

家庭法律丛书

怎样 维护 消费者

沈萍
主编

维护 权益

zenyang weihu xiaofeizhe quanyi

四川辞书出版社

怎样维护消费者权益

主 编 沈 萍

四川辞书出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

怎样维护消费者权益 / 沈萍主编. —成都: 四川辞书出版社, 2001.1

ISBN 7-80543-902-8

I. 怎... II. 沈... 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 (2000) 第 83085 号

怎样维护消费者权益

主 编 / 沈 萍

策 划 / 张 林

责任编辑 / 张 林

责任校对 / 陈晓玲

封面设计 / 华 熔

技术设计 / 康宏伟

责任出版 / 严红兵

出 版 者 / 四川辞书出版社

发 行 / 四川辞书出版社

地 址 / 成都市盐道街 3 号

邮政编码 / 610012

电 话 / (028)6678300 6715554

传 真 / (028)6652832

印 刷 / 成都宏明印刷厂

规 格 / 787mm×1092mm 1 / 32

印 张 / 11.875

字 数 / 260 千

版 次 / 2001 年 1 月第一版

印 次 / 2001 年 1 月第一次印刷

印 数 / 6000 册

书 号 / ISBN 7-80543-902-8 /D·30

定 价 / 15.00 元

版权所有 翻印必究

*本书如有印装质量问题, 请寄回出版社调换。

*电话 / (028)6660384

《怎样维护消费者权益》

编委名单

主编 沈 萍

编委 沈 萍 杨 慧 王 栋 王银梅

前 言

《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》)从1994年1月1日起施行,至今已经6个年头了,中国的消费秩序也从无序走向有序,从无规走向法制。尽管如此,在今天的各种消费领域内,大到住房、汽车、高档家用电器、通讯、旅游,小到餐饮、娱乐、柴、米、油、盐,不尽人意的情况经常发生,假冒伪劣产品及各种商业陷阱随时威胁着消费者的权益,有时甚至使消费者的生命财产受到侵害。为此,当消费者的合法权益遭受侵害时,当消费者感到茫然或束手无策时,本书为其提供有力的法律依据,使他们知道在什么情况下、什么时候、到什么地方、如何主张自己的合法权益,如何索赔、赔多少、采取哪些方法最有效等等。

本书从消费者享有的合法权益入手,对每一项权益所涉及的有关问题和需要消费者了解的内容,做了比较全面的介绍和解释,并力求准确、通俗易懂;同时,将近期发布的几部重要法律、法规以及与消费者生活密切相关的有关规定集中附后,以方便广大读者查阅使用。

本书的编写中,难免有疏忽之处,欢迎各位读者来信批评指正;同时,若书中有对法律条文的释义不确切之处,均

一律以原法律条文的规定以及有法律效力的立法、司法解释为准。

此书在编写过程中，得到了西南政法大学博士生导师李昌麒教授，许明月教授，重庆爱瑞克商务咨询公司曹亚庆同志的热忱指导和四川辞书出版社的大力支持，在此一并表示衷心感谢！

编 者

2000 年 10 月



目 录

一、基础知识篇

什么是《消费者权益保护法》	(2)
什么是消费者的合法权益	(2)
《消费者权益保护法》的调整对象是什么	(3)
《消费者权益保护法》的基本原则是什么	(5)
我国保护消费者权益的法律、法规有哪些	(8)
我国消费者协会的设置及分工如何	(11)
我国消费者协会的职能有哪些	(13)
消费者协会能否以营利为目的向消费者推荐商品和服务	(15)
消费者协会的性质是什么	(16)
工商行政管理部门在保护消费者权益方面扮演什么样的角色	(17)
什么是消费者的经济保护	(19)
什么是消费者的自我保护	(20)
什么是消费者权利	(22)
何为《消费者权益保护法》意义上的“消费”	(23)
私下交易受《消费者权益保护法》的保护吗	(24)
知假买假的王海是“消费者”吗	(24)
接受医疗美容服务的人是消费者吗	(25)
法人、社会组织、团体是消费者吗	(26)



