

保护消费者权益理论与实务

徐洪烈 王树林 主编



北京出版社

保护消费者权益理论与实践

徐洪烈 王树林 主编

北 京 出 版 社

保护消费者权益理论与实践

Baohu Xiaofeizhe Quanyi Lilun Yu Shijian

徐洪烈 王树林 主编

*

北京出版社出版

(北京北三环中路6号)

北京通县振兴印刷厂印刷

☆

787×1092毫米 32开本 11.25印张 246000字

1990年7月第1版 1990年7月第1次印刷

印数1—6000

ISBN 7-200-01164-9/F·78

定价: 4.00元

前 言

保护消费者权益是商品经济发展过程中必然产生的重大社会课题。由于广大消费者，首先是劳动人民的强烈要求和积极行动，保护消费者权益运动已经形成世界潮流。这一运动从经济发达、矛盾尖锐的资本主义国家开始，引起了政府和社会舆论的重视。政府颁布有关法律，新闻媒介揭露、谴责生产经营者明显侵犯消费者权益的行为。在广大消费者的推动下，纷纷成立官方支持的或纯属民办的各种保护消费者权益的组织。随后，一些社会主义国家也采取了保护消费者权益的立法措施。目前，已有60个国家和地区（包括我国在内）的170多个消费者组织参加了保护消费者权益的国际组织——国际消费者组织联盟。这种发展趋势，无疑是人类社会进步的表现，是值得认真研究的。

在我国，过去相当长时期内没有重视保护消费者权益的问题。因为按照传统观念，这个问题根本就不存在。社会主义制度消除了资本主义制度下生产社会化与生产资料私人占有之间的矛盾，社会主义的生产目的就是要不断满足人民日益增长的物质和文化需要，社会主义制度本身就是保护消费者的，无需考虑消费者权益问题。

历史的教训正在于陈旧的观念和体制模式脱离了实际，产生了阻碍生产力发展的种种弊端。经济工作中的失误和挫折，给党、国家和人民造成了很大损失，使社会主义制度的

优越性未能得到充分发挥。

党的十一届三中全会以来，党中央总结了我国社会主义建设正反两方面的经验，领导全党和全国人民走上改革、开放的正确道路，取得了举世瞩目的巨大成就。人民得到了实惠，绝大多数人的生活水平比改革以前都有不同程度的提高。这就从解放生产力这个根本前提下维护了消费者的利益，与过去二十多年相比，形成了鲜明的对照。

我国正处在社会主义初级阶段，实行有计划的商品经济。在所有制上，是以社会主义公有制为主体，多种所有制并存，公有制经济又采取多种经营形式，因此，生产经营者与消费者之间的矛盾是客观存在的。保护消费者权益，不仅是广大消费者的强烈要求，而且是建立社会主义商品经济秩序，促进我国经济持续、稳定、协调发展的迫切需要。

从当前的情况来看，我们还处在新旧体制转换的过程中，尚未彻底挣脱传统观念和习惯势力的束缚，具体指导思想、政策措施也出现一些失误，包括忽视和削弱社会主义精神文明建设和党的思想政治工作的重大失误等等。这种种复杂因素，造成了经济环境恶化，经济秩序混乱，特别是流通领域甚为混乱，以坑蒙拐骗、投机倒把、行贿受贿、贪污盗窃等手段牟取暴利，侵犯消费者权益，已成为一大社会公害。有些情节十分恶劣，达到不择手段、图财害命的程度，引起广大消费者的强烈不满。这就更增加了保护消费者权益的迫切性。

近几年，我国社会各界对保护消费者权益问题给以很大关注。我国《民法通则》中列有保护消费者权益的原则性条款，有些省、市陆续制定了保护消费者权益的地方法规，全国人大常委会也在考虑这方面专门的国家立法。特别是全国

和各地的消费者协会认真负责，克服困难，做了很多工作，取得了显著成效。近五年来，处理消费者投诉43万件，为消费者挽回损失1亿6千多万元。但这项事业还刚刚起步，有关部门重视程度还不够，保护措施也不够协调、得力，还没有形成严密、有效的社会保护体系。消费者协会的工作还需要社会各方面的配合和支持，理论研究也需要大力开展和加强。

