护社会经济秩序，促进市场经济健康发展，又关系到维护社会安定团结，推动两个文明建设。

1998年是《消费者权益保护法》颁布实施五周年。五年来，这部涉及每个消费者利益和经营者运作的法典正日益深入人心，一项民意调查表明，在老百姓最熟悉的法律中，该法名列第一，它从一个侧面反映了中国的消费者权益运动正进入一个新的历史阶段。

福建省是我国第一部保护消费者权益地方性法规——《福建省保护消费者合法权益条例》的诞生地。这部《条例》，人们把它看作是我国保护消费者运动发展史上一个重要的里程碑，因为它标志着我国的保护消费者权益事业已纳入法制轨道，走上了依法保护的阶段。其后，福建省又把农民购买、使用农业生产资料 and 接受相应的服务列入保护范围，

同时将《小额投诉仲裁办法》、《代表起诉办法》、《质询办法》列为《福建省保护消费者合法权益条例》附件，从而使该《条例》更臻完善。《消费者权益保护法》颁布后，福建省又在全国率先出台《福建省实施〈消费者权益保护法〉办法》。所有这一切，凝聚了热心维护消费者权益事业的各界人士尤其是直接从事这项工作的消费者协会（福建称为消费者委员会）工作人员的心血和汗水。正是许许多多像他们一样的人们的辛勤耕耘，默默奉献，中国的消费者权益保护事业的大树才得以枝繁叶茂。今天，他们并不因为有关保护消费者权益的法律、法规被大多数人所认识而懈怠或者忽视法律、法规的宣传普及工作，依然凭着当年的那股劲、那股精神，以强烈的事业心和使命感，以独特的形式，卓有成效地进行《消费者权益保护法》的宣传和普及。他们利用业余时间，广泛收集司法机关、行政执法部门和消费者协会在受理消费者诉讼、申诉、投诉中的案例以及现实生活中发生的种种消费纠纷的事例，从中选取一些具有影响力、说服力的典型案例，写成本书。本书以读者来信和律师复信的形式展开，对来信中提出的具体问题运用法律、法规、司法解释予以解答，融法律与实践为一体，深入浅出，简明易懂。

《消费者权益保护法》是全面保护消费者权益的重要法律，又是广大消费者同侵犯自身合法权益行为作斗争、实现自我保护的强大武器。只有通过

《消费者权益保护法》的普及，广大消费者才能了解自己享有哪些合法权利，在受到侵害时如何寻求保护、如何索赔以弥补自己的损失。也只有通过《消费者权益保护法》的普及，众多经营者才能了解自己的义务，明白侵害消费者合法权益所引起的法律后果，才能增强其依法经营的自律意识。本书以案释法，能够成为广大消费者的“自我保护手册”和经营者的“警示鉴知教材”，这正是它的价值所在。

西方国家在执法的过程中，许多法律往往由法院通过判决来解释，这种解释法律的判决往往成为法官、律师们的案头必备书。各级消费者协会在受理消费者投诉中，也需要有一份类似于“判例”的案例汇编，以提供借鉴和启示。因此，本书可以作为各级消费者协会的“工作指导用书”和司法、行政机关处理消费纠纷的“办案参考资料”。在此，我把本书推荐给广大读者，尤其是推荐给各级消费者协会的同志，望从中能得到借鉴和启示。

杨竖昆（中国消费者协会秘书长）

1998年12月10日

目 录

一、投诉途径及方法

1. 怎样与商场协商解决商品质量纠纷？
..... (1)
2. 消费者投诉时要注意哪些问题？
..... (2)
3. 可否向消费者协会投诉以解决消费
纠纷？ (4)
4. 对消费纠纷，工商行政管理机关是
否有权裁决？ (5)
5. 发生消费纠纷，可否直接向政府机
关申诉？ (6)
6. 狱中犯人是否享有消费者的权益？
..... (7)
7. 购买劣质种子受损失，如何维护其
合法权益？ (8)
8. 购买了伪劣农业生产资料，应如何

- 向消费者协会投诉? (9)
9. 有关部门调解不成的消费纠纷, 如何
向法院提起诉讼? (10)
10. 怎样提请仲裁机构进行消费纠纷
仲裁? (11)
11. 对消费纠纷仲裁裁决不服, 可否向
人民法院起诉? (13)
12. 能否委托他人向法院提起诉讼?
..... (14)
13. 能否代朋友向法院提起诉讼维护其
合法权益? (16)
14. 在展销会上买的劣质商品, 该向谁
索赔? (17)
15. 柜台承租者不知去向, 该向谁索赔?
..... (18)
16. 吃面吃出苍蝇, 可否索赔 5 万元?
..... (19)
17. 何种情况才能要求加倍赔偿? (20)

