
中國消費者權益保護 法律工具書

○ 主編 / 肖學文

工商出版社

中國消費者權益保護法律工具書

王公學

肖學文 主編

工商出版社

责任编辑 江 林
封面设计 欣 然

图书在版编目(CIP)数据

中国消费者权益保护法律工具书/肖学文主编.

-北京:工商出版社,2000.8

ISBN 7-80012-551-3/D.108

I. 中… II. 肖… III. 消费者权益保护法律-中国-学习参考资料 IV. D923.25

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 69804 号

中国消费者权益保护法律工具书

主编 肖学文

出版·发行/工商出版社

经销/新华书店

印刷/北京翌新工商印制公司

开本/880×1230 毫米 1/16 印张/73.5

版本/2000 年 9 月第一版 2000 年 9 月第一次印刷

印数/01-6000

社址/北京市丰台区花乡纪家庙

电话/(010)63730074

出版声明/版权所有 侵权必究

书号 ISBN7-80012-551-3/D.108

定价 260 元

(如有缺页或倒装 本社负责退换)

序

消费者是与政府、经营者相并列的参与市场经济运行的三大主体之一,是与经营者相对应的市场主体,更是各国消费者权益保护法的最重要的主体。展望 21 世纪消费者权益保护发展趋势,可以预见,随着社会主义市场经济在我国的全面发展,维护正常的市场竞争秩序和保护消费者的合法权益,将成为市场监管的两大任务。江泽民总书记提出了“三个代表”的重要思想,这对于进一步促进消费者权益保护事业的发展具有重要指导意义。消费者权益保护关系到千家万户,与人民群众的切身利益息息相关。保护消费者权益就是保护人民群众的利益,同党和政府全心全意为人民服务的宗旨是完全一致的。经营者只有以质量上乘的产品、合适的价格、优质的服务、良好的信誉,才能赢得消费者,赢得市场,从而增强企业在市场中的竞争力,促进生产力的发展。消费者权益涉及人民群众生活的方方面面,具有丰富的文化内涵,提倡健康、文明的消费,可以大大促进社会主义精神文明建设。因此,保护消费者合法权益是努力实践江总书记“三个代表”重要思想的有力保障。

近年来,随着市场经济的发展,侵害消费者合法权益的行为不断发生,既涉及一般商品质量、价格、卫生、安全等日常生活消费品领域,又涉及旅游、交通、娱乐、房产、汽车等服务领域和高额消费用品领域,其表现由一般的缺斤少两、以次充好行为上升为严重的假冒伪劣、欺诈等行为,甚至犯罪行为。这些行为严重地损害了广大消费者的人身权益和财产权益,扰乱了公平竞争的市场秩序,成为我国扩大内需,发展经济的一大障碍。

面对这些侵害消费者合法权益的行为,由于“信息不对等”、“财力不相衡”等原因,消费者往往处在弱者的地位。因此,消费者掌握维护自身权益的有关知识是十分必要的。同时,随着我国市场对外开放程度的提高,市场主体愈加多元化,市场竞争更加充分,消费环境也将会发生明显变化。特别是随着保护消费者权益法律体系的不断完善,广大消费者的法律意识逐步增强,消费者权益保护问题会愈加突出,消费者权益争议纠纷将明显增多,大量的新情况、新问题及各种复杂疑难案件也将随之出现。这对负有保护消费者权益职责

的行政执法机关、司法机关、立法机关提出了新的挑战 and 更高标准的执法要求。

工商行政管理机关作为国家主管市场监督管理和行政执法的职能部门,是贯彻实施《消费者权益保护法》的主要执法机关,如何依法、及时、有效地保护广大消费者的合法权益,是摆在工商行政管理机关面前的一项长期性的重要任务。顺应形势发展,国家工商行政管理局成立了消费者权益保护司,许多省市工商行政管理局成立了消费者权益保护处,并依托 12315 电话在全省、在全国建立起消费者申诉举报服务网络。随着消费者申诉举报咨询问题的增多,迫切 need 要加强有关理论问题和行政执法问题的研究,以提高保护消费者合法权益的行政效率,树立良好的执法形象。

