



消费者维权手册

XIAO FEI ZHE WEI QUAN SHOU CE

唐山市消费者协会
河北移动唐山分公司

联合主办

上为政府分忧无愧新时代桥梁 下为百姓解难赢得消费者满意

(代序)

唐山市消费者协会自1987年成立以来，一直被中消协、省消协授予维权先进单位，也连续被市委、市政府命名为文明单位。2002年他们更是坚持以“三个代表”为指导，以让消费者满意为宗旨，与时俱进，探索消费维权新思路、新举措，取得了令我市政府和广大消费者瞩目的成绩，中消协领导评价唐山消协是火热的协会、温暖的协会、创新的协会、事迹突出的协会、有层次的协会，我市市委、市人大、市政府、市政协四套班子的领导也分别做出要求广为宣传、推广市消协经验的批示。

市消协的经验，一是心系消费者，真情维权益。他们接待咨询，宣讲政策细心、耐心，听取意见、收集建议虚心、诚心，调解纠纷、排忧解难热心、恒心。二是开拓新领域，探索新举措。他们主动适应时代要求，在“新”字上作文章，在“实”字上下功夫，相继推出了“天天3.15无间断维权”、“消协法律咨询援助中心”、“消费维权法律支持金”、开办消费教育课堂、设立网上消协创造维权新平台等一系列新举措。三是协调社会各界，促进《消法》

落实。他们在充分发挥职能作用的同时，还积极协调理事单位及相关部门，开展专项消费调查或监督检查，从而，进一步促进了《消法》的落实，提升了我市维权工作的层次和水平。

市消协为纪念“3.15”编印了《消费者维权手册》，邀我作序。写下上面的一席话，还是为了推广其经验。就权代小序，也为维权尽些菲薄之力。

王书昌

2003年2月

目 录

上为政府分忧无愧新时代桥梁

下为百姓解难赢得消费者满意 (代序)

法律法规

- 一. 《中华人民共和国消费者权益保护法》
(摘录) (1)
- 二. 《部分商品修更换退货责任规定》 (7)
- 三. 《微型计算机商品修理更换退货责任规定》... (12)
- 四. 《移动电话机商品修理更换退货责任规定》... (20)
- 五. 《关于解决消费争议的有关意见》(摘录)... (23)

消费知识

- 1. 真假“洋皮鞋”，一眼分出来..... (26)
- 2. 鞋面革的鉴别..... (26)
- 3. 买鞋五步曲..... (27)
- 4. 好鞋“舒适”最重要..... (28)
- 5. 让新皮鞋不磨脚..... (30)
- 6. 功能性内衣美中藏险..... (30)
- 7. 保健内衣你能穿吗? (31)
- 8. 走出购买束衣裤的误区..... (32)

9. 保暖内衣广告：千万别轻信·····	(33)
10. 专家：不一定靠保暖内衣过冬·····	(36)
11. 童装不要乱追时尚·····	(37)
12. 给宝宝一道安全的屏障·····	(38)
13. 男士着装易犯的错误·····	(39)
14. 男士衣着不凡三大原则·····	(39)
15. 矮个男士着装注意什么·····	(40)
16. 高矮男士穿衣原则各不同·····	(40)
17. 购买西装哪些细节不可少·····	(41)
18. 穿西服有十忌·····	(43)
19. 20个穿衣忠告·····	(43)
20. 穿衣打扮的禁忌·····	(44)
21. 着装小误区·····	(46)
22. 走出高清晰彩电的误区·····	(47)
23. 家里电视机的屏幕越大越好吗？·····	(48)
24. 保养彩电简单吗？·····	(48)
25. 自家用洗衣机哪种好？·····	(49)
26. 食品放进冰箱里有讲究吗？·····	(50)
27. 食品可以一直在电冰箱里储存吗？·····	(50)
28. 空调的型号有什么用·····	(50)
29. 选购DVD容易进入误区吗？·····	(51)

30. 买音响一步到位科学吗?	(52)
31. 音响消费四大误区	(53)
32. 手机“三包”了,我们该怎么买手机?	(54)
33. 手机挂在胸前对健康不利。	(57)
34. 燃气热水器安全吗?	(57)
35. 电热水器“进口货”不一定都好。	(57)
36. 电脑品牌机怎样选择才好?	(58)
37. 长时间使用电脑对视力有影响	(62)
38. 家电消费中的陷阱	(62)
39. 17种家电国际正常使用年限标准	(64)
40. 纳米家电科学吗?	(64)

案例分析

一. 劣质农药坑菜农 追偿十万慰民心	(66)
二. 合格电器电伤人 无错归责慰不幸	(67)
三. 克隆上帝身份证 陪了夫人又折兵	(68)
四. 女士容颜留遗憾 洗眉未净落疤痕	(68)
五. 劣质化肥难增产 失信误农还蚀本	(69)
六. 造标售假还嘴硬 终归心虚退款项	(70)
七. 彩电“三包”收折旧 执行规定打折扣	(70)
八. 房屋中介玩花招 假信骗你还收费	(71)
九. 摩托断梁险伤人 置若罔闻赖不掉	(72)