只有直接购买商品、接受服务的人才是消费者吗	(27)
受“假化肥”、“假种子”之苦的农民受《消费者权益保护法》 的保护吗	(27)
经营者指哪些“人”	(29)

二、基本权益篇

何为消费者的安全权	(32)
消费者的财产安全权指的是什么	(32)
消费者的人身安全权指的是什么	(33)
消费者在什么情况下享有安全权	(34)
国家保障消费者安全的管理手段有哪些	(35)
消费者了解产品质量的国家标准有什么好处	(38)
我国实行产品质量认证制度对消费者有什么好处	(39)
我国的食品卫生监督机构及其职责是什么	(39)
消费者食物中毒后，可向食品生产者追究哪些责任	(41)
食品已过保质期，消费者食用后患病，能提出赔偿吗	(42)
消费者在饭店吃饭，引起食物中毒，饭店能否以食物是别人提 供的为由推卸责任	(42)
餐厅服务不符合卫生要求，消费者应当怎么办	(43)
具有特定保健功能的食品，其功能和成分与说明书不一致，消 费者能提出赔偿吗	(45)
传染病患者从事食品行业服务工作造成疾病传染，经营者能否 以患者隐瞒病情为由推卸责任	(45)
保健食品中加入了药物成分，消费者能提出赔偿吗	(46)
能销售无症状反应说明的药品吗	(47)
哪些药品属于劣质药品	(48)
哪些药品属于假药？生产、销售假药者应受何处罚	(49)



我国药品管理的监督机构及其职责是什么	(50)
消费者受到劣质化妆品的损害该怎么办	(51)
消费者购买特殊用途的化妆品应当注意什么	(51)
化妆品说明书未予警示,消费者使用后脸部过敏。该谁承担 责任	(52)
经营者贴出的“商品售出,概不退换”的警示语合法吗	(53)
大酒店贴出的“贵重商品请交保管处保管。否则,旅客财物丢 失概不负责”的店堂告示合理吗	(56)
哪些店堂告示、规章、说明消费者应当遵守	(57)
飞机延误 33 个小时,机组人员未向乘客明确解释原因,乘客能 否提出赔偿要求	(58)
流动电梯人口处未标明警示语,致使消费者受到人身伤害的, 消费者能否提出赔偿	(59)
什么是消费者的知情权	(61)
消费者享有知情权有何意义	(62)
消费者有权知悉哪些情况	(63)
商家以侵犯商业秘密为由拒绝消费者咨询或抄录有关消费者利 益的情况资料,是否侵犯了消费者的知情权	(64)
什么样的商品服务标示和宣传影响消费者的知情权	(65)
消费者应该从商品或其包装上的标示中了解哪些内容	(66)
消费者有权从包装食品的标签上了解哪些内容	(68)
消费者有权从药品标签及说明书中了解哪些内容	(69)
消费者有权从化妆品标签及说明书中了解哪些内容	(70)
消费者有权从纺织品、服装使用说明书中了解哪些内容	(71)
消费者购买了处理品可以要求退货吗	(72)
消费者因吸烟导致健康受到损害,有权向经营者请求赔偿吗 ..	(72)
消费者有权在进口商品的标示上了解哪些信息	(73)



消费者怎样辨别药品广告、农药广告、烟草广告、酒类广告及 化妆品广告是否合法	(73)
药品广告的内容由经营者自由拟定行吗	(75)
“药健字”与“药准字”有什么区别	(75)
宣传药膳是疗效食品或保健食品合法吗	(75)
消费者明知合同内容与广告不符仍与经营者签订合同的，经营 者还构成对消费者知情权的侵害吗	(76)
办学条件与广告宣传不一致是否侵犯了消费者的知情权	(77)
有奖销售必须有奖吗	(77)
经营者在商品或其包装上标示消费者无法做到的“注意事项” 合理吗	(78)
商品明码标价但价格严重不实，消费者该怎么办	(79)
标错价的商品可以拒绝退还差价吗	(80)
出口转内销的商品上仅以英文标示合理吗	(81)
在相同或近似商品上擅自使用他人相同或近似的商标，是否侵 犯消费者的知情权	(82)
消费者怎样识别假冒注册商标	(83)
商家故意隐瞒商品或服务的缺点、危险性和副作用的行为是否 侵犯了消费者的知情权	(84)
个人租赁国有商店柜台却不标明自己的真实名称、标记，是否 构成对消费者知情权的侵害	(84)
病人有权查看住院账单和病历吗	(86)
消费者购买化妆品时应当仔细审查哪些批准文件或证件	(87)
消费者在购买商品房时有权查验哪些证件	(88)
病人有权拒绝医生为获取提成而向病人推销的不必要的药品吗	(89)
何为消费者的选择权	(90)