鉴此,一些从事消费者权益保护的行政执法者、司法工作者、教育研究者携手合作,根据执法者、消费者、经营者的需要,以《消费者权益保护法》为基础,共同编写了《中国消费者权益保护法律工具书》。全书以法律法规为根本,结合基础理论知识,着眼于国际、国内的实践,从消费者的基本权利、经营者的义务责任、消费者组织职责,到国家立法、行政和司法保护;从消费者经常涉及的合同、质量、卫生、房产、医药、运输、邮政、行政救济到规范经营者行为的竞争、广告、商标、标准等方面,采用通俗易懂、解答明确的方法,以问答的形式加以系统完整的编写,同时,还收录了国内外消费者权益保护方面最新的法律、法规、规章及章程、制度,以及全国工商行政管理机关、质量监督机关、旅游部门、消费者组织申诉、投诉、举报、服务电话。

全书集消费者权益保护基础知识、法律法规和规章制度,及科学适用、系统分类和理论权威于一体,是一部系统、完整地阐述消费者权益保护的大型工具书,有较高实用价值。我相信这部书的出版,对于促进执法者依法行政,司法者依法审判,经营者依法经营,消费者依法护权,都会有所裨益。

国家工商行政管理局副局长 甘国屏

二〇〇〇年六月二十六日

前 言

随着市场经济的发展,消费者已经成为决定市场活跃的关键性因素,他们衣、食、住、行、用、医疗、娱乐、旅游、教育、保险等各个方面的生活消费,已经成为保持国民经济健康发展的原动力,使得我国法制建设不得不把更多的目光聚焦在12亿消费者身上。截至目前,消费者权益保护的法律、法规及规章已经构筑起了一个较为完整的法律体系,从《宪法》、《民法通则》到《消费者权益保护法》、《合同法》、《产品质量法》等许许多多的法律、法规,均为消费者权益的保护提供了法律保障。

《中国消费者权益保护法律工具书》以准确解释《消费者权益保护法》的基本内容和基本原理为重点,详解了与消费者权益密切相关的《合同法》、《产品质量法》、《食品卫生法》、《担保法》、《反不正当竞争法》、《广告法》、《种子法》等法律、法规及规章,简略介绍了美国、日本等发达国家及国际消费者权益保护的法律制度。既有较好的理论深度,又使理论密切联系实际,具有较强的实用性和操作性,熔理论与应用、消费者权益保护法与相关法律、国内消费者保护与国外消费者保护和国际消费者保护于一炉,对消费者权益保护法律制度的解答系统全面、体系完整、简明扼要、通俗易懂,较好地体现了消费者权益保护法律条文与消费者依法护权、经营者依法经营、执法者依法行政、司法者依法裁判具体适用密切结合的特点。在遵循这些特点的基础上将全书内容分为两大部分:

第一部分是消费者权益保护基本法律知识,主要包括:消费者权益保护的基本法、合同法、质量法、房产法、卫生法、行政法、仲裁诉讼法及相关法律知识;

第二部分是消费者权益保护法律制度,主要包括:消费者权益保护基本法律、法规与规章、地方法规及消费者组织章程、港、澳、台消费者权益保护法律制度和国外消费者权益保护法律制度。

这里需要特别说明的是,当本书稿即将进入三校的过程中,2000年7月8日第九届全国人民代表大会常委会第十六次会议通过了《关于修改〈中华人民共和国产品质量法〉的决定》和《中华人民共和国种子法》,这无论对全体编写人员而言,还是对广大读者来说,都是一件幸事。

我们知道,随着改革开放的发展,我国的经济形势发生了很大的变化,但由于产品质量而侵害消费者合法权益的问题依然十分突出:产品质量低劣问题相当普遍,假冒伪劣屡禁不止,质量管理严重滑坡,优胜劣汰十分突出,监督乏力、有效手段不足,面对产品质量严峻的形势及这一领域存在的各种难题,特别是生产经销伪劣产品的违法行为愈演愈烈,在许多地方已成区域性难题;阻挠打假,以暴力抗拒执法的事件时有发生……面对违法行为的猖狂和违法者的肆无忌惮,现行产品质量法显得威慑力不足,甚至疲软乏力,已很难完全适应今天形势的需要。最近国务院发展研究中心发布的《制假售假对国民经济的影响及对策研究》报告指出,我国市场上假冒商品的销量已大大高于走私数额,制假售假危害程度已超过了商品走私。假冒伪劣屡禁不止的原因主要在于暴利驱使、执法不严、处罚过轻。

