

◎丁世和 / 主编

公民常用法律新书架

消费者自我保护法律知识手册

GMCF-XSJ

XIAOFEIZHE
ZIWOBAOHUFALU
ZHISHISHOUCE
(修订本)

法律出版社

公民常用法律新书架

消费者自我保护 法律知识手册

(修订本)

主 编:丁世和

撰稿人:丁世和 刘 耀 汤 玲

唐学曾 曹霄鹤

法 律 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

消费者自我保护法律知识手册/丁世和主编.-2版(修订本).-北京:法律出版社,1997

ISBN 7-5036-2257-1

I.消… II.丁… III.消费者权益-保护-法规-基本知识
IV.D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 22934 号

出版·发行/法律出版社

经销/新华书店

印刷/北京宏伟胶印厂

开本/787×1092 毫米 1/32 印张/9 字数/190 千

版本/1997 年 11 月第 2 版 1999 年 4 月第 3 次印刷

印数/14,001—20,000

**社址/北京市广安门外六里桥北里甲 1 号八一厂内干休所
(100073)**

电话/63266781 63266796

出版声明/版权所有,侵权必究。

书号:ISBN 7-5036-2257-1/D·1876

定价:13.50 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

编 者 的 话

改革开放带来了国家经济的繁荣、社会生活的多样化,以往那种传统的行为模式已难以适应日趋复杂、多变的实际需要,人们开始尝试从一种崭新的角度去思考生活中出现的问题,这就是法律的角度。这是一个可喜的局面,尽管还处在萌芽阶段,但它给了我们希望,因为大众法律意识的觉醒标志着国家法制建设将步入一个灿烂的前景。欣喜之余,我们仍感到法律工作者肩上的重任:人们的法律观念还相当淡薄,相当多的人在日常工作、生活中既不知依法行使权利,在合法权益受到侵害时,也不知用法律来维护,或违法乱纪,铤而走险,或忍气吞声,不了了之。曾在报刊上看到这样的一则报道:某横行乡里的儿子,被愤怒已极的父母杀死。其父母认为自己在为民除害。每当看到这些,我们不禁在想,假如这些善良的百姓,在选择自己的行为方式时能有人给他们一些法律上的帮助,悲剧很可能不会发生。酝酿了很久,终于导致了这套丛书的产生。这套书的编写目的就是要为读者解决日常工作、生活中可能遭到的实际法律问题,因此,我们选择了这样一种方式:首先,将编写形式定位在问答这种简洁、明了的形式上;其次,在内容上不以法学理论上的分类标准作为我们的编书标准,而是充分考虑到读者的实际需要。比如,一本婚姻家庭手册,内容不仅包括婚姻法,而且还包括了与家庭生活密切相关的继承法、收养法、家庭保险知识等几个门类。这在我们是一种尝试,能否收到好的效果,得到广大读者的首肯,还有待时间

的检验。我们诚恳地希望听到各行各业读者的批评、指正，以利我们今后更好地为读者服务。

法律是高深的，但也是大众的。期望着我们这套小丛书能成为您学法、知法、守法、用法的好帮手、好参谋，那将是我们最大的欣慰。

编 者

1996.1.8

修 订 说 明

在现代社会里,从某种意义上说人人都是消费者,那么消费者自我保护就是大家共同关心的问题,本书从法律的角度为读者提供了一条如何保护自己的途径。本书自去年四月出版以来,受到了广大消费者及有关人士的普遍欢迎。随着我国法制建设的发展,法律的更新,使得原书中的有些内容已显陈旧,为了给广大读者提供最新的法律帮助,我们对本书的内容作了一些修改,同时把原来的消费者协会通讯录作了扩大,以更利于消费者投诉之方便。

另外,在装帧设计上由原来的 64 开本改为特 32 开本,使本书更美观且便于携带。

编 者

1997. 10

目 录

一、关于保护消费者权益的法律知识问答

1. 什么是消费者?	1
2. 什么是消费者权利?	1
3. 我国关于保护消费者合法权益的法律、法规有哪些?	2
4. 为什么要制定《中华人民共和国消费者权益保护法》?	3
5. 《中华人民共和国消费者权益保护法》保护消费者的哪些权益?	4
6. 经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务,是否受《消费者权益保护法》的约束?	4
7. 经营者与消费者在交易中应遵循哪些原则?	4
8. 我国《消费者权益保护法》对消费者的合法权益是通过哪些手段加以保护的?	5
9. 我国《消费者权益保护法》所规定的消费者的权利有哪些?	5
10. 我国《消费者权益保护法》对经营者的义务有哪些具体规定?	6
11. 《中华人民共和国消费者权益保护法》关于国家对消费者合法权益的保护问题是怎样规定的?	8