有鉴于此，我们几位作者不避疏浅，尽力作了比较深入的调查研究，编写出这本书，抛砖引玉，以期对保护消费者权益的事业作出微薄贡献。

在编写此书过程中，我们注意理论与实践结合，从我国实际出发，借鉴国外有益经验，力求体系完整、层次清楚、观点明确、材料充实、文字通俗。全书的内容体系是：第一、二、三章是总论，讨论消费者权益的界说、内涵以及消费者运动的发展历史，对当前我国消费者权益受侵犯的严重性及其根源进行了分析；第四、五、六、七章，讨论社会监督系统对消费者权益的保护，包括国家立法、国家经济监督系统、消费者组织、社会舆论等如何实施对消费者权益的保护；第八、九、十章，讨论消费者如何通过树立自我保护意识、掌握自我保护的知识和手段，以及通过建立消费合作社，实现有效的自我保护。此外，还附录了一部分国内外有代表性的保护消费者权益的法规和有关资料。我们希望这本书对有关部门、企业界人士、个体经营者，特别是从事保护消费者权益工作的同志，以及广大的消费者，都能有一定的参考和使用价值。这些愿望能实现几分，有什么缺点、错误，热诚欢迎行家们和广大读者批评指正。

本书在编写过程中得到蒋一苇、费宗炜、蓝铁白、陈博

生等专家、学者的热情关怀和指教，得到中国消费者协会、商业部供销合作社指导司的大力支持，谨致衷心的感谢！

本书是集体编著的，由徐洪烈、王树林主编。写作的分工是：前言、第一章，徐洪烈；第二章，金国利；第三、第五章，王树林；第四、第七章，刘树桂；第六章，金国利、丁世和、张建；第八、第九章，刘思尚；第十章，徐洪烈、徐健。全书由徐洪烈、王树林作了统一的加工修改。

编 者

1990年1月

目 录

前 言

第一章 消费者权益总论·····(1)

第一节 消费者权益界说·····(1)

一、问题的提出·····(1)

二、界说和解释·····(7)

三、关于农用生产资料(土地除外)使用者权益问题纳入

本书研究范围的说明·····(11)

第二节 消费者权益的内容·····(13)

一、充分了解权·····(14)

二、自由选择权·····(15)

三、安全、健康保障权·····(15)

四、取得补偿权·····(16)

五、交涉、控诉权·····(18)

六、批评、监督权·····(19)

第三节 消费者权益的客观依据·····(20)

一、消费者权益是由生产与消费的辩证关系所决定的·····(20)

二、建立社会主义商品经济秩序的本质要求·····(23)

三、一些需要澄清的认识问题·····(28)

第二章 消费者权益问题及消费者权益的保护活动···(33)

第一节 消费者权益问题·····(33)

一、现代人们的生活消费需求及其实现形式·····(33)

二、损害消费者权益问题的类型及其产生的原因·····	(37)
第二节 现代世界各国的消费者权益保护活动·····	(43)
一、消费者自我保护为主的阶段·····	(43)
二、国家加强法律及行政保护阶段·····	(49)
三、企业自我约束阶段·····	(51)
第三节 我国消费者权益的保护活动·····	(55)
一、我国消费者权益问题表现形式的阶段性演变·····	(55)
二、我国消费者权益保护活动的历史发展·····	(58)
三、我国消费者权益保护活动的基本特点 及进一步发展的方向·····	(61)
第三章 我国消费者权益受侵犯的状况和根源·····	(63)
第一节 严重侵权的事实·····	(63)
一、侵权行为的普遍性·····	(63)
二、侵权行为的严重性·····	(72)
第二节 侵权根源的探索·····	(75)
一、商品经济起步阶段生产者的短期行为·····	(76)
二、卖方市场与垄断·····	(79)
三、体制模式转换过程中的空隙和某些措施不完善·····	(85)
四、缺乏商品经济的规范和制度·····	(88)
第四章 保护消费者权益的立法·····	(91)
第一节 完备立法是有效保护消费者权益的前提条件·····	(91)
一、法在保护消费者权益中的重要作用·····	(91)
二、国外保护消费者权益的立法情况·····	(94)
三、我国保护消费者权益立法的现状·····	(96)
第二节 我国保护消费者权益立法的构想·····	(103)
一、需要明确的若干概念·····	(103)
二、消费者权益保护法的体系和内容·····	(105)
第三节 立法的思路 and 原则·····	(108)