这次《产品质量法》修改幅度较大,但其中突出一点是着眼于解决上述对伪劣产品违法行为处罚力度不够,以致打击如隔靴搔痒,难以伤其筋、动其骨的问题。它通过补充、完善行政执法机关实施产品质量监督管理的执法手段,对产品质量违法行为,特别是生产、销售伪劣产品的行为,加大了处罚力度。

新的《产品质量法》赋予行政执法部门数项行政执法的强制性措施,如查阅、复制当事人有关的合同、发票、账簿以及其他有关资料;对有根据认为不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品或者有其他严重质量问题的产品,以及直接用于生产、销售该项产品的原辅材料、包装物、生产工具,予以查封或者扣押等。同时将原法的对涉及安全类产品有质量问题可以没收改为凡是劣质产品均可没收,查到多少没收多少。

为加大处罚力度并便于操作,针对多年来执法机关反映较为集中和强烈的违法所得难以取证和计算问题,新的产品质量法罚则中对生产、销售违反本法规定产品的罚款,由原来的违法所得为处罚基数改为以生产、销售产品的货值金额为处罚基数。

针对一些地方、部门地方保护、部门保护严重,对打击伪劣产品进行阻挠的问题,新的产品质量法增加了一些条款。明确了各级政府对产品质量工作的责任,并规定:各级人民政府工作人员和其他国家机关工作人员包庇、放纵产品生产、销售中违反本法规定行为,向从事违反本法规定的生产、销售活动的当事人通风报信,帮助其逃避查处以及阻挠、干预有关部门依法对其进行查处的将受到行政处分。情节严重,构成犯罪的,将被依法追究刑事责任。

修改后的《产品质量法》还增加了有关产品质量监督举报制度的规定、用于建筑工程的材料适用本法的规定等,将原法只调整生产、销售两个环节,扩大到调整仓储、运输及经营性服务的使用多个环节。这些修改,都从不同角度体现了对伪劣产品违法行为从严制裁的原则。还极大地增强了消费者权益保护的力度,为提高行政执法效率创造了有力的保障。这些动力之源促我们对全书的相关内容进行了全面的修改,更加增强了其适用性和可操作性。

《中国消费者权益保护法律工具书》是我国消费者权益保护领域内第一部资料系统、内容详实、实用性强、权威性较高的大型工具书。其出版得到了不少部门的领导、专家和学者的大力支持。国家工商行政管理局王众孚局长、甘国屏副局长欣然为本书题写书名、作序。国家工商行政管理局消费者权益保护司母建华司长对本书成书给予了极大的关注。国家工商行政管理局企业注册局王令俊副局长和民商法博士后孔祥俊对本书的编写给予了大力的支持。司法部孙建英处长、国家旅游局沈虹处长、国家质量技术监督局田世宏处长、港澳办黄治军处长、全国人大常委会宋瑞处长为本书的出版提供了大量的资料。工商出版社徐长社长、王庆十副总编对本书的出版也给予了大力的帮助,本书的责任编辑江林女士更是倾注了大量的心血。借此,向他们致以衷心的感谢。另外,在本书的编写过程中,我们参考了不少时贤之作,我们对这些编著者表示最诚挚的谢意。

