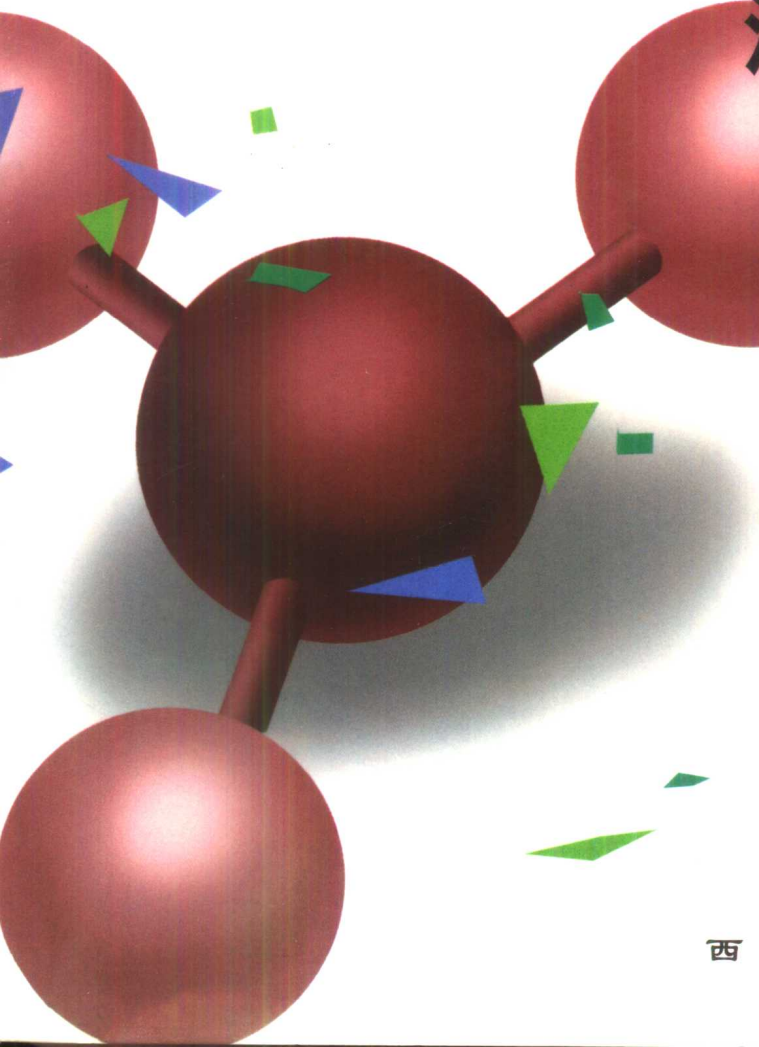


法律 帮你忙

法律之光丛书

巩 沙 编著

消费者 权益 保护



西苑出版社

法律之光丛书·法律帮你忙

消费者权益保护

编 著 巩沙
撰稿人 韩璐
谷文

西苑出版社

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益保护/巩 沙编著. —北京:西苑出版社,
1999. 3

(法律之光丛书·法律帮你忙)

ISBN 7-80108-157-9

I. 消… II. 巩… III. 消费者权益—保护—法规—法律
解释—中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 32138 号

消费者权益保护

· 编 著 巩 沙

出版发行 **西苑出版社**

通讯地址 北京市海淀区阜石路 15 号 邮政编码 100039

电话 68173419 传真 68173417

印 刷 山东肥城新华印刷有限公司

经 销 全国新华书店

开 本 850×1168 毫米 1/32 印 张 8.25

印 数 5001-10000 册 字数 152 千字

1999 年 3 月第一版 2000 年 3 月第二次印刷

书 号 ISBN 7-80108-157-9/D·15

定 价:14.00 元

(凡西苑版图书有缺漏页、残破等质量问题本社负责调换)

NAH13/106

出版说明

我社出版的法律类图书有“法律之魂”、“法律之光”、“法律之剑”、“法律之师”、“法律之旅”等丛书系列,这些丛书既相对独立,又彼此相互照应,组成了独具一格、特点显明的一个有机整体。在这片法律园地里,肯定有一款让你受益,甚至会让你终生难忘,及至改变你的人生。

在“法律之光”系列里,《法律帮你忙》是一套关于法律普及和实用的丛书。法律之光普照大地,生活在法治社会的每一法人、每位公民,无不在法律(法规)的规范下活动着。它是守法者的保护神,又是惩处违法、犯法者的正义之剑。法律就在你身边。法律之光把你、我、他全部笼在其中,或守法,或违法、犯法,想脱也脱不开。对我们大多数人来说,要想不违法、犯法,就要学法、懂法;要想从各类纠纷的困厄中解脱出来,就要求之于法律。它最终会还你以公正;保证你生活得安定、幸福。在这里,用不着畏葸、犹豫,它定会帮你忙的。因此,“法律·我·生活”三位一体,就构成本丛书的显著特色。