- 十. 暖袋漏水烫小孩 依法赔偿理应当…………… (72)
- 十一. 维修手机不慎丢 怎样赔偿才公平…………… (73)
- 十二. 超市售假“万里马” 消协主持双倍赔… (74)
- 十三. 胶卷冲黑难留念 消协维权获安慰…………… (75)
- 十四. 摔伤骨折急治愈 不当医嘱致开位…………… (75)
- 十五. 售假药误人缺德 被查处以绝后患…………… (76)
- 十六. 干洗弄破补也赔 服务欠周得教训…………… (77)
- 十七. 苗木不纯难奔富 公平卫士助维权…………… (78)
- 十八. 残疾青年购劣车 四十分钟得维权…………… (79)
- 十九. 孩子生意小心做 少年维权倍关照…………… (79)
- 二十. 劣种坑农不发芽 消协维权急人难…………… (80)
- 二十一. 假日旅游波折多 擅改安排难尽兴…………… (81)
- 二十二. 预购商房图纸变 要退房扣手续…………… (82)
- 二十三. 婚宴地点商家变 喜事平添一点乱…………… (82)
- 二十四. 鞋城卖了假“真皮” 退一赔一补损失… (83)
- 二十五. 专家讲座推荐药 购后咨询无人理…………… (84)
- 二十六. 治癣反落红皮病 用药还得重辨症…………… (84)
- 二十七. 电脑配置有出入 “三包”规定护权益… (85)
- 二十八. 动人广告缺诚意 履约践诺玩游戏…………… (86)
- 二十九. 品牌电脑无瑕疵 服务不周也退机…………… (87)
- 三十. 祸首还是啤酒瓶 五岁女童伤鼻子…………… (88)

三十一. 上车划破女孩裙	公交服务不如意…………… (88)
三十二. 女童腹痛险手术	开塞当天即康复…………… (89)
三十三. 促销承诺难兑现	消协千里维权忙…………… (90)
三十四. 投保理赔出岔头	欲要维权少证据…………… (91)
三十五. 加工木门有裂缝	弥补修复加补偿…………… (91)
三十六. 冰箱连续修两次	坚持再修无道理…………… (92)
三十七. 彩电突然无图象	消协调解换新机…………… (92)
三十八. 下岗学艺陷阱多	消协暗访挽损失…………… (93)
三十九. 专业养殖受伤害	基层分会作用强…………… (94)
四十. 旧车当做新车卖	罚他贴钱换好车…………… (95)
后记 ……………	(97)

法律法规

一、《中华人民共和国消费者权益保护法》（摘录）

第二章 消费者的权利

第七条 消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

第八条 消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

第九条 消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。

消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

第十条 消费者享有公平交易的权利。

消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

第十一条 消费者因购买、使用商品或者接受服务受到

人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。

第十二条 消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。

第十三条 消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。

消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，正确使用商品，提高自我保护意识。

第十四条 消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。

第十五条 消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。

消费者有权检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法失职行为，有权对保护消费者权益工作提出批评、建议。

第三章 经营者的义务

第十六条 经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。

经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。

第十七条 经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见，接受消费者的监督。

第十八条 经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危

害发生的方法。

经营者发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷，即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对人身、财产安全造成危害的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取防止危害发生的措施。

第十九条 经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息，不得作引人误解的虚假宣传。

经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。

商店提供商品应当明码标价。

第二十条 经营者应当标明其真实名称和标记。

租赁他人柜台或者场地的经营者，应当标明其真实名称和标记。

第二十一条 经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具购货凭证或者服务单据；消费者索要购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。

第二十二条 经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限；但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵的除外。

经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。

第二十三条 经营者提供商品或者服务，按照国家规定或者与消费者的约定，承担包修、包换、包退或者其他责任的，应当按照国家规定或者约定履行，不得故意拖延或者无

理拒绝。

第二十四条 经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

第二十五条 经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤，不得搜查消费者的身体及其携带的物品，不得侵犯消费者的人身自由。

第七章 法律责任

第四十条 经营者提供商品或者服务有下列情形之一的，除本法另有规定外，应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定，承担民事责任：

- (一) 商品存在缺陷的；
- (二) 不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的；
- (三) 不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准的；
- (四) 不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的；
- (五) 生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；
- (六) 销售的商品数量不足的；
- (七) 服务的内容和费用违反约定的；
- (八) 对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的；