由于编写时仓促,加之编写者的水平有限,书中难免存在这样缺点或那样不足,对此,我们祈望读者批评、指正。

全体编写人员

2000年7月27日

《中国消费者权益保护法律工具书》

编 委 会

顾问:母建华 国家工商行政管理局消费者权益保护司司长

主编:肖学文

常务副主编:来 奇

副 主 编:(按姓氏笔画排列)于福建 方凤敏 王金凤 曲卫国 刘红霞 关德东
李 军 张建军 肖兴民 何 静 沈景军 罗艳梅 黄治军 蓝 宝
谢继强

编 委:(按姓氏笔画排列)马秀琴 韦长茂 王卫平 王行诺 王 蕾 方树冉
石兰太 宁 莉 西素英 吕 勇 向学军 刘冬津 刘兴昌 刘红章
刘俊德 刘淑贞 李淑萍 关雅儒 关 辉 关 键 孙选民 李卫华
李 飞 李存勤 李 勇 李振跃 杜兰玲 杨 珂 来 娜 吴开振
肖学治 宋宗良 陈 杰 张权昌 张 迪 张国宏 张国昌 张 勇
张树昌 张继平 张 瑞 林立章 苗 壮 武晓勤 罗建平 赵凤勇
赵玉英 赵明玉 赵凌云 胡建平 姜洪波 姜景卫 郭中礼 顾洪琴
钱东兴 徐 苓 高兴智 高翠林 祝京涛 海 霞 陶 杰 黄卫民
续庆云 韩桂莲 董吉泉 董 峥 董 嵘 董增利 赖 敏 雒庆彦
藏桂武

目 录

第一编 消费者权益保护基本法律知识

第一章 消费者权益保护基本法

一、消费者的基本知识

1. 何谓消费者？	(3)
2. 消费者有哪些法律特征？	(4)
3. 何谓消费者问题及其是怎样产生的？	(5)
4. 何谓消费者运动？	(6)
5. 消费者保护运动兴起的原因有哪些？	(6)
6. 消费者运动有哪些特征？	(7)
7. 消费者运动有哪三种形态？	(7)
8. 何谓消费者地位？	(8)
9. 何谓消费者行为？	(9)
10. 何谓家庭消费行为？	(9)
11. 何谓家庭消费决策行为？	(10)
12. 何谓消费者需要？	(10)
13. 何谓消费者态度？	(11)
14. 影响消费者态度的因素有哪些？	(11)
15. 何谓消费者决策？	(11)
16. 何谓消费者接受？	(12)
17. 何谓消费者接受展开？	(13)
18. 何谓消费者拒绝？	(13)
19. 何谓消费者权益及其有何法律特征？	(14)

20. 消费者享有哪些权利?	(15)
----------------------	------

二、消费者权益保护法

21. 什么是消费者权益保护法?	(16)
22. 我国《消费者权益保护法》有何特征?	(17)
23. 保护消费者合法权益的法律和行政法规有哪些?	(18)
24. 《消费者权益保护法》的主要内容有哪些?	(18)
25. 《消费者权益保护法》有何作用?	(19)
26. 《消费者权益保护法》有哪些基本原则?	(20)
27. 《消费者权益保护法》的适用范围是什么?	(21)
28. 怎样理解《消费者权益保护法》的立法宗旨?	(22)
29. 《消费者权益保护法》与其他经济法律有什么关系?	(22)

三、消费者的基本权利

30. 什么是消费者安全权?	(23)
31. 侵害消费者安全权的主要表现形式有哪些?	(24)
32. 消费者安全权的特点及作用是什么?	(24)
33. 保障消费者安全权的国家标准和行业标准是怎么规定的?	(25)
34. 什么是消费者的知悉权?	(26)
35. 消费者要求经营者提供商品或服务信息的主要内容有哪些?	(27)
36. 什么是消费者的选择权?	(27)
37. 消费者选择权的内容有哪些?	(28)
38. 消费者行使选择权应注意哪些问题?	(29)
39. 什么是消费者公平交易权?	(29)
40. 消费者公平交易的条件应包括哪些内容?	(30)
41. 侵害消费者公平交易权的现象及消费者应采取的对策是什么?	(31)
42. 什么是消费者的求偿权?	(32)
43. 消费者人身及财产损害的类型及求偿的途径和作用是什么?	(32)
44. 消费者求偿权应怎样具体适用?	(33)
45. 什么是消费者的结社权?	(33)
46. 消费者结社权有何作用?	(34)
47. 什么是消费者受教育权?	(34)
48. 消费者受教育权的主要内容有哪些?	(35)
49. 什么是消费者受尊重权?	(35)
50. 消费者受尊重权的内容及侵害这一权利的现象有哪些?	(35)
51. 什么是消费者的监督权?	(36)
52. 消费者监督权具体体现在哪些方面?	(36)
53. 消费者购买使用商品或接受服务时有哪些应尽的义务?	(37)