12. 我国消费者组织的性质和职能是什么?	9
13. 消费者和经营者发生消费者权益争议时可以通 过哪些途径加以解决?	9
14. 消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损 害,是否可以向销售者索赔?	10
15. 我国《消费者权益保护法》对经营者的法律责任 是怎样规定的?	11
16. 我国《消费者权益保护法》对因经营者提供商品 或服务,造成消费者或其他人人身伤害、死亡的 有哪些具体规定?	11
17. 我国《消费者权益保护法》对侵害消费者人格尊 严或者侵犯消费者人身自由的经营者有什么规 定?	12
18. 消费者对因经营者提供商品或者服务,造成消费 者财产损害的应当怎样维护自身权益?	12
19. 我国《消费者权益保护法》对经营者以邮购方式 或以预付款方式提供商品或服务的有哪些具体 规定?	13
20. 消费者购买了不合格的商品如何退货?	13
21. 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?	13
22. 经营者在经营中有哪些情形要受到处罚?	13
23. 经营者对行政处罚不服时,可以采取何种方式申 诉?	14
24. 我国《消费者权益保护法》对阻碍有关行政部门 依法执行职务的,有哪些具体规定?	15
25. 我国《消费者权益保护法》对国家工作人员玩忽 职守或者包庇侵害消费者权益的有何规定?	15
26. 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料是	

否受《消费者权益保护法》的保护?	15
27.《中华人民共和国产品质量法》对销售者销售产 品应承担的责任和义务做了哪些规定?	15
28.销售者对其售出的产品,在有哪些情形时应负责 修理、更换、退货、赔偿损失?	16
29.因产品存在缺陷造成人身,他人财产损害的,应 由谁承担赔偿责任?	17
30.消费者因产品质量与销售者或产品的生产者发 生民事纠纷时,可采取哪些途径解决?	17
31.我国关于商品“三包”有什么规定?	18
32.《部分商品修理、更换、退货责任规定》中规定的 部分商品是指哪些商品?	19
33.实施三包的部分商品目录(第一批)的内容是什 么?	19
34.《部分商品修理、更换、退货责任规定》对销售者、 修理者、生产者应当履行的义务作了哪些规 定?	20
35.三包的有效期如何计算? 消费者如何行使修理、 换货、退货的权利?	21
36.在哪些情况下,销售者和生产者可以不实行三 包?	22
37.在三包有效期内对实行三包的产品进行修理,修 理费用由谁来提供?	22
38.消费者因产品三包问题与销售者、修理者、生产 者发生纠纷时如何解决?	23
39.我国《反不正当竞争法》中对保护消费者的合法 权益有哪些规定?	23
40.《中华人民共和国商标法》中有关保护消费者合 法权益的规定有哪些?	24

41. 我国法律对假冒注册商标的行为有何处罚规定？	25
42. 我国法律对生产者、销售者在产品中掺杂、掺假、以假充真、以次充好是如何处罚的？	26
43. 我国法律对生产、销售假药是如何处罚的？	27
44. 我国法律对生产、销售劣药是如何处罚的？	28
45. 我国法律对生产、销售不符合卫生标准的食品是如何处罚的？	28
46. 我国法律对生产不符合保障人体健康的国家标准、行业标准的医疗器械、医用卫生材料或者明知是上述产品而销售的行为是如何处罚的？	30
47. 我国法律对生产不符合保障人身、财产安全的国家标准、行业标准的电器、压力容器、易燃易爆产品或者明知是上述产品而销售的行为是如何处罚的？	30
48. 我国法律对生产假农药、假兽药、假化肥、假种子或者明知为上述商品而销售的行为如何处罚？	31
49. 我国法律对生产不符合卫生标准的化妆品或者明知是上述商品而销售的行为如何处罚？	32
50. 我国《标准化法》及《实施条例》对哪些需要统一的技术要求，规定应当制定标准？	33
51. 我国《标准化法》规定哪些标准属于强制性标准？	33
52. 我国《标准化法》对生产不符合强制性标准的产品是如何进行处罚的？	34
53. 对于不符合认证标准或擅自使用认证标志销售产品的应当受到何种处罚？	35
54. 我国对进出口商品实施检验的内容是什么？ 实	

