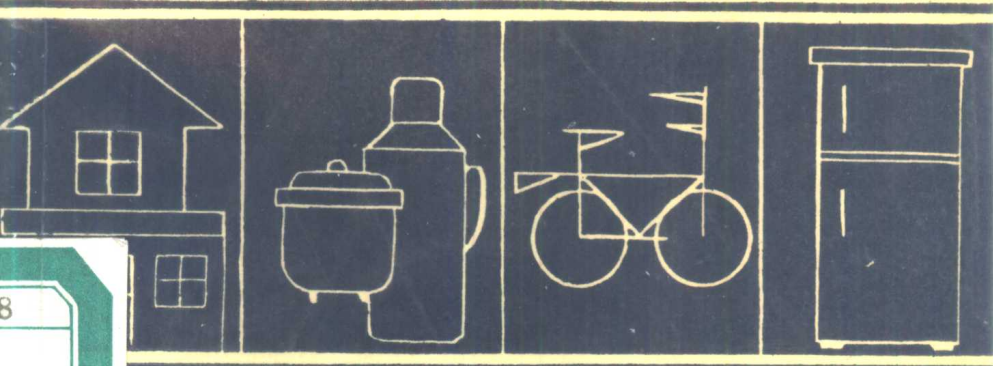


消费者权益法律保护实务丛书

消费者权益保护 热点问题 160 问

国靖 于新年 编著
韩津和 刘莉



人民法院出版社

· 消费者权益法律保护实务丛书 ·

顾问 马 原

消费者权益保护热点问题160问

国靖 于新年 韩津和 刘莉 编著

人民法院出版社

一九九五年十一月

责任编辑 辛 言
技术编辑 辛 叶
封面设计 刘丕琦

消费者权益法律保护实务丛书
消费者权益保护热点问题 160 问

国靖 于新年 韩津和 刘莉 编著

人民法院出版社出版发行

(北京市东交民巷 27 号 邮编 100745)

电话 5136851 5299981 5134290

开户行 中国工商银行北京王府井分理处

帐号 046061-68 开户名称 人民法院出版社)

全国各地新华书店经销

保定市文化胶印厂印刷

787×1092 毫米 32 开 9.5 印张 213 千字

1995 年 10 月第 1 版 1995 年 10 月第 1 次印刷

印数: 00001—10000 册

ISBN 7-80056- 334-0/D·406 定价: 10.00 元

出版说明

近年来，侵犯消费者合法权益的法律问题日趋严重，屡禁不止。它不仅涉及到一般的商品质量、价格、卫生、安全等日常生活用品领域，表现为一般的缺斤少两、以次充好的行为，而且还涉及到旅游、交通、餐饮、娱乐等服务领域及部分生产资料领域，表现为严重的假冒伪劣、欺诈强迫等行为，甚至是犯罪行为。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，扰乱了社会主义市场经济秩序，已成为我国经济生活中的一大公害。

面对这些的侵犯消费者合法权益的行为，作为“上帝”的消费者却显得比较软弱。许多消费者缺乏维护自身权益的自觉意识，缺乏必要的商品知识、使用知识和法律知识，往往不能正确选择、使用商品和服务，在自己的利益受到侵害时也常常忍气吞声，自认倒霉；有的由于权利意识、法制观念不强，明知自己有理，也不愿打官司，这就使那些不法经营者有恃无恐，变本加厉。

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，随着保护消费者权益法律体系的不断健全，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、司法机关提出了新的挑战 and 更高标准的执法要求。

作为人民法院来讲，如何依法及时、有效地保护广大消费者的合法权益，是一项长期性的重要任务。目前，许多法院专门成立了保护消费者合法权益合议庭，有的法院已经成立了消费者权益保护法庭。随着涉及消费者权益保护的诉讼案件的增多，迫切需要大力加强有关理论问题和司法实务问题的研究，以指导审判实践。

鉴此，我们组织最高人民法院，部分高、中级人民法院，国家工商行政管理局和全国消费者协会等部门的有关同志共同编撰了《消费者权益法律保护实务丛书》。这套丛书由《消费者权益保护热点问题 160 问》、《消费者权益法律保护案例评析》、《消费者权益保护法律适用手册》、《消费者权益保护审判实务》等书组成。这是我国目前关于消费者权益法律保护方面的一套内容较为全面、系统，可操作性很强的实务丛书。希望本丛书能够成为广大司法、行政执法工作者的执法参考工具书，同时也能够成为广大消费者信赖的案头法律顾问。