侵犯消费者自主选择权的日常表现有哪些	(91)
“名贵商品，非买勿摸”的警示语合理吗	(92)
消费者购买优质名牌、畅销品时，商家搭售滞销商品，消费者 有权拒绝吗	(93)
消费者在挑选商品的过程中无意中损坏了商品，经营者强迫其 购买合法吗	(93)
宾馆开门就收取标准房价的一半，合理吗	(94)
经营者在推销商品时，为证明商品的真实性、可靠性，做出的 “假一赔十”的承诺有效吗	(95)
售货员擅自做出的“假一赔十”的承诺，商店必须兑现吗	(97)
消费者碰到“问问就得买、看看就得要”的卖主该怎么办	(98)
购房合同中“多退少补”的条款合理吗	(98)
单位有权限定职工消费吗	(100)
天然气公司限定消费者购买其公司销售的天然气炉，否则不予 通气，此行为合法吗	(101)
消费者有权拒绝购买政府所属部门指定的商品吗	(102)
信用合作社在发放农资贷款时，有权限定农户购买其指定的商 家的商品吗	(102)
商家利用有奖销售欺骗消费者，消费者应怎么办	(103)
消费者在抽奖式的有奖销售中，抽得的商品质量不合格怎么办	(104)
上门销售的做法合适吗	(104)
商店举行的巨奖（一等奖 5 万元）销售活动合法吗	(105)
什么是消费者的公平交易权	(105)
什么样的交易才是公平交易	(107)
“纯白金项链变成黑红色项链”，是否侵犯了消费者的公平交 易权	(109)



购回的种子不能发芽,侵犯了消费者的什么权利	(110)
自来水公司供水水质不纯、水压不足,消费者该怎么办	(111)
合理的商品价格应当由哪些成分构成	(111)
“一杯普通啤酒索价上百元”,消费者该怎么办	(112)
电价、水价随意增减是否合法	(113)
旅游景点多次收取门票是否合法	(114)
消费者有权拒绝教育、邮电、交通、铁道、民航、劳动、公安 部门的哪些收费	(114)
物业管理公司的收费标准可以自行决定吗	(116)
在明码标价以外加收其他费用合理吗	(116)
合同签订后,旅行社以飞机、火车票票价提高为由加收费用合 理吗	(117)
怎样的计量器具才算合格	(117)
买 1 千克大米少了 20 克合理吗	(119)
每 500 克蔬菜就少 100 克合理吗	(120)
商贩卖东西玩大秤小砣、水银秤,消费者该怎么办	(121)
消费者需要警惕哪些常见的计量器作弊行为	(122)
公安局有权指定消费者必须到某相馆照身份证用的照片吗	(123)
不买电信局的电话就不能通话合理吗	(124)
刚出生的婴儿必须在保温箱呆几天吗	(125)
何为消费者的索赔权	(126)
消费者的合法权益受到损害时,应向谁提出赔偿要求	(127)
消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的,应 当向谁提出赔偿	(128)
何为消费者的人身权	(130)
侵害消费者人身损害的种类有哪些	(132)
消费者的人身损害指的是什么	(132)