施检验所依据的标准是什么？	35
55. 我国《商检法》对未报经检验的进口商品是否准 许销售和使用？	36
56. 对不符合法定标准的进口商品，我国《商检法》是 如何进行规定的？	37
57. 我国《商检法》对法定检验以外的进口商品是如 何规定的？	37
58. 我国哪些机构可以从事进出口商品鉴定业务？ 鉴定业务包括哪些内容？	38
59. 进出口商品的当事人有哪些行为时将受到我国 《商检法》及《实施条例》的处罚？	38
60. 对已报验的出口商品属于假冒伪劣商品的，商检 机构将作哪些处罚？	40
61. 在我国从事食品生产经营必须符合哪些卫生要 求？	40
62. 我国《食品卫生法》禁止生产和经营的食物是什 么？	41
63. 我国《食品卫生法》对食品添加剂、食品容器、包 装材料和食品用工具、设备的卫生有哪些规 定？	42
64. 食品生产经营企业新建、扩建、改建工程应符合 哪些卫生要求？	43
65. 定型包装食品和食品添加剂其包装标识和说明 书应符合哪些要求？	43
66. 食品生产经营者符合哪些卫生条件才能从事食 品生产经营活动？	44
67. 进口食品、食品添加剂、食品容器、包装材料和食 品用工具及设备应当遵守哪些规定？	44
68. 我国《食品卫生法》对食品、食品添加剂、营养强	

化剂、食品容器、包装材料、食品用工具、设备、食品生产经营、食品生产经营者的含义是如何规定的？	45
69. 在我国开办药品生产企业应当符合哪些条件？ 药品生产应当遵守哪些规定？	46
70. 我国《药品管理法》对从事药品经营有什么具体规定？	47
71. 我国《药品管理法》所规定的假药、劣药指的是什么？对生产、销售假药、劣药的如何处罚？	47
72. 医疗单位配制制剂是否需要有关部门批准？医疗单位配制的制剂能否在市场上销售？	48
73. 我国《药品管理法》对药品的包装和分装有哪些要求？	49
74. 我国《药品管理法》对药品商标和广告的管理有哪些具体规定？	50
75. 我国《药品管理法》对从国外进口药品有哪些规定？	50
76. 我国《药品管理法》对新药的生产、使用有哪些具体规定？	51
77. 什么是精神药品？我国对精神药品的经营有哪些规定？	51
78. 我国《精神药品管理办法》对精神药品的使用作了哪些规定？	52
79. 什么是化妆品？化妆品生产必须符合哪些卫生要求？	53
80. 《化妆品卫生监督条例》对直接从事化妆品生产的人员及生产化妆品的原料、辅料有何要求？	54
81. 生产特殊用途的化妆品应办理哪些手续？	54
82. 对投放市场前的化妆品的卫生质量及其标签，应	

当符合哪些规定要求?	54
83. 哪些化妆品, 化妆品经营单位和个人不得销售?	55
84. 化妆品广告宣传不得有哪些内容?	55
85. 对从国外进口化妆品应当符合哪些规定?	56
86. 对违反《化妆品卫生监督条例》的行为, 会受到哪些处罚?	56
87. 消费者购买商品差多少属于缺斤短两?	57
88. 发生在民用航空器上或者旅客上、下民用航空器过程中的事件, 造成旅客人身伤亡, 随身携带物品毁灭、遗失、损坏的, 承运人是否应承担责任?	57
89. 旅客、行李或者货物在航空运输中因延误造成损失, 承运人是否应承担责任?	58
90. 我国《民用航空法》对国际航空运输承运人的赔偿责任限额是怎样规定的?	58
91. 我国《民用航空法》关于旅客或者收货人对所收、受托运行李或者货物提出异议的期限是如何规定的?	59
92. 由几个航空承运人承办的连续运输, 如何分担承运责任?	60
93. 什么是产品质量认证? 如何申请认证?	60
94. 认证委员会由哪些部门的专家组成? 职责是什么?	61
95. 国务院和县级以上地方人民政府标准化行政主管部门对管理认证工作的职责分别是什么?	61
96. 哪些企业可以提出认证申请? 办理认证申请应遵照哪些程序?	62
97. 对已授予认证证书的产品, 不符合认证时采用的	

标准而使用认证标志出厂销售的行为将会受到 哪些处罚?	63
98. 对产品未经认证或者认证不合格而使用认证标 志出厂销售的, 对转让认证标志的, 将受到哪些 处罚?	64
99. 已被授予认证证书的产品有哪些情形时会被撤 销认证证书?	64
100. 我国对烟草制品的销售有哪些规定?	64
101. 对无烟草经营许可证而经营烟草业务的会受到 哪些处罚?	65
102. 对生产、销售未经商标注册的烟草制品或假冒 他人注册商标的烟草制品的, 将受到什么处 罚?	66
103. 国内航空运输承运人对发生在国内航空旅客运 输中的旅客身体损害事件, 如何进行赔偿?	66
104. 我国《广告法》对利用广告对商品或者服务作虚 假宣传的有哪些具体规定?	67
105. 我国《广告法》对广告和从事广告活动的基本原 则要求是什么?	67