西苑出版社

序 言

随着我国市场经济的发展,消费者成了市场中最活跃的因素.正是基于社会生活和观念的不断改变,使得我国的法制建设把更多的目光投向了他们.到目前为止,保护消费者权益的法律法规已构筑起了一个较为完整的体系,从《宪法》、《民法通则》到《消费者权益保护法》,还有许许多多的部门法,均为消费者提供了保护自我权益的法律根据。

通过多年的努力,一些消费者已经习惯了从法律的角度去衡量一下自己遇到的问题,这是一个可喜的进步,但是这还不够.法律是大众的,只有让所有的消费者都学会用法律的眼光去看问题,才是我们法律工作者最终的目的.由于经济利益的驱动,还有一部分商品的生产者和经营者在提供商品和服务时,有意无意、或多或少地损害消费者的权益,扰乱社会主义市场经济秩序,要想消除这种行为,一方面需要执法部门加大打击力度,另一方面也需要消费者提高自身素质,学会用法律来维护自己的权益。

对此,本书作出一点努力,普及一些常用的法律知识,以期提高消费者的自我保护意识.本书由三部分组成:第一部分为常识篇,主要对消费者在消费过程中所必备的知识进行相应的解释;第二部分为法律篇,主要通过法律知识问答,为消费者在消费过程中如何避免权益受损以及在权

益受到侵害后如何维护自己的权益提供相应的法律帮助；第三部分为案例篇，主要通过实例，让消费者有更多的感性认识，增强消费者运用法律知识的信心和勇气。

本书在编写形式上力求简洁明了，语言上也力忌生硬枯燥。希望这些努力能得到读者的认同。同时，我们也希望听到广大读者的批评、指正。

巩 沙

1998年12月 北京

作者简介

巩沙，律师，现任北京市中业律师事务所主任，曾在唯一一次由北京某知名报刊举办的民意测验以及《律师公众知名排行榜》中排名第一，先后被中央电视台《东方时空》之《东方之子》栏目、《光明日报》、《中华英才》、香港《大公报》、日本《朝日新闻》、美国《纽约时报》等诸多国内外媒体作过专题报道。代理过被新闻界称为“中国第一诉”的李谷一与韦唯名誉权纠纷案以及一系列在全国及司法实践中有影响的数额巨大的经济案件，因办案成功而受到司法部的嘉奖。

西苑出版社

书 目

法律之剑丛书·天网恢恢

1. 偷渡·拐女·贩毒·堕落·杀人巨案
2. 钱欲·假币·骗税·盗窃·走私巨案
3. 金融·证券·期货·股市·房地产巨案
4. 间谍·警界·产权·诉讼巨案

全国高等教育法律专业自学考试“四点”丛书

1. 中国法律思想史
2. 西方法律思想史
3. 中国法制史
4. 外国法制史
5. 法学基础理论
6. 宪法学
7. 行政法学
8. 民事诉讼法学
9. 刑事诉讼法学
10. 婚姻法学
11. 国际法
12. 民法学
13. 刑法学
14. 经济法学

目 录

常 识 篇

什么是安全、卫生标准?	1
什么是质量体系?	2
什么是国家明令淘汰的产品?	3
什么是产品责任保险?	4
什么是不合格产品?	5
什么是产品质量? 包括哪些内容?	6
什么是产品瑕疵?	7
什么是产品缺陷?	8
什么是产品质量认证?	9
我国的产品质量认证标志有哪些?	10
其他西方国家的一些主要优质产品标志有哪些?	11
什么是产品名优标志?	12
什么是产品标识?	12
“条形码”是怎么回事?	13
什么是军工产品?	14
对于产品质量纠纷,谁来出具产品质量检验证明?	15

鉴别伪劣商品的标准是什么?	16
为什么规定生产、销售的产品要有质量检验合格 证明?	17
为什么规定生产、销售的产品要有产品名称、厂名、 厂址?	18
为什么规定某些产品应当有警示标志或者中文警示 说明?	19
什么是“商标”和“注册商标”?	20
受害人提起产品责任诉讼应当承担哪些举证责任? ...	21
请求民事赔偿有诉讼时效吗?	22
消费者因缺陷产品造成损害要求赔偿的请求权是 多长时间?	24
发生产品质量纠纷,消费者可以申请仲裁吗?	25
产品责任是严格责任吗?	26
哪个部门负责产品质量监督管理工作?	28
企业已投保产品质量保险的产品责任由谁承担?	29
公用企业强制消费者购买商品如何处理?	31
什么是经营者销售商品中的欺诈行为? 如何处罚? ...	33
对欺骗消费者的不正当竞争行为有哪些处罚?	34
为什么要保护消费者的人身自由和人格尊严?	36
实行“三包”的家用电器在什么情况下可以更换 甚至退货?	38
如何识别商品等级?	39
消费者购买商品差多少属于缺斤短两?	39
“原装”和“组装”如何辨别?	40