人民法院出版社

1995年11月10日

前 言

《消费者权益法律保护热点问题 160 问》是《消费者权益法律保护实务丛书》之一。本书针对近年来消费者领域中经常遇到的 160 个热点问题，依照民法通则、消费者权益保护法、产品质量法、广告法等现行有效的法律、法规和有关司法解释、行政规章等作了简明扼要的分析和解答。

本书分为消费者权益保护基础篇、经营者的法定责任篇、对侵犯消费者权益的处理篇、消费者权益的自我保护篇、消费者权益的行政保护篇、消费者权益的追偿保护篇、消费者权益的对策保护篇、消费者权益的实用保护篇、消费者权益的社会保护篇、消费者权益的司法保护篇等 10 个部分。

本书的编写坚持了理论性与实用性紧密结合的原则，突出了实务性和可操作性的特点，在内容上力求全面、系统和准确。既包括有关消费者权益保护的必不可少的基础理论知识，又包括了对处理消费者权益争议纠纷中的疑难问题的分析和研究。

本书的作者为最高人民法院、天津市人大常委会、天津市高级人民法院有关部门的同志，因此本书的一大特点是结合各地发生的新类型诉讼案例，针对当前司法实务中的一些热点问题进行分析、研究和答疑，从而对广大审判人员、律师办理此类案件提供借鉴与参考。

由于作者的法学理论水平有限，本书的材料收集、选择、体例编排、问题解答上可能存有疏漏甚至谬误，敬请广大读者批评指正。

作者谨识

1995年11月15日

目 录

一、消费者权益保护基础篇	(1)
1. 何为消费?	(3)
2. 何为消费者?	(3)
3. 何为经营者?	(5)
4. 经营者与消费者在交易过程中应遵循哪些原则? 这些原则各自的含义是什么?	(6)
5. 什么叫消费者的合法权益?	(8)
6. 在保护消费者合法权益方面我国主要有哪些 法律法规?	(9)
7. 消费者具体享有有哪些权利?	(11)
8. 消费者有哪些应尽义务?	(15)
9. 消费者与损害其合法权益的一方属于什么 关系?	(16)
10. 外国在保护消费者权益方面有哪些做法与 规定?	(17)
11. 增值税是否是增税? 物价是否应随之 提高?	(18)
12. 我国实行的消费税制对消费者是否有不利 影响?	(20)
13. 消费税税目有哪些? 其税率各为多少?	(21)

二、经营者的法定责任篇…………… (25)

14. 经营者为消费者生产产品或销售商品时, 在质量方面应符合哪些规定与要求? …………… (27)
15. 生产厂家在其产品上应附有哪些标识? …………… (30)
16. 国家对食品的生产或销售有哪些规定? …………… (31)
17. 使用商标应遵守哪些规定? …………… (32)
18. 为产品或商品做广告应遵守哪些规定? …………… (36)
19. 在出租柜台、场地或展销会上从事经营活动者有什么义务和责任? …………… (38)
20. 经营者从事有奖销售活动应遵守哪些规定? …………… (39)
21. 我国对管形弹簧秤的使用有何规定? …………… (41)
22. 经营者生产或销售食品应符合哪些卫生要求? …………… (41)
23. 饮食物中使用人工合成染料着色应注意什么? …………… (43)
24. 生产或销售药品的企业应符合哪些规定? …… (44)
25. 药品的商标和广告应符合哪些要求? …………… (46)
26. 卷烟、雪茄烟上使用商标和文字有何要求? …………… (47)

三、对侵犯消费者权益的处理篇…………… (49)

27. 经营者的产品或商品不符合法定质量规定, 依据什么法给予何种处理? …………… (51)
28. 商品质量原因造成人身伤亡的, 应如何

- 处理? (54)
29. 经营者如何补偿受侵害的消费者或他人的
费用? (55)
30. 美国的产品责任法是怎样保护消费者
利益的? (57)
31. 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? (59)
32. 经营无中文标识商品为何要受处罚? (60)
33. 食品不符合卫生标准的责任者该怎样
处理? (61)
34. 对销售的商品数量不足的经营者怎么
处理? (63)
35. 商品明码标价但价格严重不实, 是否应受
处罚? (64)
36. 对冒充注册商标或假冒他人注册商标生产或
销售商品的行为人该怎样处理? (65)
37. 对以广告内容欺骗消费者的责任者该怎样
处理? (67)
38. 对商品应实行“三包”而未实行“三包”的
经营者怎样处理? (70)
39. 对违法的有奖销售行为作何处理? (71)
40. 对不履行诺成合同的经营者该怎样处理? (72)
41. 对搭售商品或者附加其他不合理条件行为的
经营者该怎样处理? (75)
42. 出租车拒载或宰客应如何处理? (78)
43. 对生产销售假药、劣药的经营应怎样