四、经营者的基本义务

54. 什么是经营者及其特征？	(38)
55. 什么是经营者的义务？	(39)
56. 怎样理解经营者的法定义务？	(39)
57. 如何理解消费者与经营者的约定义务？	(41)
58. 如何提高消费者的自我保护意识？	(42)
59. 什么是消费合同？	(43)
60. 什么是购货凭证和服务单据？	(43)
61. 怎样理解经营者接受消费者监督的义务？	(43)
62. 经营者保证商品和服务安全义务的主要内容有哪些？	(44)
63. 怎样理解经营者承担提供真实信息的义务？	(45)
64. 怎样理解经营者履行标明真实名称和标志的义务？	(46)
65. 怎样理解经营者履行出具购货凭证和服务单据的义务？	(47)
66. 怎样理解经营者承担保证商品和服务质量的义务？	(48)
67. 怎样理解经营者履行“三包”或者其他责任的义务？	(49)
68. 怎样理解经营者不得以格式合同排除或限制消费者权利的义务？	(50)
69. 如何理解经营者不得以通知排除或限制消费者权利的义务？	(51)
70. 如何理解经营者不得以声明排除或限制消费者权利的义务？	(52)
71. 如何理解经营者不得以店堂告示排除或限制消费者权利的义务？	(52)
72. 怎样理解经营者不得侵犯消费者的人格尊严和人身自由的义务？	(52)
73. 《产品质量法》规定的经营者义务有哪些？	(53)
74. 价格管理法律、法规规定的经营者义务有哪些？	(54)
75. 标准化管理法律、法规规定的经营者义务有哪些？	(55)
76. 计量管理法律、法规规定的经营者义务有哪些？	(55)
77. 商标管理法律、法规规定的经营者义务有哪些？	(55)
78. 食品卫生管理法律规定的经营者义务有哪些？	(56)
79. 药品管理的法律规定的经营者义务有哪些？	(57)
80. 化妆品管理法规规定的经营者义务有哪些？	(57)
81. 烟草制品管理法律规定的经营者的义务有哪些？	(58)
82. 进出口商品检验法律规定的经营者的义务有哪些？	(58)
83. 广告管理法律规定的经营者义务有哪些？	(58)
84. 城乡集市贸易管理法规规定的经营者义务有哪些？	(59)
85. 《反不正当竞争法》规定的经营者义务有哪些？	(59)

五、消费者权益的保护

86. 怎样理解消费者权益的保护？	(60)
87. 什么是消费者组织？	(62)
88. 消费者组织应怎样设立？	(62)

89. 消费者组织的性质是什么?	(63)
90. 消费者组织的任务有哪些?	(63)
91. 消费者协会是如何设置的?	(63)
92. 消费者协会的职能有哪些?	(63)
93. 消费者协会履行职责的保障是什么?	(66)
94. 国家从哪几个方面对消费者权益进行保护?	(67)
95. 工商行政管理部门保护消费者权益的职责是什么?	(67)
96. 工商行政管理部门处理消费者申诉的法律依据是什么?	(68)
97.《申诉暂行办法》就举证责任、执法问题、行政处罚等问题有何规定?	(69)
98. 工商行政管理部门处理消费者申诉的基本问题有哪些?	(70)
99. 工商行政管理所如何处理消费者申诉?	(71)
100. 何谓 12315 消费者申诉举报服务网络及其是怎样产生的?	(72)
101. 12315 消费者申诉举报服务网络的指导思想是什么?	(73)
102. 12315 组织领导是如何构成的?	(73)
103. 12315 消费者申诉举报服务网络工作职责有哪些?	(73)
104. 12315 消费者申诉举报服务网络的工作程序有哪些?	(73)
105. 12315 消费者申诉举报服务网络应建立哪些工作制度?	(74)
106. 12315 消费者申诉举报服务网络基本要求是什么?	(74)
107. 12315 消费者申诉举报服务网络有哪些主要作用?	(74)
108.《消费者权益保护法》第 49 条规定的欺诈行为应怎样理解和认定?	(75)
109. 如何理解“欺诈消费者行为”与“欺诈行为”?	(77)
110. 工商行政管理机关如何处理欺诈行为?	(78)
111. 质量技术监督部门保护消费者权益的职责是什么?	(78)
112. 卫生监督管理部门保护消费者权益的职责是什么?	(78)
113. 进出口商品检验部门保护消费者权益的职责是什么?	(78)
114. 行业主管部门保护消费者权益的职责是什么?	(79)
115. 环境保护机关在维护消费者权益方面的职责有哪些?	(79)
116. 行政监察机关在保护消费者权益方面的职责有哪些?	(79)
117. 司法机关怎样保护消费者合法权益?	(80)
118. 什么是消费者的经济保护	(81)
119. 什么是美国消费者保护?	(83)
120. 什么是欧共体消费者保护?	(83)
121. 什么是日本消费者保护?	(83)
122. 什么是香港消费者保护?	(84)
123. 什么是国际消费者联盟?	(85)
124. 什么是国际消费者权益日?	(85)
125. 什么是联合国保护消费者准则?	(86)