对商品附带的使用说明有什么要求?	41
是退是换还是修理由谁说了算?	43
卷烟、雪茄烟上使用商标和文字有何要求?	43
经营者补偿受侵害的消费者或他人的费用标准如何 规定?	45
商品上未附必备的各种标识,由哪些部门依什么法 给予何种处理?	46
经营无中文标识商品为何要受处罚?	47
对商品应实行“三包”而未实行“三包”的经营者怎样 处理?	48
家用电器售后“三包”应由谁负责向用户提供服务? ...	49
消费者用过的商品在什么情况下还可以要求退换? ...	50
生产产品的企业已变更或经营者借用营业执照的 情况下,受害消费者可以采取哪些保护措施?	51
由于维修服务部门工作不认真负责,消费者不得不 找生产企业维修商品,其运费和修理费应由谁 承担?	51
消费者应在多长时间内向有关部门投诉?	52
消费者在投诉过程中的路途费、误工费由谁承担? 如何负担?	52
消费税税目有哪些? 其税率各为多少?	53
我国实行的消费税制对消费者是否有不利影响?	55

法 律 篇

何为消费者？	57
我国关于保护消费者合法权益的法律、法规有 哪些？	58
为什么要制定《消费者权益保护法》？	59
我国《消费者权益保护法》所规定的消费者的 权利有哪些？	60
我国《消费者权益保护法》对经营者的义务有 哪些具体规定？	62
《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？	64
工商行政管理机关在保护消费者权益方面的 职责有哪些？	64
物价管理机关在保护消费者权益方面的职责有 哪些？	66
技术监督机关在保护消费者权益方面的职责有 哪些？	67
卫生监督机关在保护消费者权益方面的职责有 哪些？	68
环境保护机关在维护消费者权益方面的职责有 哪些？	69
进出口商品检验机关在保护消费者权益方面的 职责有哪些？	70

行业主管部门在保护消费者权益方面的职责有 哪些？	70
行政监察机关在保护消费者权益方面的职责有 哪些？	71
何为消费者协会？其主要职责是什么？	72
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？	74
消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害， 怎样向销售者索赔？	74
我国《消费者权益保护法》对经营者的法律责任是 如何规定的？	76
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？	77
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，应如何维护自身权益？	77
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？	78
经营者在经营中有哪些情形要受到处罚？	78
《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？	79
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？	80
因产品存在缺陷造成他人人身、财产损害的，应由	

谁承担赔偿责任?	81
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,可通过哪些途径解决?	82
我国关于商品“三包”有什么规定?	82
《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?	83
《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?	84
三包的有效期如何计算? 消费者怎样行使修理、换货、 退货的权利?	85
在哪些情况下,销售者和生产者可以不实行三包?	87
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?	87
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?	88
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?	88
《商标法》中有关保护消费者合法权益的规定有 哪些?	89
《商标法》中有关经营者向消费者提供商品或者服务应 承担的义务有哪些?	90
我国法律对假冒注册商标的行为有何处罚规定?	91
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?	93
《商标法》关于商标注册有何规定?	94

我国《刑法》对生产、销售假药是如何处罚的？	96
我国《刑法》对生产、销售劣药是如何处罚的？	96
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？	97
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？	99
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？	100
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？	100
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？	101
我国《标准化法》及《标准化法实施条例》规定对哪些 需要统一的技术要求，应当制定标准？	102
我国《标准化法》规定哪些标准属于强制性标准？	103
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？	104
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？	105
我国对进出口商品实施检验的内容及实施检验所依据的 标准是什么？	105
对不符合法定标准的进口商品，我国《商检法》是如何 规定的？	106

进出口商品的当事人有哪些行为时将受到我国	
《商检法》及《商检法实施条例》的处罚?	106
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?	108
在我国从事食品生产经营必须符合哪些卫生	
要求?	108
我国《食品卫生法》禁止生产和经营的食物	
是什么?	110
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、设备的卫生有何规定?	111
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?	112
定型包装食品和食品添加剂其包装标识和说明书	
应符合什么要求?	112
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?	113
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?	113
对生产食品不符合卫生标准又未构成犯罪的责任者该	
怎样处理?	114
如何认定假药、劣药?	115
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?	116
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?	117

我国《药品管理法》对药品的包装和分装有哪些	
要求?	117
我国《药品管理法》对从国外进口的药品有哪些	
规定?	118
我国《药品管理法》对新药的生产、使用有哪些具体	
规定?	119
销售药品的企业应符合哪些规定?	120
《药品管理法》对生产销售假药、劣药的经营者的	
处理是如何规定的?	121
什么是精神药品? 我国对精神药品的经营有哪些	
规定?	122
我国《精神药品管理办法》对精神药品的使用作了	
哪些规定?	123
什么是化妆品? 化妆品生产必须符合哪些卫生要求?	
.....	123
《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?	124
生产特殊用途的化妆品应办理什么手续?	125
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?	125
化妆品经营单位和个人不得销售哪些化妆品?	126
化妆品广告宣传不得有哪些内容?	126
从国外进口化妆品应当符合哪些规定?	126
对违反《化妆品卫生监督条例》的行为,会受到哪些	
处罚?	127