一、立法的思路·····	(108)
二、立法的原则·····	(113)
第五章 国家经济监督系统对消费者权益的保护·····	(117)
第一节 国家监督系统的概念和机构分类·····	(117)
一、国家经济监督系统的概念·····	(117)
二、国家经济监督机构的分类·····	(119)
第二节 国家司法机关对消费者权益的保护职责·····	(121)
一、各级人民检察院对消费者权益的保护职责·····	(121)
二、各级人民法院对消费者权益的保护职责·····	(123)
第三节 国家行政经济监督机关对	
消费者权益的保护职责·····	(127)
一、工商行政管理机关·····	(127)
二、物价管理机关·····	(130)
三、技术监督机关·····	(131)
四、食品卫生监督机关·····	(135)
五、药品监督机关·····	(137)
六、进出口商品检验机关·····	(138)
七、环境保护机关·····	(139)
第四节 加强国家经济监督系统对消费者	
权益保护需要解决的几个问题·····	(141)
一、改革某些国家经济监督机构的领导体制，	
强化其独立执法地位·····	(141)
二、充实经济监督队伍，提高经济监督人员素质·····	(142)
三、确立国家经济监督的权威，提高其震慑力·····	(144)
四、改善国家经济监督机构的执法条件，	
为其履行监督职责提供经费和物质保障·····	(146)
第六章 消费者组织与消费者权益的保护·····	(149)
第一节 消费者组织概述·····	(149)
一、消费者组织的性质与基本职能·····	(149)
二、消费者组织的类型·····	(150)

三、我国消费者组织的发展现状·····	(154)
第二节 消费者协会的工作内容和方式·····	(155)
一、消费者协会保护消费者权益 的工作内容和工作效率·····	(156)
二、消费者协会工作的基本方式和方法·····	(160)
第三节 消费者协会的自身建设及消费者组织进一步 发展中的几个问题·····	(162)
一、关于消费者协会的自身建设·····	(162)
二、关于消费者协会的性质·····	(167)
三、关于消费者组织系统网络结构的合理化·····	(170)
第七章 消费者权益的社会舆论保护·····	(175)
第一节 舆论的概念与社会功能·····	(175)
一、舆论的界说和特点·····	(175)
二、舆论的社会功能·····	(177)
第二节 社会舆论和消费者权益的保护·····	(181)
一、对生产经营者进行监督,捍卫消费者权益·····	(181)
二、教育人民树立正确的消费观,引导消费·····	(184)
三、监督、促进行政和司法机关履行保护 消费者权益的职责·····	(186)
四、开展消费服务,提高消费者自我保护能力·····	(188)
五、沟通信息,传播经验,提高保护消费 者权益的工作水平·····	(189)
第三节 有效发挥社会舆论保护消费者权益作用的探讨·····	(190)
一、提高商品信息真实性、公开化程度·····	(191)
二、健全法制,保证舆论监督的正常开展·····	(194)
三、提高新闻舆论队伍素质,正确引导舆论·····	(195)
第八章 树立消费者自我保护意识·····	(199)
第一节 现代消费者及其自我保护意识·····	(199)
一、健康合理的消费心理和行为·····	(200)

二、消费者的自我保护意识·····	(203)
三、自我保护是现代消费者的应有权利·····	(210)
第二节 自我保护意识的形成及其表现形式·····	(211)
一、自我保护意识形成的客观基础·····	(211)
二、自我保护意识与社会主义生产目的·····	(213)
三、自我保护意识的层次和表现·····	(217)
第三节 树立正确的自我保护意识·····	(221)
一、树立正确的自我保护意识， 必须有正确的指导思想·····	(221)
二、克服各种不健康的消费心理和倾向·····	(221)
三、掌握必要的知识·····	(223)
第九章 掌握自我保护的知识·····	(227)
第一节 食品知识·····	(227)
一、食品基本知识·····	(227)
二、儿童食品·····	(237)
第二节 服装材料·····	(239)
一、衣料常识·····	(239)
二、化学纤维·····	(242)
三、裘毛皮革·····	(245)
四、服装的穿用及保养·····	(247)
第三节 家用电器·····	(248)
一、电视机·····	(248)
二、电冰箱·····	(251)
三、洗衣机·····	(254)
四、录音机·····	(256)
五、录相机·····	(258)
第十章 发展消费合作是保护消费者权益的改革·····	(261)
第一节 消费合作社的发展历史·····	(261)

