

编委会主任 陈冀平

今日说法

社区普法

消费者权益保护篇



宋豪杰 罗 歆 编著



- 经营者的哪些行为应受行政处罚？
- 商场失窃有权搜查顾客身体吗？
- 经营者有权“偷一罚十”吗？

中国人民公安大学出版社

今日说法

宋豪杰 罗歆 编著

消费者权益保护篇



社区普法丛书

● 中国人民公安大学出版社

· 北京 · ●

图书在版编目 (CIP) 数据

今日说法·社区普法丛书·消费者权益保护篇 / 宋豪杰, 罗歆
编著. —北京: 中国人民公安大学出版社, 2003. 7

ISBN 7-81087-306-7

I. 今... II. ①宋... ②罗... III. 消费者权益保护法—案例—分析—中国 IV. D920.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 044630 号

今日说法·社区普法丛书

消费者权益保护篇

JINRI SHUOFA SHEQU PUFA CONGSHU

XIAOFEIZHE QUANYI BAOHU PIAN

宋豪杰 罗歆 编著

出版发行: 中国人民公安大学出版社

地 址: 北京市西城区木樨地南里

邮政编码: 100038

经 销: 新华书店

印 刷: 北京牛山世兴印刷厂

版 次: 2003 年 7 月第 1 版

印 次: 2003 年 7 月第 1 次

印 张: 6.875

开 本: 850 毫米×1168 毫米 1/32

字 数: 147 千字

印 数: 0001~5000 册

ISBN 7-81087-306-7/D·283

定 价: 10.00 元

本社图书出现印装质量问题, 由发行部负责调换

联系电话: (010) 83903254

版权所有 翻印必究

E-mail: cpep@public.bta.net.cn

《今日说法·社区普法丛书》

编委会名单

• 主 任 陈冀平

(以下按姓氏笔画为序)

- 副 主 任 孙明山 胡泽君
- 执行副主任 王彦吉
- 委 员 尹 力 王明黎
王新中 闫俊杰
肖义舜 李宝柱
罗建平

导言

Leading

在现实生活中，你、我、他（她），每个人都是消费者，衣、食、住、行、娱，生活的各个方面都需要购买、使用商品和接受服务。消费者权益的保护问题，可以说就是如何维护公民在消费活动中的合法权益的问题。

市场把消费者和经营者联系在了一起，一个要买，一个要卖，谁也离不开谁。“顾客就是上帝”，经营者们如是说。可事实上，面对经营者，消费者永远处于从属和弱者的地位。表面看来，消费者和经营者作为交易的双方，法律地位是平等的，但实际上，单个的消费者与一般表现为经济组织形式的经营者相比，无论是资金或是法律经验都不是处于同一个水平上。经营者们生产、销售商品或者提供服务是以营利为目的的，他们总是千方百计地试图赚取最大的利润；而消费者们总是希望购买到物美价廉的商品或接受优质的服务。两者就难免有经济利益的冲



突。由于实力的悬殊,在这种冲突中,消费者往往处于劣势,其合法权益常常受到经营者的侵害。近年来,损害消费者权益的问题日益突出,一些经营者缺斤少两、以假充真、以次充好,用不合法的手段赚取高额利润。用工业酒精兑制假酒、贩卖注水猪肉、香油里加柴油,诸如此类的伪劣假冒商品的泛滥,从食品、服装、鞋类、烟酒饮料,到电器、药品、农用产品,无所不及。质量不合格的产品轻者无法使用,重者会给消费者的财产、人身造成严重的损害。在交通、旅游、娱乐等服务领域,有的经营者服务差、道德低,却巧立名目收取费用;有的还侵犯顾客的人格尊严,非法搜身,限制人身自由,甚至对顾客任意打骂;还有形形色色的虚假广告,致使知识有限的消费者被误导、被欺骗。

“没有消费就没有生产”,消费既是社会再生产的出发点,也是社会再生产的归宿。而在市场经济中,消费者的消费行为是经济发展的最根本的推动力,不能创造好的消费条件,抑制了消费者的消费,就是抑制经济发展,也会抑制企业利益的实现。所以,保护消费者权益是我国市场经济发展的需要,也是保护公民权利的具体体现。

为了切实保护消费者的合法权益,这些年来我国制定了大量的有关保护消费者权益的法律法规,初步形成了以《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》)为核心的消费者权益保护的立法体系。同时,工商行政管理部门以及质量技术监督、食品卫生监督、药品监管、商检等政府职能部门都在各自职责范围内做了大量的工作,采取了多种措施来保护消费者的合法权益。而各地的消费者协会也