六、侵犯消费者权益的法律责任

- 126. 侵犯消费者权益有什么法律责任? 其特征是什么? (86)
- 127. 侵犯消费者权益法律责任有哪些具体表现形式? (87)
- 128. 追究法律责任应遵循的原则有哪几项? (87)
- 129. 侵犯消费者权益民事责任的特点是什么? (88)
- 130. 侵犯消费者权益的民事责任主要表现形式有哪些? (88)
- 131. 侵犯消费者生命权和健康权应负的民事责任有哪些? (89)
- 132. 如何追究经营者致人残疾的赔偿责任? (90)
- 133. 如何追究经营者致人死亡的赔偿责任? (91)
- 134. 如何确定被抚养人生活费赔偿数额? (92)
- 135. 如何追究经营者精神损害赔偿责任? (92)
- 136. 如何追究经营者造成残疾与死亡的精神赔偿责任? (93)
- 137. 经营者侵犯消费者财产权的民事责任有哪些? (93)
- 138. 如何追究经营者提供商品或服务给消费者造成财产损害的责任? (94)
- 139. 如何追究经营者未按约定以邮购方式提供商品应承担的财产责任? (94)
- 140. 如何追究经营者以预收款方式未按约定提供商品或者服务应承担的财产责任? (95)
- 141. 如何追究经营者提供不合格商品应承担的财产责任? (96)
- 142. 如何追究经营者因提供商品或者服务有欺诈行为应承担的财产责任? (97)
- 143. 什么是侵犯消费者权益的行政责任? (97)
- 144. 侵犯消费者权益的行政责任表现形式有哪些? (97)
- 145. 依据《消费者权益保护法》,由工商行政管理机关予以处罚的行为有哪些? (98)

七、解决消费争议的途径

- 146. 什么是消费争议? (98)
- 147. 解决消费争议的途径有哪些? (99)
- 148. 消费者怎样确定求偿主体? (99)
- 149. 什么是协商和解? (100)
- 150. 协商和解应注意什么问题? (100)
- 151. 什么是调解? (101)
- 152. 消费者协会对调解是怎样规定的? (101)
- 153. 消费者协会规定的受理投诉程序及办法有哪些? (102)
- 154. 各级消费者协会受理投诉是如何分工的? (103)
- 155. 怎样理解消费者向有关行政部门申诉? (103)

八、消费者三包基础知识

- 156. 何谓三包? 其作用和基本内容有哪些? (104)
- 157. 法律对三包有哪些规定? (104)
- 158. 《责任规定》包括哪些基本内容? (105)
- 159. 《责任规定》保护对象是什么? (105)