二、人身损害

18. 酒楼服务员烫伤醉客, 责任在谁?
..... (23)
19. 旅客在宾馆楼顶触电死亡, 责任
在谁? (24)
20. 因商品缺陷造成的误工损失如何
计算? (26)

21. 消费者被烧伤，如何计算医疗费
的赔偿数额？ (27)
22. 购买劣质柴油时被烧伤能否获得
赔偿？ (28)
23. 发现两年前买的电视机质量有问题，
是否已过诉讼时效？ (30)
24. 赔偿的医疗费是否包括转院的交通
费及住宿费？ (31)
25. 消费者受伤住院，代其护理老人的
费用能否索赔？ (32)
26. 伪劣商品造成消费者死亡，可否索
赔精神损害金？ (33)
27. 经营者赔偿的丧葬费，是否以死者
家属的实际开支金额为准？ (34)
28. 销售进口旧服装造成损害应否赔偿？
..... (35)
29. 在超市购物受辱怎么办？ (36)
30. 遇上强买强卖怎么办？ (38)
31. 消费者不幸身亡，其生前所扶养的
人其生活费数额如何确定？ (39)
32. 消费者不幸身亡，责任方应否承担
其“养子”的扶养费？ (41)
33. 过了保修期的旧自行车前叉断裂造
成手臂骨折，能否要求赔偿？ (42)
34. 药品未注明禁忌症，患者服用后死
亡，厂家是否负有责任？ (45)

35. 医院因医疗产品质量问题造成患者
残废，应否赔偿？ (46)
36. 顾客在饭店摔伤能否要求赔偿？
..... (48)
37. 消费者的人身、财产受到损害时如
何索赔？ (49)
38. 毁容损害赔偿任由谁承担？ (53)
39. 使用拣来的高压锅爆炸造成伤害，
能否要求生产厂家赔偿？ (56)
40. 营业员殴打顾客，店主是否负有
责任？ (58)
41. 乘公共汽车时被卡车撞伤，应把谁
列为被告？ (59)

三、商品质量

42. 购质量低劣的免税商品能否全额退
款？ (62)
43. 产品无警示标志致消费者中毒，能
否要求赔偿？ (63)
44. 彩电多次修不好应否退货？ (64)
45. 使用洗面奶发生过敏，可否要求商
家赔偿？ (65)
46. 经营者销售彩电以旧充新，消费者
能否要求加倍赔偿？ (67)
47. 购买了没有中文说明书的商品，能
否退货？ (69)

48. 明示销售已过期食品造成损害应否
赔偿? (70)
49. 商品换货后是否实行“三包”?
..... (72)
50. 购买投保商品出现质量问题, 找谁
索赔? (73)
51. 折价让利商品是否实行“三包”?
..... (74)
52. 一双新鞋长短不一, 能否要求商家
退货? (76)
53. 摩托车标注型号与实际不相符, 是
否构成欺诈行为? (77)
54. 商品退货时还得支付“折旧费”吗?
..... (80)
55. 商品被认定为不合格, 经营者是否
承担退货责任? (81)
56. 商品房出现质量问题怎么办? (85)
57. “三包”期内送修商品的搬运费该
谁承担? (87)
58. 商品代销者是否负有“三包”责任?
..... (88)
59. 商品“三包”在时间上有什么限制?
..... (90)
60. 购买了劣质自行车究竟找谁承担
“三包”责任? (91)
61. 这台榨汁机该不该退? (92)

62. “三包”商品的范围有哪些? (93)
63. “三包”商品的质量问题由厂家还是商家承担? (98)
64. 有奖销售的奖品出现质量问题是否也应“三包”? (99)
65. 对“买一赠一”的“赠品”是否应实行“三包”? (101)
66. 自行拆动电冰箱, 还能“三包”吗? (103)
67. 商场称销售“文物”, 顾客买后才知道是仿制品, 能否要求加倍赔偿? (104)
68. 存在产品质量问题的商品, 只修不退是否合理? (105)
69. 房地产商无证售房该承担何种责任? (106)
70. 消费者转让的摩托车出了质量问题该由谁负责? (107)
71. 买了价格虚假的服装怎么办? (109)
72. 对换承包人之前售出的商品, 商店应否负责保修? (110)
73. 商场对拍卖出的商品可否反悔? (111)
74. 他人用商场声明作废的发票售假货, 商场应否赔偿? (113)
75. 对电视机燃烧的原因, 厂方与我看