普遍开展保护消费者合法权益的活动，并取得了一定的成效。

虽然由于消费者在交易过程中处于弱势，国家对于消费者的权益在法律上给予特殊的保护，赋予了消费者许多权利。但是，维护自己的合法权益，消费者也不能完全依赖于国家，因为，法律维权将会因消费者对权利的放弃而难以进行，经营者则会因消费者的软弱而变得更加肆无忌惮。所以，作为一个有头脑、有知识的消费者，要依法自觉地维护自己的权利，学会用法律武器保障自己的权利和利益。

本书语言力求通俗易懂，主要采取问答的形式，并结合了一些具体案例，旨在帮助消费者理解《消费者权益保护法》的有关规定，明确自己的权利和掌握维权的途径，对消费者关心的一些问题从法律的角度做出分析解答，同时介绍了一些消费领域的法律常识。希望本书能够增强您的法律意识，丰富您的法律知识，成为您消费维权的法律手册。

当然，由于作者水平有限，加之编写时间仓促，错漏之处在所难免，希望广大读者给予批评和指正。



目录

Contents

导 言

案件再现

果冻夺命案	1
电视天线惹命案	11
我也有尊严	20

消费常识

1. 我国关于消费者权益保护的立法有哪些?	30
2. 《消费者权益保护法》与其他保护消费者的法律、法规的关系是什么?	30
3. 怎样才算消费者?	31
4. 单位也是消费者吗?	31
5. 不买单,就不是消费者吗?	32
6. 因商品和服务的质量问题造成“其他人”人身伤害的如何求偿?	33
7. 经营者和消费者进行交易应当遵循什么原则?	34

8. 根据《消费者权益保护法》,消费者享有哪些权利?	34
9. 消费者的安全,谁来保证?	36
10. 消费者的人格尊严权包括哪些内容?	37
11. 消费者可以要求经营者提供哪些真实情况?	38
12. 消费者的公平交易权包括哪些内容?	39
13. 在哪些方面,消费者拥有自主选择权?	39
14. 消费者可以通过哪些方式行使监督权?	40
15. 经营者负有哪些义务?	41
16. 哪些情况下,经营者应当承担民事责任?	41
17. 经营者承担民事责任的主要形式有哪些?	42
18. 消费者因购买、使用商品受到人身损害的(伤害、残疾、死亡),可以要求经营者赔偿哪些损失?	43
19. 消费者因购买、使用商品受到人身损害的,相关的赔偿费用如何计算?	44
20. 消费者因购买、使用商品或者接受服务受到财产损害的,经营者应承担什么民事责任?	46
21. 经营者的哪些行为应受行政处罚?	47
22. 国家工作人员有玩忽职守或者包庇侵害消费者权益行为的,应受何种处罚?	48
23. 消费者权益受到侵害,生产者、销售者谁该赔偿?	49
24. 消费者和经营者之间的争议如何解决?	50
25. 消费者协会是什么样的组织?有什么职能?	51
26. 消费者协会受理投诉的范围是什么?	52
27. 哪些投诉消费者协会不予受理?	53
28. 向消费者协会投诉,消费者应做哪些准备?	53
29. 消费者协会处理消费者的投诉有时间限制吗?	



收费吗?	54
30. 发生消费者权益纠纷可以向什么行政机关 申诉?	54
31. 消费者权益受损怎样向行政部门申诉? 应当 注意些什么?	55
32. 将消费纠纷提交仲裁的前提条件是什么?	56
33. 不服仲裁机构对消费纠纷作出的仲裁裁决, 还可以向法院起诉吗?	57
34. 消费纠纷经消费者协会调解或者行政机关 处理后,还可以向法院起诉吗?	57
35. 消费者向法院起诉的条件是什么?	58
36. 消费者因购买、使用商品或者接受服务受到 人身、财产损害的,经营者应承担侵权责任,还是违约 责任?	59
37. 什么是欺诈消费者的行为? 有哪些主要情形?	60
38. 经营者向消费者提供的商品或服务有欺诈 行为时,经营者应负怎样的法律责任?	62
39. 如何理解惩罚性赔偿责任?	62

消费者权益

40. 商场失窃有权搜查顾客身体吗?	66
41. 误被当成窃贼而遭到商场保安人员当场搜身, 商场是否应当赔偿精神损失费?	66
42. 商品都必须明码标价吗?	67
43. 香烟包装上为什么要标明“吸烟有害健康”呢?	68
44. 经营者可以拒绝出具发票吗?	69
45. 不报销,要发票有何用?	69