一、罗虚代尔消费合作社的创立和影响·····	(262)
二、资本主义国家消费合作社的发展·····	(263)
三、社会主义国家消费合作社的发展和变化·····	(266)
第二节 消费合作在社会经济生活中的地位和作用·····	(270)
一、消费合作社的性质·····	(270)
二、消费合作社的作用·····	(272)
第三节 小型国营商业企业改革的一种选择·····	(278)
一、小型国营商业企业改革现状的分析·····	(278)
二、恢复和发展城市消费合作社的探讨·····	(281)

附 录

附录一 保护消费者准则·····	(291)
附录二 日本消费者保护基本法·····	(299)
附录三 泰国消费者保护法(摘要)·····	(303)
附录四 新加坡小额申诉裁判庭·····	(316)
附录五 欧洲理事会消费者保护宪章·····	(319)
附录六 欧洲理事会《涉及人身伤害死亡的产品责任公约》·····	(322)
附录七 欧洲经济共同体产品责任导则·····	(328)
附录八 工业产品责任条例·····	(331)
附录九 福建省保护消费者合法权益条例·····	(337)
附录十 福建省消费者委员会小额投诉仲裁办法·····	(341)
附录十一 福建省消费者委员会代表起诉办法·····	(344)
附录十二 福建省消费者委员会质询办法·····	(346)

第一章 消费者权益总论

第一节 消费者权益界说

一、问题的提出

人类社会的每一个成员都是消费者。每一个人从出生到死亡，都要消费。每一个国家或地区，整个地球上，现有的人口数，也就是现有的消费者数。如果考虑到人口统计的遗漏，实际的消费者人数还要更多一些，而从事生产劳动的人只是消费者人数中的一部分。一个人的一生中，只有在按照社会条件取得谋生就业岗位之后，到离开各种社会劳动岗位之前的这段生存时间，既是劳动者，又是消费者。在这段双重身份的前后两段生存时间，则是单纯的消费者。这也就意味着所谓消费者权益涉及到人类社会的每一个成员，无论他是劳动者还是非劳动者，是在人口统计中的，还是没有统计进去的，无一例外。

在人类历史发展的长河中，从古代的奴隶起义、农民起义，到近代的工人运动、农民运动，以及殖民地、半殖民地人民反帝反封建，争独立、争民主的斗争波涛，此伏彼起，连绵不断，起了推动历史进步的巨大作用。但直到本世纪以前，却从来没有提出过保护消费者权益的问题。保护消费者

权益问题的提出和运动的兴起，发端于19世纪末20世纪初，直到第二次世界大战以后，才逐步形成重大的社会问题，引起广泛的重视。这与现代科学技术的飞跃进步和商品经济的高度发展有着紧密的联系，是历史的必然。

（一）消费者权益问题是商品经济发展的必然产物

生产与消费具有互相依存、相互制约、相互促进的同一性，同一性中又包含着内在的矛盾。消费者权益需要保护是由生产、经营者的侵权行为引起的。在自然经济的条件下，生产与消费是在原始公社、部落、家族、村社等极小的社会单位内部直接地结合为一体，对消费者权益的侵犯也直接地包含在对劳动者剥削之中，一般不存在分配中剥削以外的侵犯消费者权益的问题。

在小商品经济的条件下，出现了互为对象的商品交换关系。但市场的规模十分狭小，用于交换的商品品种很少，制作工艺简单，其质量、性能易于鉴别，成本耗费也不难判断。一个瓷碗，观其形色，听其声响，就可以判断质地的好坏；一把镰刀，观其色、听其声、试其刃，也不难判断其坚实、锋利、适用的程度。有经验的农民，对日用手工业品、小农具、牲畜的知识和鉴别力往往比生产经营者更多更强。在集市上，生产经营者之间互相竞争，消费者与生产经营者之间直接交易，货比三家，讨价还价。市场的狭小还使买卖双方大多互知底细，成交后发现商品有毛病或者价格过高，登门退换就比较容易。一般的小商品生产经营者要顾信誉，要维持生意，扩大经营，是不大敢耍赖的。在小商品经济中，掺杂使假、短斤少两、哄抬价格欺骗顾客的行为已时有发生，但消费者自我保护的意识和能力相当强，侵犯与保护的矛盾已经出现，但并不突出。古代留传下来的“买卖不