- 法不一怎么办? (114)
76. 没有投保的彩电该不该实行“三包”?
..... (116)
77. 这台洗衣机该不该收折旧费? (117)

四、服务质量

78. 投宿宾馆遭抢劫,宾馆是否负有
责任? (119)
79. 礼仪电报出了问题,邮电局应否
承担责任? (120)
80. 玩碰碰车碰损牙齿,公园应否承担
赔偿责任? (121)
81. 婚纱摄影楼违约,应否赔偿?
..... (122)
82. 照相馆所拍摄照片的质量不理想,
应否赔偿顾客的损失? (123)
83. 照相馆将遗照丢失,应否赔偿顾客
的精神损害费? (124)
84. 洗澡被烫伤能否要求赔偿? (125)
85. 寄存的摩托车被窃,能否要求赔偿?
..... (126)
86. 乘公共汽车下车时摔伤致死,运输
公司应否承担赔偿责任? (127)
87. 精神病人在医院自杀,医院应否
赔偿? (128)
88. 干洗店弄丢顾客的皮大衣,应如何

- 赔偿? (129)
89. 加工的大衣不合身如何赔偿? (131)
90. 治腋臭落下疤痕, 可否索赔? (132)
91. 酒楼规定“最低消费”是否合法?
..... (134)
92. 将“病发”误译为“病故”, 造成
损失由谁赔偿? (135)
93. 过塑商店毁坏收藏币, 如何赔偿?
..... (137)
94. 婚庆胶卷被曝光, 彩扩中心应如何
赔偿? (138)
95. 通话不清是否要交话费? (140)
96. 购车3年才知是冒牌车, 能否投诉?
..... (141)
97. 银行储蓄存单金额大小写不一致
该怎么办? (142)
98. 寻呼机挂失, 应否退还服务费?
..... (144)
99. 售货员擅自对顾客做出“一罚十”
的承诺是否该兑现? (145)
100. 托运货物被冒领, 按实赔偿还是
按填单声明价赔偿? (146)
101. 遇上“不属医疗事故”的事故怎
么办? (148)
102. 被医院误诊为艾滋病可否要求赔偿?
..... (149)

103. 住宿宾馆时被人打伤, 宾馆是否该
赔偿损失? (150)
104. 结账高于报价怎么办? (152)
105. 电脑出故障, 股民损失谁来赔?
..... (153)
106. 在非金融机构存款发生纠纷怎么办?
..... (154)

五、财产损失

107. 排油烟机自燃起火, 能否获得赔偿?
..... (156)
108. 电压突然增高造成住户家用电器
损坏, 供电公司该不该赔偿?
..... (157)
109. 电视机爆炸造成的财产损失由谁
承担? (158)
110. 行政处罚后就可以不赔偿损失吗?
..... (161)
111. 财物在旅馆内被盗, 谁承担赔偿责任?
..... (162)

六、农资质量

112. 农机“三包”有哪些规定? (164)
113. 保护农民购买使用农业生产资料
方面有何具体规定? (167)
114. 受假种子坑害倾家荡产, 无钱请

- 律师怎么办? (169)
115. 因购进劣质稻种致减产, 该索赔
多少? (170)

七、其他

116. 超市的“偷一罚十”规定是否合
法? (172)
117. 购物停车被商场罚款是否合法?
..... (173)
118. 买苹果 20 公斤差 150 克, 是否算
“缺斤少两”? (175)
119. 格式合同的效力如何? (176)
120. 找不到销售经营者, 如何索赔?
..... (179)
121. 黄金饰品差多少算“缺斤少两”?
..... (180)
122. 商场否定实物与发票一致, 能否
逃脱责任? (181)
123. 这台打印机的保修期该从何时算
起? (183)
124. 经营者可否拒开发票? (184)
125. 寄车乱收费是否违法? (185)
126. 强迫顾客买高价鞋, 店主是否构
成犯罪? (186)
127. 在拍卖中购到假冒产品怎么办?
..... (187)

128. 医院强行为病人保险是否侵权？	
.....	(189)
附录一 各省、市、自治区消费者	
组织通讯录	(192)
附录二 福建省地、市、县（区）	
消费者委员会通讯录	
.....	(196)