

中华人民共和国司法部法制宣传司监制



ZHONGGUO GONGMIN PUFA HUACONG
FALUBOSHI

法律博士

F L B S

消费者权益保护法



湖北美术出版社

中国公民普法画丛



ZHONGGUO GONGMIN PUFA HUA CONG
FALUBOSHI

法律博士

F L B S

消费者权益保护法

撰文	宁立志	徐兴峰	邓捷	
脚本改编	钟孺乾	张宝雄		
绘	林善水	钟孺乾	武修平	唐小强
	文素平	张梅贞	刘晓华	王玉芳
	赵小青	陈贤文	黄永	

湖北美术出版社

鄂新登字 06 号

图书在版编目(CIP)数据

中国公民普法画丛——消费者权益保护法 / 宁立志、钟孺乾等编绘
—武汉：湖北美术出版社 1998. 10.

ISBN 7-5394-0714-X

I：①中…②消…

II：①宁…②钟…

III：中国绘画—各种用途画—组画

IV：J 228.5

中国公民普法画丛——消费者权益保护法

◎ 宁立志、钟孺乾等编绘

出版：湖北美术出版社

地址：武汉武昌黄鹄路 75 号

电话：86787105 邮编：430077

经销：新华书店

印刷：武汉市新华印刷厂

版次：1998 年 10 月第 1 版

1998 年 10 月第 1 次印刷

开本：787mm×1092mm 1/32

印张：4.5

印数：1—5000 册

ISBN 7-5394-0714-X/J·632

定价：8.00 元

总 序

中华人民共和国最高人民法院院长 肖 扬

党的十一届三中全会以来，随着改革和开放的不断深入，我国的法制建设亦得到较大的发展。但是，由于我国长期以来缺乏法治传统，人们在现实生活中漠视法律的现象极为普遍，因而加快立法步伐，在公民中普及法律知识任务依然十分繁重。

目前，各级党委、政府和人大都十分重视普法和依法治理工作，司法行政等部门采取了许多好的形式进行普法教育，如举行普法学习班、普法考试、普法有奖竞赛等，使整个社会的法制观念有了很大的加强。然而，因为法律门类甚多，条款又较为抽象复杂，单纯靠宣讲条文、死记硬背的方式进行普法效果不够理想，这就需要不断创新，尤其要用通俗易懂的方式，对占全国人口绝大部分的农村地区，特别是文化水平不高的群众进行准确、形象、生动的法制宣传，以取得更好的效果。

现在，我很高兴地看到由湖北美术出版社出版的《中国公民普法画丛》面世。它从广大公民在日常生活中经常遇到的具体案例和现象入手，与大多数读者文化水平相适应；并

运用绘画手段，融法律知识于卡通漫画之中，使读者在轻松愉快的阅读过程中，领会并掌握法律知识。毫无疑问，这种与现代人的生活节奏及读书心理相吻合的卡通读物，对广大读者提高法律知识水平，增强法制观念，更好地运用法律来维护国家、集体和公民的合法权益，促进经济建设和法制建设，都是很有帮助的。我衷心地希望这套书能收到预期的社会效果。

序

中国消费者协会理事 北京大学教授 谢次昌

近年来，损害消费者权益的问题越来越突出，首先是商品出现的“假冒伪劣”盛行，其次是因产品责任问题造成广大消费者身体健康、生命安全方面的损害也日益严重，另外，在服务领域损害消费者权益的事件也时有发生。应该说，在保护消费者权益方面，我国是有法可依的。但是，由于现行的法律、法规规范的角度不同，规定的保护消费者合法权益的措施不尽完善，亟待加强和解决。为了满足人民群众的要求，保护广大消费者的合法权益，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展，我国于1993年10月31日通过并公布了《中华人民共和国消费者权益保护法》。这是一项与广大群众日常生活息息相关的法律制度，其中既以专章对消费者的权利作了集中、明确的规定，同时又专门对经营者的义务作了概括、补充性的规定；但是如何使广大消费者尽快地、及时地运用这一法律武器来保护自己的切身利益，规范经营行为，却又是另一个难题。

而《中国公民普法画丛——消费者权益保护法》的产生无疑为这个难题的解决提供了一个新的思路。就目前来讲，

普法的途径不可谓不多，如举办普法教育学习班、出版普法宣传小册子、广播电视等传播媒介的舆论宣传等等。这些形式是必须的，也取得了一定成效。但是，由于法律条文较为枯燥、繁复，而现实生活中侵害消费者权益的情况又是复杂多样的，因此，这些普法的方式难以深入人心。该绘图本根据消费者权益保护法的具体条款选取典型案例，并用卡通连环画加文字的方式加以阐释，最后由书中的“法律博士”对每一案例进行归纳讲解。其案例不仅有现实针对性和实用性，而且因图文并茂而富有生动性和趣味性；既适合不同年龄层和知识层的人阅读学习，也适应了现代生活节奏快、闲暇时间少等特点，具有极其广泛的适用性，能让人在愉快的阅读中学习法律常识并及时地运用它来保护自己。

总之，这本书通俗易懂、形象生动，特向广大读者推荐。



- 什么法律能保护消费者的权益? (1)
- 消费者权益保护法的适用范围是什么? (2)
- 经营者应在何种范围内进行生产、
销售及服务? (3)
- 经营者滥收费用是否违法? (4)
- 消费者的合法权益该谁维护? (5)
- 对于损害消费者权益的行为,
旁人是否可以监督? (6)
- 大众传媒应否对损害消费者
权益的行为进行监督? (7)
- 消费者是否有权就产品
质量问题进行投诉? (8)
- 消费者是否有权要求经营者
提供商品的有关情况? (9)