消费者人身损害赔偿的特殊性表现在哪些方面	(133)
生产劣质酒的厂家受到工商部门查处后, 受害的消费者还能要求其赔偿吗	(134)
人身伤害赔偿责任构成要件包括哪些	(135)
经营者对由自己造成的消费者人身伤害的间接原因, 可以不承担责任吗	(137)
人身伤害赔偿范围有哪些	(138)
一般的人身伤害赔偿额如何确定	(140)
消费者受到人身伤害后, 医疗费赔偿额如何确定	(140)
消费者受到人身伤害后, 哪些交通费、住宿费、伙食补助费和营养费能获得赔偿	(141)
受到人身伤害的消费者因误工减少的收入如何确定	(142)
受到人身伤害的消费者治疗期间的护理费如何确定	(143)
消费者受到人身伤害后造成误工, 所在单位表示关心职工而未扣发其误工期间的工资, 加害人以此不赔偿误工损失合理吗 ..	(144)
经营者提供的商品或服务造成消费者残疾的, 赔偿额如何确定	(145)
消费者受到人身伤害并造成残疾, 如何确定维持身体健康而增加的费用赔偿额	(146)
经营者提供的商品或服务造成消费者残疾的, 其生活补助费的赔偿额如何确定	(147)
哪些侵害消费者身体健康权的间接损失不属于赔偿范围	(150)
对致人死亡的赔偿额如何确定	(150)
对被致死亡者生前所扶养人所必需的生活费的赔偿额如何确定	(152)
消费者的精神损害指的是什么	(153)
消费者精神损害赔偿的特点是什么	(154)



消费者精神损害赔偿的范围有哪些	(155)
精神损害赔偿责任的法律要件有哪些	(155)
消费者依据什么标准提出精神损害赔偿的数额	(157)
消费者的精神损害赔偿只能以金钱为支付手段吗	(158)
财产损害赔偿的特征有哪些	(160)
消费者遭受财产损害的, 可提出的损害赔偿形式有哪几种	(161)
消费者可提出财产损害的赔偿范围有哪些	(164)
受到财产损害的消费者如何计算间接损失的赔偿数额	(165)
财产损害的种类有哪些	(166)
一般财产损害赔偿的特点是什么	(167)
消费者为什么要了解产品质量的区分类型	(168)
消费者怎样辨别一般产品质量问题	(168)
消费者购买的商品出现了一般产品质量问题, 该怎么办	(170)
消费者购买了不合格商品该怎样退货	(171)
没有外包装和发票就不能要求退货吗	(171)
消费者购买的商品出现了一般产品质量问题, 消费者要求更换 或者退货, 销售者以可以修好为由加以拒绝合理吗	(173)
消费者购买的商品出现了一般产品质量问题, 消费者要求修理、 更换、退货有无时间限制	(174)
“三包”商品的范围指的是什么	(176)
承担“三包”责任的主体是谁	(178)
承担“三包”责任的义务有哪些	(179)
经销商店将“三包”责任推到厂家, 消费者该怎么办	(180)
“三包”的有效期从什么时候开始计算	(181)
实行“三包”的产品, 在什么情况下消费者可以要求修理、更 换或者退货	(182)



对什么样的商品, 经营者不实行“三包”而实行收费修理	(184)
消费者因产品“三包”问题与销售者、修理者、生产者发生纠纷时, 该怎么办	(184)
消费者购买的“三包”商品造成财产损害的, 该怎么办	(185)
凡对商品不满意即可要求退换吗	(185)
摩托车的“三包”有效期限是怎样规定的	(186)
摩托车的购买者在什么情况下可以退货	(187)
摩托车的购买者在什么情况下可以换货	(188)
汽车买卖受《消费者权益保护法》的保护吗	(189)
农业机械产品的“三包”有效期限是怎样规定的	(190)
对农机产品的包修, 国家作了哪些特别的规定	(193)
农机产品的购买者在什么情况下可以换货	(194)
农机产品的购买者在什么情况下可以退货	(196)
农机产品的销售者怠于“三包”处理的, 消费者该怎么办	(196)
农机产品的购买者在什么情况下不能享受“三包”服务	(197)
商品房出现质量问题怎么办	(198)
商品房的购买者可以享受保修服务吗? 保修期限为多长时间	(199)
商品房的购买者在什么情况下可以要求退房	(201)
商品房的购买者在什么情况下不能享受保修服务	(201)
消费者与经营者可以约定“三包”责任吗	(202)
经营者破产、倒闭的, 消费者还能享受“三包”服务吗	(203)
未列入“三包”的商品如何实施“三包”	(204)
在企业分立、合并的情况下, 消费者应当向谁提出赔偿	(205)
店员出售变质食品被辞退后, 消费者应向谁索赔	(206)
侵权者系使用他人营业执照时, 消费者如何提出赔偿	(207)
赠品不合格可以要求更换或免费维修吗	(207)