二、保护消费者权益的案例

1. 有关产品质量纠纷的案例	69
啤酒瓶爆炸伤及幼女 消费者上告讨回公道	69
啤酒瓶爆炸致人伤残 消费者起诉获得赔偿	70
购买空调起纠纷 消协调解得赔偿	71
面粉机漏电致夫身亡 农家女告状索回赔偿	71
哈尔滨市第一例消费者投诉	72
新娘未过门 鞋子先掉跟	72
拖拉机飞轮破碎伤人 制售双方负连带责任	73

湘阴劣质稻种案审结 1203 户农民获赔偿	74
无理扣留消费者 国法不容	74
瑞昌市审结一起产品质量案	75
伪劣稻种坑害农民 诉诸法律获得赔偿	76
叶维庆打官司	76
想“私了”奔波两月无结果 靠《消法》只用三天旧 换新	78
强行被搜身 顾客向百货公司讨公道	78
五华县依法调解纠纷 消费者及时得到赔偿	79
为了七百名农民的利益	80
“燕山”煤气瓶险伤人命 学《消法》投诉喜得赔 偿	81
“昆仑”牌彩电质量纠纷案终结	81
劣质电扇害死人 厂家赔偿一万元	82
消协架桥梁 农民得赔偿	83
劣质沙发坑骗顾客 销售商公堂败诉	84
燃气灶燃爆一死二伤 销售者赔偿十六万元	84
取暖器爆炸伤三人 受害人获二十三万元赔偿	85
劣质农药肆虐 数千棉农遭殃	86
速热器不合格引出事故受害者获赔偿 1.6 万元	87
出售冒牌皮衣忒黑 被迫加倍赔偿应该	87
电子消毒柜突然起火 天虹商场及时解决	89
买来新车即带伤 找到消协获赔偿	89
农药劣质麦田受损害 法律撑腰农民获赔偿	90
因质量不合格引起的压力锅爆炸伤人案	91
菜农王万春打赢了官司	92
伪劣燃料烧伤妇孺 法院依法做出判决	93
蜂窝煤炸伤双眼 消协主持讨公道	94
二十二岁命丧黄泉劣质水泵是杀人元凶	94

依法抗争 讨回公道	96
订购家具与样品不符 投诉退货得赔款	97
法律为消费者讨还公道	98
煤油混入汽油酿成爆炸伤人案	98
832 亩稻田减产 18 余万斤 431 户农民获赔 13 余万元	99
十龄童以“法”护权	100
电视机爆炸 消协帮忙讨公道	101
时隔四年事 投诉得到解决	102
掺杂煤油烧伤幼儿 销售者赔款又受罚	103
皮鞋质量不佳 法庭判决消费者胜诉	103
农用车消费纠纷案是怎样解决的	105
“美奇”皮鞋质量太差一个月连调三双难煞 消费者	106
抹旁氏保湿营养霜脸部过敏投诉案件是怎样解决 的	107
展销会上购买了假冒伪劣产品 展销会主办者赔 款	108
一起诉诸法院解决的投诉案	109
2. 有关提供服务纠纷的案例	110
轮胎爆炸遭横祸 状告老板索赔偿	110
看电影被钉扎 消费者获赔偿	111
医生失职钳遗腹中十三载 农妇遭殃备受煎熬要 赔偿	111
黟县消协代理诉讼 五十七名“上帝”赢官司	112
“万能妆”的风波	112
未按门票约定履行义务 登门道歉维护游客利 益	113
常德市万元金奖兑现纠纷案审结	114

河南商丘地区农机公司拒兑奖败诉·····	115
沪首例消费者精神损失赔偿投诉·····	116
消费者无理被搜身 商店依法受制裁·····	117
沈阳佐丹奴专卖店殴打顾客 被责令赔偿人民币 一万元·····	118
上饶县消协助人打官司·····	119
乘客罹难起诉 公汽公司赔偿·····	119
贵阳八百一十二户液化气用户受损案·····	120
买房受骗案一拖两年 消委会支持消费者胜 诉·····	121
供电站发生故障 六十九台家电受损 消委会 出面解决·····	122
营业所疏忽储户受损失 东台法院依法主持 公道·····	123
南平华侨酒家殴打消费者致伤事件得到处理·····	123
因存款引起的官司·····	125
纹唇不成反留疤痕 诉诸法院获得赔偿·····	126
美容被烫伤 消协帮索赔·····	127
“半瓶子醋”搞修理 烧掉电机赔千元·····	127
金牛消委会依照“消法”严肃处理伤害消费者 事件·····	128
许诺优惠不兑现 海景酒楼输官司·····	129
说给气不给气欺骗消费者 上法院讨说法自卫又 惩恶·····	130
3. 有关食品卫生纠纷的案例·····	131
店家出售过期食品 宝宝险些丢了性命·····	131
吃出玻璃碴 获赔六百元·····	132
违反《食品卫生法》八十三名儿童食物中毒·····	133
无锡千余名小学生食用豆奶中毒 肇事厂家被罚	