46. 没有发票,就没法让商家负责吗?	70
47. 消费者购买的商品差多少属于缺斤短两?	
缺斤短两的经营者应当承担什么法律责任?	70
48. 商家给的赠品不合格,消费者怎么办?	72
49. 消费者有权要求商家兑现“假一赔十”的承诺吗?	72
50. 经营者有权“偷一罚十”吗?	73
51. 商场擅自没收“可疑币”合法吗?	74
52. 经营者把包装物的重量计入商品净重是否合法?	74
53. 经营者在秤具、量具上作弊应承担什么法律责任?	75
54. 经营者有权确定最低消费吗?	75
55. 负有赔偿责任的企业分立或合并后,消费者应找谁赔偿?	76
56. 经营者不是营业执照持有人,怎么办?	77
57. 展销会结束后才发现在展销会上购买的商品有问题,该怎么办?	77
58. 在租赁的柜台买的商品,如果质量有问题,找谁赔偿呢?	78
59. 租赁商场柜台或场地的经营者不标明自己的真实名称,应承担什么责任?	79
60. 有重大纪念意义的照片被冲印店丢失,是否可以要求精神损害赔偿?	79
61. “本店商品一经售出不得退换”的条款有效吗?	80
62. 付了款,经营者不按约交货,怎么办?	81
63. 经营者未按约定提供消费者邮购的商品,应承担哪些民事责任?	81



64. 买了盗版书,可以要求书店双倍赔偿吗?	82
65. 国外进口产品可以全用外文标识吗?	83
66. 消费者在什么情况下购买、使用“处理品”、“等外品”时,可以要求经营者赔偿?	83
67. 消费者发现商品“名不符实”该怎么办?	84
68. 消费者购买打折的商品,却发现存在质量问题,是否可以要求经营者承担赔偿责任?	85
69. 消费者对实行政府指导价或政府定价的商品和服务有权发表意见吗?	86
70. 在酒店里受到不法伤害,酒店保安看见不管,酒店应承担什么责任呢?	86
71. 购物时被偷,经营者应承担责任吗?	87
72. 家中小孩误食洗涤用品,经营者有责任吗?	87
73. 哪些有奖销售不合法?	88
74. 商家有“最终解释权”吗?	89
75. 经营者以假“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”销售商品,欺骗消费者的,消费者应如何保护自己的合法权益?	90
76. 超市弄丢了顾客存放的东西,该承担什么责任?	90
77. 标错价的商品出售后如何处理?	91
78. 人数众多的受害消费者应当适用哪种诉讼制度请求司法保护?	92

化 妆 品

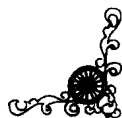
79. 我国对化妆品的生产有哪些卫生要求?	96
80. 对直接从事化妆品生产的人员及生产化妆品的原料、辅	



料有什么特殊要求吗?	96
81. 从国外进口化妆品应当符合哪些规定?	97
82. 投放市场前的化妆品的卫生质量及其标签, 应当符合哪些规定?	97
83. 化妆品广告应符合什么要求?	98
84. 哪些化妆品不得经营销售?	99
85. 哪些化妆品属于劣质化妆品?	99
86. 生产、销售劣质化妆品应受何种处罚?	100
87. 生产特殊用途的化妆品应当办理哪些手续? 未办理这些手续应受什么处罚?	101
88. 在接受美容服务时,受到劣质化妆品伤害, 消费者该怎么办?	101

食 品

89. 在我国从事食品生产经营必须符合哪些卫生 要求?	104
90. 哪些食品禁止生产和经营?	105
91. 进口食品和有关产品,应当符合哪些规定?	106
92. 定型包装食品及添加剂的说明书应符合哪些 要求?	106
93. 保质期内食品变质,销售者是否承担责任?	107
94. 食用不符合卫生要求的食品后,消费者是否 可以提出赔偿要求?	108
95. 保健食品应当符合什么条件?	108
96. 保健食品的标签、说明书、广告宣传应当符合 什么要求?	109
97. 什么是“绿色食品”?“绿色食品”应当符合什么	