- 消费者在购买商品的商场内人身受到伤害，能提出赔偿吗 (208)
- 在展销会上或者在租赁柜台上购买的商品质量有问题，消费者如何要求赔偿 (209)
- 消费者根据广告购买商品或接受服务上当受骗的，该如何要求赔偿 (210)
- 医疗事故造成消费者人身或财产损害的，消费者应如何索赔 (212)
- 消费者在书店购买的书籍差错率超过国家新闻出版署万分之一下的质量标准，消费者能否退书并获得赔偿 (213)
- 婚介所提供的信息不真实，消费者能否索回报名费，并要求其赔偿由此造成的损失 (214)
- 在公交车上发病的患者，因公交车司乘人员拒绝送医院而耽误病情的，患者有权向公交公司索赔吗 (215)
- 消费者因电信局错配电话号码而遭受电话骚扰，能提出赔偿吗 (217)
- 经营者利用邮购方式侵犯消费者权益的情况有哪些 (218)
- 经营者以邮购方式提供的商品给消费者造成财产损害的，消费者可提出哪几种赔偿方式 (219)
- 商家利用邮购形式，向消费者推销假冒伪劣商品的，消费者如何寻求保护 (220)
- 受虚假邮购广告欺骗的消费者能向广告的经营者、发布者要求赔偿吗 (221)
- 利用预售形式，经营者无限期地拖延交货或提供服务，消费者如何寻求保护 (221)
- 经营者以预付款方式提供商品或者服务时，违反与消费者的约定，消费者应如何索赔 (222)
- 哪些产品属于缺陷产品 (223)



缺陷产品分为哪几类	(226)
缺陷产品与瑕疵产品有何区别	(227)
缺陷产品损害赔偿责任与一般侵权责任有哪些不同	(228)
因产品存在缺陷造成消费者人身、财产损害的，生产者应当承 担什么责任	(229)
消费者要求生产者承担产品责任时，应当举出哪些证据	(230)
生产者可以免除缺陷产品损害赔偿责任的情况有哪些	(231)
由于销售者的过错使产品存在缺陷，造成消费者人身伤害的， 消费者可向销售者提出赔偿吗	(232)
什么情况下，消费者不能向缺陷产品的销售者提出赔偿	(233)
缺陷产品责任的生产者指的是哪些企业或个人	(234)
受到缺陷产品损害的消费者，应当向谁要求赔偿	(236)
因缺陷产品造成消费者财产损失的，消费者可向责任者提出哪 些赔偿要求	(236)
厂家没有在家电产品上附说明书和标明正确使用商品或者接受 服务的方法，造成消费者在安装和使用时出现人身及财产损害 的，消费者能获得赔偿吗	(237)
消费者因缺陷产品受到损害，向责任者提出赔偿要求有无时间 的限制	(239)
消费者服假药中毒 2 年后索赔，人民法院能否受理此案	(240)
如何认定欺诈消费者的行为	(241)
近年来出现的消费欺诈是怎么一回事	(242)
哪些行为属于欺诈消费者的行为	(243)
受欺诈的消费者可向经营者提出哪些赔偿要求	(245)
受欺诈的购房者能获得双倍赔偿吗	(246)
认定房地产开发商的欺诈行为，消费者需要举出哪些证据	(247)
买房“缺斤少两”能获得赔偿吗	(248)