处理？	(79)
-----------	--------

四、消费者权益的自我保护篇..... (81)

44. 什么叫消费者的自我保护？	(83)
------------------------	--------

45. 消费者依靠什么手段进行自我保护？	(83)
----------------------------	--------

五、消费者权益的行政保护篇..... (85)

46. 为什么消费者协会是受理消费者投诉的专门 机构？	(87)
--------------------------------------	--------

47. 何为消费者协会？其主要职责是什么？	(87)
-----------------------------	--------

48. 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？	(90)
---	--------

49. 什么情况下消费者可以直接与经营者或其 上级主管部门交涉？	(91)
---	--------

50. 什么情况下消费者可向有关行政管理部门或消 费者协会投诉？	(92)
---	--------

51. 消费者对有关行政管理部门或消费者协会的 处理决定不满意怎么办？	(93)
--	--------

52. 消费者向有关行政管理部门或消费者协会 投诉，为什么不需要交投诉费？	(94)
--	--------

53. 投诉、起诉的区别是什么？	(95)
------------------------	--------

54. 消费者应在多长时间内向有关方面投诉、 起诉？	(97)
-------------------------------------	--------

55. 消费者在投诉过程中的路途费、误工费由谁负 担？如何负担？	(98)
---	--------

六、消费者权益的追偿保护篇..... (101)

56. 消费者在出租柜台、展销会上购买了商品，且合法权益受到损害时，该怎么办？..... (103)
57. 由于生产者、运输者或仓储者的责任造成商品不合格而引起消费者利益受到损失的，消费者应向谁追偿损失？..... (104)
58. 部分国产家用电器实行“三包”的期限和范围怎样确定？..... (106)
59. 对什么样的商品，经营者不实行“三包”而实行收费修理？..... (107)
60. 实行“三包”的商品，因修理不彻底而超过包修期，消费者是否还可以要求维修单位给予维修？..... (108)
61. 家用电器售后“三包”应由谁负责向用户提供服务？..... (109)
62. 实行三包的家用电器在什么情况下可以更换甚至退货？..... (110)
63. 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？..... (111)
64. 根据广告信息购买的商品出现了质量问题，应由谁补偿损失？..... (112)
65. 消费者用过的商品在什么情况下还可以要求退换？..... (114)
66. 是退是换还是修理应由谁说了算？..... (115)

19167078

七、消费者权益的对策保护篇..... (117)

- 67. 鉴别伪劣商品的标准是什么? (119)
- 68. 消费者在购买商品时应注意什么? (120)
- 69. 消费者预购商品时应注意什么? (122)
- 70. 遇到销售者搭配或强行出售商品的情况时
 怎么办? (124)
- 71. 怎样识别和处理打托现象? (126)
- 72. 对商品附带的使用说明有什么要求? (128)
- 73. 消费者购买了未附有必备的使用说明的商品
 时怎么办? (129)
- 74. 判定假药和劣药的标准是什么? (130)

八、消费者权益的实用保护篇..... (133)

- 75. 耐用消费品什么时候购买好? (135)
- 76. “原装”和“组装”如何辨别? (136)
- 77. 怎样选购电视机? (137)
- 78. 怎样选购微型彩电? (139)
- 79. 选购电冰箱应注意什么问题? (140)
- 80. 挑选洗衣机时要注意什么问题? (142)
- 81. 购买钢琴应注意什么问题? (143)
- 82. 高压锅的生产、销售和使用应注意什么
 问题? (144)
- 83. 如何识别商品等级? (145)
- 84. 如何识别注射过水分的鸡鸭肉? (146)
- 85. 生活中如何巧用“黄金数”? (147)

86. 毛线商标上的数字代表什么? 怎样挑选合适的毛线? (148)
 87. 如何识别进口药品的失效期? (149)
 88. 电冰箱的星级的含义是什么? 冰箱内储存各种食品的温度和期限有什么要求? (150)
 89. 如何鉴别肉的质量? 如何识别病猪肉? (151)
 90. 怎样识别假冒名烟、假茶? (153)
 91. 怎样鉴别白酒和啤酒的质量? (155)
 92. 如何鉴别牛奶是否掺假? 如何鉴别奶粉的品质? (157)
 93. 怎样挑选新鲜鱼? (159)
 94. 如何识别真假美钞、真假人民币? (160)
 95. 如何识别假宝石戒指? 如何判断宝石首饰的档次? (162)
 96. 认购债券应注意什么? (163)
 97. 购买国外旧服装有什么危害? (163)
 98. 什么叫四色消费? (165)
- 九、消费者权益的社会保护篇**..... (167)
99. 保护消费者合法权益的部门及其工作权限有哪些? (169)
 100. 新闻舆论单位在保护消费者合法权益方面应做好哪些工作? (172)
 101. 经营者损害了消费者的合法权益时, 其上级主管部门应如何处理? (174)
 102. 国家机关工作人员玩忽职守或者包庇经营者侵