(九) 法律、法规规定的其他损害消费者权益的情形。

第四十一条 经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用，造成残疾的，还应当支付残疾者生活自助具费、生活补助费、残疾赔偿金以及由其扶养的人所必需的生活费等费用；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十二条 经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人死亡的，应当支付丧葬费、死亡赔偿金以及由死者生前扶养的人所必需的生活费等费用；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十三条 经营者违反本法第二十五条规定，侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。

第四十四条 经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当按照消费者的要求，以修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等方式承担民事责任。消费者与经营者另有约定的，按照约定履行。

第四十五条 对国家规定或者经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品，经营者应当负责修理、更换或者退货。在保修期内两次修理仍不能正常使用的，经营者应当负责更换或者退货。

对包修、包换、包退的大件商品，消费者要求经营者修理、更换、退货的，经营者应当承担运输等合理费用。

第四十六条 经营者以邮购方式提供商品的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行

约定或者退回货款；并应当承担消费者必须支付的合理费用。

第四十七条 经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

第四十八条 依法经有关行政部门认定为不合格的商品，消费者要求退货的，经营者应当负责退货。

第四十九条 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。

第五十条 经营者有下列情形之一，《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：

（一）生产、销售的商品不符合保障人身、财产安全要求的；

（二）在商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的；

（三）生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的；

（四）伪造商品的产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的；

（五）销售的商品应当检验、检疫而未检验、检疫或者

伪造检验、检疫结果的；

(六) 对商品或者服务作引人误解的虚假宣传的；

(七) 对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的；

(八) 侵害消费者人格尊严或者侵犯消费者人身自由的；

(九) 法律、法规规定的对损害消费者权益应当予以处罚的其他情形。

第五十一条 经营者对行政处罚决定不服的，可以自收到处罚决定之日起十五日内向上一级机关申请复议，对复议决定不服的，可以自收到复议决定书之日起十五日内向人民法院提起诉讼；也可以直接向人民法院提起诉讼。

第五十二条 以暴力、威胁等方法阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务的，依法追究刑事责任；拒绝、阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务，未使用暴力、威胁方法的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》的规定处罚。

第五十三条 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的行为的，由其所在单位或者上级机关给予行政处分；情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

二、《部分商品修更换退货责任规定》

【1995年8月25日国家经贸委国家技术监督局国家工商总局财政部国经贸（1995）458号】

第一条 为保护消费者的合法权益，明确销售者、修理

者、生产者承担的部分商品的修理、更换、退货（以下称为三包）的责任和义务，根据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及有关规定制定本规定。

第二条 本规定所称部分商品，系指《实施三包的部分商品目录》（以下简称目录）中所列产品。

目录由国务院产品质量监督管理部门会同商业主管部门、工业主管部门共同制定和调整，由国务院产品质量监督管理部门发布。

第三条 列入目录的产品实行谁经销谁负责三包的原则。销售者与生产者、销售者与供货者、销售者与修理者之间订立的合同，不得免除本规定的三包责任和义务。

第四条 目录中规定的指标是履行三包规定的最基本要求。国家鼓励销售者和生产者制定严于本规定的三包实施细则。

本规定不免除未列入目录产品的三包责任和销售者、生产者向消费者承诺的高于列入目录产品三包的责任。

第五条 销售者应当履行下列义务：

（一）不能保证实施三包规定的，不得销售目录所列产品；

（二）保持销售产品的质量；

（三）执行进货检查验收制度，不符合法定标识要求的，一律不准销售；

（四）产品出售时，应当开箱检验，正确调试，介绍使用维护事项、三包方式及修理单位，提供有效发票和三包凭证；

（五）妥善处理消费者的查询、投诉，并提供服务。

第六条 修理者应当履行下列义务：

- (一) 承担修理服务业务；
- (二) 维护销售者、生产者的信誉，不得使用与产品技术要求不符的元器件和零配件。认真记录故障及修理后产品质量状况，保证修理后的产品能够正常使用30日以上；
- (三) 保证修理费用和修理配件全部用于修理。接受销售者、生产者的监督和检查；
- (四) 承担因自身修理失误造成的责任和损失；
- (五) 接受消费者有关产品修理质量的查询。

第七条 生产者应当履行下列义务：

- (一) 明确三包方式。生产者自行设置或者指定修理单位的，必须随产品向消费者提供三包凭证、修理单位的名单、地址、联系电话等；
- (二) 向负责修理的销售者、修理者提供修理技术资料、合格的修理配件，负责培训，提供修理费用。保证在产品停产后五年内继续提供符合技术要求的零配件；
- (三) 妥善处理消费者直接或者间接的查询，并提供服务。

第八条 三包有效期自开具发票之日起计算，扣除因修理占用和无零配件待修的时间。

三包有效期内消费者凭发票及三包凭证办理修理、换货、退货。

第九条 产品自售出之日起7日内，发生性能故障，消费者可以选择退货、换货或修理。退货时，销售者应当按发票价格一次退清货款，然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。

第十条 产品自售出之日起15日内，发生性能故障，消