条件?	110
98. 国家对“绿色食品”的销售有哪些规定?	110

药 品

99. 生产药品,应当符合什么条件?	112
100. 销售药品,应当符合什么条件?	112
101. 医疗单位配制制剂是否要经有关部门批准? 是否可以上市销售?	113
102. 药品的包装应当符合什么要求?	113
103. 如何认定假药、劣药?	114
104. 生产、销售假药、劣药应当受到什么处罚?	115
105. 国家对药品价格有什么规定?	115
106. 药品广告应当符合什么要求?	116
107. 对于精神药品的使用有哪些规定?	117

产品质量

108. 根据《产品质量法》,生产者有哪些产品质量 义务?	120
109. 根据《产品质量法》,产品质量应当符合什么 要求?	120
110. 生产厂家在其产品或产品包装上应附有什么 标识?	121
111. 谁来认定产品是否存在质量问题?	121
112. 什么是不合格产品? 不合格产品一定不能在 市场上销售吗?	122
113. 根据《产品质量法》,销售者有哪些产品质量	



义务?	123
114. 产品质量责任包括哪些种类?	124
115. 产品质量不合格,销售者应当承担什么责任?	124
116. 销售失效、变质的产品,应承担什么责任?	125
117. 什么是产品责任? 构成产品责任要具备哪些要件?	126
118. 产品缺陷包括哪几种?	127
119. 如何认定产品存在“不合理的危险”?	127
120. 无过错就不必承担产品责任吗?	128
121. 任何情况下,经营者都必须承担产品责任吗?	128
122. 产品有缺陷致他人人身、财产损害的,向谁索赔?	129
123. 因产品缺陷造成他人人身、财产损害的,侵害人应当赔偿哪些损失?	130
124. 因产品存在缺陷造成他人人身、财产损害的,谁承担举证责任?	131
125. 消费者以及其他受害人提起产品责任诉讼,应当提供什么证据?	131
126. 产品责任的诉讼时效有多长?	132
127. 消费者因使用缺陷产品而受到损害,要求赔偿的请求权期限是多长时间?	132
128. 因产品缺陷致残,消费者可以要求精神损害赔偿吗?	133
129. 企业对已经投保的产品还应承担产品责任吗?	134
130. 产品质量检验、认证机构对产品质量做虚假检验或者认证使消费者受到损害的,应否负赔偿责任?	135
131. 社会团体或者社会中介机构对产品做不实	



承诺、保证的, 应否承担民事责任?

136

公用企业

132. 天然气公司说不买我公司提供的灶具就不给通气, 对此消费者有权拒绝吗? 140

133. 因供电企业的责任造成家电损坏, 消费者是否可以索赔? 140

134. 乘火车时被歹徒伤害, 可以要求铁路运输企业赔偿吗? 141

135. 通过邮局给家里人汇款, 家里人迟迟未收到, 怎么办? 142

136. 公交车司机违规操作, 导致乘客的人身受到伤害, 公交公司该不该承担赔偿责任? 142

137. 电信部门无故停机, 应当承担什么责任? 143

138. 丢失平信, 可以向邮局查询吗? 144

广 告

139. 广告市场应遵循哪些原则? 146

140. 广告失真, 消费者有权索赔吗? 147

141. 虚假广告导致怎样的法律责任? 148

142. 虚假广告谁负责? 149

143. 发布虚假广告, 应受何种处罚? 149

旅游须知

144. 旅游业经营者应承担什么义务? 152



145. 什么情况下,消费者可以向旅游行政管理 部门投诉?	152
146. 什么情况下,消费者可以向旅游行政管理 部门投诉,请求旅游质量保证金赔偿?	153
147. 旅游投诉要符合什么条件? 消费者要做哪些 准备?	153
148. 旅游投诉管理机关如何处理旅游投诉?	154
149. 导游侵害消费者权益,旅行社承担什么责任?	155
150. 旅行社质量保证金赔偿标准如何计算?	156
151. 旅途发生交通事故,旅行社应当负责吗?	157
152. 旅行社突然取消已经确定的旅游活动,怎么 办?	158
153. 旅游服务“缩水”,怎么办?	158
154. 根据《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》, 旅游意外保险的赔偿范围是什么?	159
155. 旅行社没有给游客办理意外保险,应当承担 什么责任?	159

“三包”问题

156. 我国关于商品“三包”有哪些规定?	162
157. 不是国家明文规定“三包”的商品是否适用 “三包”?	162
158. 商品由谁负责“三包”?	163
159. 落实“三包”责任,销售者有哪些义务?	164
160. 落实“三包”责任,修理者有哪些义务?	164
161. 落实“三包”责任,生产者有哪些义务?	164
162. “三包”有效期如何计算?	165