- 害消费者合法权益行为的，该怎样处理？ … (175)
103. 有关部门对消费者的投诉应在多少天内作出答复？对决定受理的投诉应在多少天内作出处理？ …… (177)
104. 《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《反不正当竞争法》的施行有何意义？ …… (179)

十、消费者权益的司法保护篇 …… (181)

105. 对消费者如何进行司法保护？ …… (183)
106. 消费者如何向人民法院提起民事诉讼？ …… (185)
107. 消费者应该向哪个法院起诉？ …… (187)
108. 消费者如何写民事诉状？ …… (189)
109. 法院如何收费？ …… (191)
110. 消费者在什么情况下申请财产保全？ …… (193)
111. 消费者申请先予执行的条件是什么？ …… (195)
112. 诉讼中，证人快要死亡怎么办？ …… (197)
113. 消费者如何收集证据，进行举证？ …… (198)
114. 经营者拒不执行法院判决怎么办？ …… (201)
115. 消费者如何提起刑事附带民事诉讼？ …… (203)
116. 众多消费者利益受到侵害后，集团诉讼如何进行？ …… (205)
117. 对经营者销售商品中的欺诈行为如何认定和处罚？ …… (207)
118. 以虚假广告欺骗消费者如何处理？ …… (209)
119. 经营者在提供商品和服务中侵害消费者合法权益的违法犯罪行为有哪些，如何处理？ … (211)

120. 不正当竞争欺骗消费者行为的认定及
处罚? (213)
121. 对广告诈骗犯罪行为如何认定? (215)
122. 能提供商品, 但夸大其性能、用途而使人购买的如何
认定? (216)
123. 经营者承担的民事侵权责任是什么? (217)
124. 什么是强制性标准, 生产销售不符合技术标准
商品的法律责任是什么? (219)
125. 订立商品买卖合同应注意哪些问题? (221)
126. 消费者交由他人保管物品应注意什么
问题? (223)
127. 消费者加工承揽应注意哪些问题? (225)
128. 产品责任是严格责任吗? (227)
129. 我国目前反暴利的规定有哪些? (229)
130. 粮食销售如何作价? (231)
131. 消费者发现产品质量问题, 要求退货, 经营者
不理睬怎么办? (232)
132. 购买期房应注意的问题? (234)
133. 使用他人营业执照经营造成人身损害应向谁
要求赔偿? (236)
134. 公用企业强制消费者购买商品如何处理? ... (237)
135. 这起自行车质量纠纷如何解决? (239)
136. 丢失洗印的结婚活动照胶卷应如何赔偿? ... (241)
137. 邮局有了“发电须知”译错电文该不该承担赔偿责任?
责任? (243)
138. 暖身电器没有警示和说明造成损害必须

- 赔偿吗? (245)
139. 利用粮食加工代贮坑害农民应负什么
责任? (246)
140. 专家门诊难找专家如何处理? (248)
141. 因电淋浴器漏电致人死亡, 法院判决赔偿经济
损失吗? (249)
142. 这起玉米种子质量集团诉讼纠纷法院是怎样
审理的? (242)
143. 殡仪管理所丢失寄存的骨灰应予精神损害
赔偿吗? (254)
144. 因医疗器械质量问题引起人身伤害, 医院和
生产者谁应赔偿? (255)
145. 与商场联营的影楼倒闭后谁对顾客承担赔偿责任?
..... (257)
146. 信息服务公司提供的信息不真实如何
处理? (259)
147. 标错价的彩电纠纷案如何解决? (261)
148. 患者不服医疗事故处理决定, 提起行政诉讼
能否得到支持? (262)
149. 这起电视机漏电致死人案, 谁应负赔偿
责任? (264)
150. 旅客在饭店乘电梯被摔伤向谁索赔? (266)
151. 燃气热水器熏死人谁应负赔偿责任? (268)
152. 啤酒瓶爆炸伤人怎样处理? (270)
153. 企业已投保产品质量保险的产品责任由谁
承担? (271)