160. 三包中销售者享有哪些权利?	(105)
161. 什么叫修理?	(106)
162. 什么叫谁经销谁负责的原则?	(106)
163. 如何理解产品的买卖合同、代理修理合同不得免除销售者三包责任?	(106)
164. 如何理解履行三包的最基本要求,其内容是什么?	(107)
165. 经营者制定三包实施细则的原则是什么?	(107)
166. 销售者对未列入《实施三包的部分商品目录》的如何承担三包责任?	(107)
167. 销售者承担哪些三包义务?	(108)
168. 销售者如何保持销售产品的质量?	(108)
169. 销售者进货检查验收制度的内容有哪些?	(108)
170. 产品法定标识的主要内容有哪些?	(108)
171. 产品标识应当符合什么要求?	(108)
172. 什么叫警示说明?	(109)
173. 什么叫警示标志?	(109)
174. 什么叫有效发票及其主要内容?	(109)
175. 什么叫三包凭证及其主要内容?	(109)
176. 修理记录包括哪些内容?	(110)
177. 销售者向消费者提供服务的内容有哪些?	(110)
178. 修理者的义务有哪些?	(110)
179. 什么叫代理修理合同?	(110)
180. 产品修理后正常使用 30 日如何计算?	(110)
181. 生产者承担哪些三包义务?	(110)
182. 明确三包方式的含义是什么?	(111)
183. “自行设置或者指定修理单位”是什么意思?	(111)
184. 什么叫三包有效期及其具体内容?	(111)
185. 三包的有效期如何计算?	(112)
186. 消费者享受三包权利的依据是什么?	(112)
187. 消费者丢失了发货票或三包凭证怎么办?	(112)
188. 产品售出后 7 日内,销售者的三包责任内容是什么? 7 日如何计算?	(113)
189. 性能故障的含义是什么?	(113)
190. 产品售出后 15 日内,销售者的三包责任是什么? 15 日如何计算?	(113)
191. 整机三包有效期内,修理两次的内容是什么?	(114)
192. 什么叫安全性能?	(114)
193. 什么叫使用性能?	(114)
194. 仍不能正常使用的含义是什么? 判断的依据是什么?	(114)
195. 主要部件三包有效期内,销售者的三包责任是什么?	(114)
196. 在整机三包有效期内,销售者承担提货的条件是什么?	(114)

197. 修理者的产品修理期是如何计算的?	(115)
198. 未执行有关修理期的规定,修理者承担什么责任?	(115)
199. 由于未供应修理用零配件,销售者承担什么责任?	(116)
200. 整机三包有效期内,销售者承担退货的条件是什么?	(116)
201. 在什么条件下退货,销售者收取折旧费?	(116)
202. 折旧费是如何计算的?	(116)
203. 销售者给消费者换货时,应提供什么样的产品?	(116)
204. 在三包有效期内,免费修理的含义是什么?	(117)
205. 什么叫大件产品?	(117)
206. 大件产品合理运输费标准如何掌握?	(117)
207. 在三包有效期内,销售者、修理者、生产者上门提供三包服务的含义是什么?	(117)
208. 销售者免除三包责任的条件是什么?	(118)
209. 如何理解因消费者使用、维护、保管不当造成的损坏?	(118)
210. 什么叫非承担三包修理者拆动造成损坏的?	(118)
211. 三包凭证上所载明的产品型号与被修理产品的型号不相符或者涂改的含义是什么? ...	(119)
212. 修理费用应该由谁提供?	(119)
213. 修理费包括哪些项目?	(119)
214. 生产者如何向负责修理业务的销售者提供修理费用?	(119)
215. 销售者如何向代理修理者支付修理费?	(120)
216. 生产者如何向自己选择的和自行设置的修理者提供修理费用?	(120)
217. 如何理解“专款专用”?	(120)
218. 生产者、销售者、修理者破产、倒闭、分立的,其三包责任如何承担?	(120)
219. 消费者因三包问题与销售者、修理者、生产者发生纠纷时,如何保护自己的合法权益? ...	(120)

第二章 消费者权益保护法

一、合同与合同法

1. 何谓合同?	(122)
2. 合同与债的关系及债的特征是什么?	(122)
3. 合同关系必须具备哪些要素?	(122)
4. 双务合同与单务合同有何区别?	(123)
5. 有偿合同与无偿合同的区分在承担合同责任时有何法律意义?	(123)
6. 要式合同与不要式合同有何区别?	(124)
7. 有名合同与无名合同有何区别?	(124)
8. 诺成合同与实践合同有何区别?	(124)
9. 主合同与从合同有何区别?	(124)
10. 何谓格式合同?	(125)
11. 怎样才能完整、准确地理解合同自由的含义?	(125)

12. 何谓诚实信用原则? (125)
13. 何谓平等原则? (126)
14. 何谓自愿原则? (126)
15. 何谓公平原则? (127)
16. 何谓遵守法律,不得损害社会公共利益原则? (127)