成仁义在”正是小商品经济中，买卖双方正常心态的写照。

(二) 首要的和根本的矛盾掩盖着次要矛盾

商品经济的进一步发展，特别是资本主义商品经济的发展，情况就大不相同了。随着商品生产的发展，市场范围不断扩大，从地区市场扩大到国内统一市场，再扩大为国际贸易。生产与流通分离，专门从事商品流通活动的商业的发展，是商品经济发展的客观需要。商品流通的专业化，降低了经营成本，方便了生产者和消费者，反过来又促进了商品经济的发展。商业资本在生产者与消费者之间架起了有利于商品流通的桥梁，又形成了生产者与消费者的隔离。正象马克思分析商品经济再生产总过程的四个环节关系的“最肤浅的表象”，也就是人们最容易感知和理解的现象时所说的：“在生产中社会成员占有（开发，改造）自然产品供人类的需要；分配决定个人分取这些产品的比例；交换给人带来他想用分配给他的一份去换取的那些特殊品；最后，在消费中，产品变成享受的对象。”生产与消费被分配和交换隔离到四个环节的两头，其时间、特别是空间的距离越来越大。这也就使生产与消费之间相互依存、互不可缺的同一性中所含的“又各自处于对方之外”的矛盾日益明显和扩大（参阅马克思《〈政治经济学批判〉导言》）。消费者权益受侵犯的问题日益突出和发展，不仅会受生产者的侵犯，还会受经销者的侵犯。

资本主义社会的基本矛盾是生产社会化与生产资料私人占有之间的矛盾。这种基本矛盾首先和最突出地表现为资产者与劳动者之间的阶级矛盾。私人资本为攫取尽可能大的利润，竭力压低初次分配中劳动者所得的比例，压低生产成本，因而造成社会有效需求的不足，出现生产过剩的危机。

与此同时，私人资本为同一目的又力图通过交换，在劳动者所分得的比例中再剥一层皮，使消费者在换取他们所需要的具体商品时再吃一次亏。这就必然形成掌握资本的生产、经营者与消费者之间的利益矛盾。这后一种在交换中出现的矛盾，同前一种在初次分配中的矛盾相比，前一种是首要的，集中的，带有根本性的，后一种则是次要的，分散的，从属性的。因此，尽管生产经营者侵犯消费者权益问题在资本主义商品经济中早已大量存在，却没有引起人们足够的重视，仍然没有明确提出保护消费者权益问题。这是很自然的。

（三）科学技术发展利害相兼的两面性

社会经济的发展，人民生活水平的提高，社会文明的进步，都离不开科学技术的发展。但就人类与自然的关系，人类发展的长远利益而言，科学技术的发展是利害相兼、同时并存的。这种相兼、并存，绝非科学技术本身所固有，而是社会利益冲突和人们的偏好、取舍所致。违背科学精神，违背自然规律和人类的共同利益，必然导致科学技术在实际应用上的有害倾向和后果。人类从农业社会进入工业社会起，就已经出现了这种利害相兼的事实。但呈现在人们眼前的是利大于弊，或者人们倾向于追求局部的利益，根本忽略了人类的整体利益。更多的情况是，某些科学技术发展带来的利益是巨大、明显的，而其严重危害则是隐蔽的、潜伏的，还没有被认识。从科学技术发展中受益得利的阶级、阶层为自己发财致富而欢呼胜利，为数众多受害的劳动者和消费者，特别是殖民地半殖民地的人民群众则既不明真象，也无力决定取舍。进入20世纪，科学技术更加突飞猛进地发展，带来巨大的物质财富。技术进步在经济增长中的作用，本世纪初只有5~20%，而80年代已达到60~80%。与此同时，违背自