二、合同的订立

17. 哪些情形下,不宜采用口头合同? (128)
18. 合同中一般包括哪些条款? (128)
19. 订立合同一般经过哪几个阶段? (129)
20. 何谓要约? (129)
21. 要约何时生效? (129)
22. 要约法律效力的存续期间如何确定? (130)
23. 要约能否撤回或撤销? (130)
24. 要约在哪些情形下失效? (130)
25. 要约与要约邀请有何区别? (130)
26. 被《合同法》视为要约邀请的形式有哪些? (131)
27. 何谓反要约? (131)
28. 何谓承诺? (131)
29. 承诺的方式有哪些? (132)
30. 要约以信件或电报作出的,承诺期限如何开始计算? (132)
31. 关于合同成立的时间有何规定? (132)
32. 承诺可以撤回吗? (132)
33. 受要约人超过承诺期限发出承诺的,承诺是否生效? (133)
34. 承诺人在承诺期限内发出承诺,但是到达要约人时超出了承诺期限,该承诺是否有效? ... (133)
35. 承诺的内容必须与要约的内容保持一致吗? (133)
36. 当事人双方签字盖章时间不同如何确定合同成立的时间? (133)
37. 用传真订立合同时,合同的成立地点如何确定? (133)
38. 当事人采用合同书订立合同,如何确定合同成立的地点? (133)
39. 法律、行政法规或者当事人约定采用书面形式订立合同而当事人未采用书面形式的,合同是否一定不成立? (134)
40. 合同书没有签字盖章是否一定不成立? (134)
41. 格式合同条款的提供方负有哪些义务? (134)
42. 格式合同中的哪些条款无效? (134)
43. 当事人双方对格式条款的理解发生争议时,应如何解决? (134)
44. 什么叫缔约过失责任? (134)

三、合同的效力

45. 合同的生效要件是什么? (135)

46. 附条件的合同何时生效?	(136)
47. 附期限的合同何时生效?	(136)
48. 间歇性的精神病人订立的合同一概无效吗?	(136)
49. 未成年人有权订立合同吗?	(137)
50. 何谓代理?	(137)
51. 代理人与信托受托人有何区别?	(137)
52. 哪些合同的效力处于未定状态?	(138)
53. 无代理权人以他人名义订立的合同是否有效?	(139)
54. 代理人超越代理权,或者代理权终止后仍然以被代理人名义实施的行为是否有效?	(139)
55. 法人或者其他组织的法定代表人或负责人的越权行为是否有效?	(139)
56. 无处分权人订立的处分他人财产的合同是否一律无效?	(139)
57. 哪些情形下合同无效?	(139)
58. 对欺诈行为应怎样认定?	(140)
59. 对胁迫行为应如何认定?	(140)
60. 在被他人欺诈、胁迫下订立的合同一律无效吗?	(141)
61. 合同中的哪些免责条款无效?	(141)
62. 在乘人之危情形下签订的合同效力如何?	(141)
63. 当事人由于重大误解而签订合同事后可以翻悔吗?	(141)
64. 显失公平的合同是无效合同,还是可变更或者可撤销合同?	(142)
65. 可撤销合同中的撤销权在哪些情形下消灭?	(143)
66. 合同被确认无效或被撤销的后果是什么?	(143)
四、合同的履行	
67. 什么是履行合同的附随义务?	(143)
68. 合同生效后,当事人就质量、价款或者报酬、履行地点等内容发生争议的怎么办?	(143)
69. 合同当事人约定由债务人向第三人履行债务的,如何确定违约责任?	(144)
70. 何谓同时履行抗辩权?	(144)
71. 当事人在何种条件下可以行使同时履行抗辩权?	(145)
72. 何谓不安抗辩权?	(145)
73. 债权人分立、合并或者变更住所没有通知债务人,致使履行债务发生困难的,债务人是否 可以中止履行或者将标的物提存?	(145)
74. 债务人可以提前履行债务吗?	(146)
75. 债务人可以部分履行债务吗?	(146)
76. 债务人不行使对第三人享有的债权,对债权人造成损害的,债权人该采取何措施?	(146)
77. 债务人放弃债权或者无偿转让财产,债权人应采取何种措施?	(146)
78. 生效的合同可否因主体方面的变化而影响其效力?	(147)
五、合同的变更和转让	
79. 何谓合同的变更? 变更合同必须具备什么要件?	(147)