消费者是否有自主选择	
商品或服务的权利？	(10)
消费者是否有权对商品进行比较、	
鉴别和挑选？	(11)
消费者是否有权拒绝经营者的	
强制交易行为？	(12)
向消费者提供商品的虚伪情况是否违法？	(13)
消费者合法权益受损害后是否有权索赔？	(14)
消费者可以成立维护自身	
合法权益的社会团体吗？	(15)
经营者的咨询服务是否应该提倡？	(16)
对于不尊重顾客的经营者该如何处理？	(17)
消费者是否有权检控经营者的	
违法失职行为？	(18)
索赔的请求权有多长期限？	(19)
经营者是否有义务接受消费者的	
建议和监督？	(20)
经营者是否有义务向消费者	
提供商品的使用说明？	(21)
经营者应否采取措施防止危害消费者	
权益的事件发生？	(22)
经营者能否用欺骗手段促销产品？	(23)
经营者对消费者就商品质量提出的	
询问作虚假回答是否违法？	(24)

能否擅自规定商品价格?	(25)
租赁他人柜台和场地的	
经营者应注意什么?	(26)
经营者应否向消费者出具购货凭证?	(27)
消费者在购买该商品前已知有质量	
问题的能否要求退换?	(28)
经营者是否应保证其商品的	
实际质量与样品相等?	(29)
商品发生质量问题,销售者有什么责任?	(30)
经营者作出的对消费者	
不合理的规定有效吗?	(31)
经营者搜查消费者的身体是否合法?	(32)
消费者权益保护法是怎么制定的?	(33)
消费者协会属于什么性质?	(34)
消费者协会能参与经营活动吗?	(35)
消费者与经营者发生纠纷该怎么办?	(36)
受害的消费者应向谁索赔?	(37)
原企业合并后,谁来承担赔偿责任?	(38)
对使用他人营业执照的	
违法经营者该如何索赔?	(39)
受害消费者可否向展销会的举办者索赔?	(40)
受害消费者可否向	
虚假广告的发布者索赔?	(41)
商品造成消费者人身伤害,	

经营者应承担什么责任？	(42)
商品造成消费者死亡，	
经营者应承担什么责任？	(43)
大件商品的消费者可否要求经营者	
承担修理、退换的费用？	(44)
以邮购方式提供商品的经营者如果违约	
应承担什么责任？	(45)
以预付款方式提供商品的经营者如果违约	
应承担哪些责任？	(46)
以欺诈方式销售商品的经营者	
应怎样赔偿？	(47)
经营者能否拒绝消费者	
对不合格商品的退货要求？	(48)
对包庇损害消费者权益的行为	
该如何处理？	(49)
对以暴力、威胁等方法妨碍公务的	
经营者该如何处理？	(50)
对拒绝工作人员执行公务的	
经营者该如何处理？	(51)
对行政处罚不服的经营者	
可否向法院起诉？	(52)
受害消费者可否向服务者索赔？	(53)
侵害消费者人身自由的经营者	
应负什么责任？	(54)

对规定或约定“三包”的商品,经营者	
该负什么责任?	(55)
公安局是否有职责查办	
经营者的违法犯罪行为?	(56)
消费者权益保护法适用于农业	
生产资料的购买和使用吗?	(57)
在维护消费者权益的活动中,	
人民政府的职责是什么?	(58)
各政府部门该怎样履行保护	
消费者权益的职责?	(59)
法院能否拖延处理消费者提起的诉讼?	(60)
给消费者造成人身伤害的经营者	
应如何赔偿?	(61)
工程建设中意外事故的受害者	
应如何索赔?	(62)
提供变质药品造成消费者死亡的	
医院应如何赔偿?	(63)
经营者销售的商品数量不足的	
是否应承担民事责任?	(64)
销售存在缺陷的商品并给消费者造成	
人身伤害的应否承担民事责任?	(65)
销售的商品质量状况与实物样品不符的	
经营者应承担什么责任?	(66)
销售失效、变质的产品	

是否应承担赔偿责任？	(67)
因产品缺陷造成损害要求赔偿的	
请求权的时效是多长？	(68)
侵犯消费者人身自由的应承担什么责任？	(69)
给消费者财产造成损害的经营者	
应承担什么责任？	(70)
工商行政管理部门对销售变质商品的行为	
可行使哪些行政处罚权？	(71)
接受服务受到人身伤害的消费者	
可否要求赔偿？	(72)
可否强迫消费者接受自己的服务？	(73)
经营者的强制交易行为	
是否侵犯消费者的权利？	(74)
提供服务的内容、费用违反约定的	
应承担什么责任？	(75)
作引人误解的虚假宣传是否违法？	(76)
经营者是否有义务对消费者的	
询问作真实明确的回答？	(77)
原企业分立、合并的，应向谁要求赔偿？	(78)
售票员不给车票是否违法？	(79)
对故意拖延履行约定责任的	
行为可否投诉？	(80)
报名点能否强迫报名者订购教材？	(81)
对发布虚假广告的杂志社可否进行投诉？	(82)

对利用虚假广告提供服务的经营者	
可否要求赔偿？	(83)
消费者是否享有获得有关消费和消费者	
权益保护方面知识的权利？	(84)
能否拒绝顾客选择商品？	(85)
消费者是否有权监督、检举在保护消费者	
权益工作中的失职行为？	(86)
如经营者违反诚实信用的原则，	
消费者该怎么办？	(87)
产品质量法和其它有关法律、法规规定	
何种经营行为应承担民事责任？	(88)
受害消费者如何保护自己的合法权益？	(89)
经营者对处罚不服该怎么办？	(90)
消费者协会如何处理消费者的投诉？	(91)
消费者协会如何才算恰当地履行职能？	(92)
消费者协会可否代替消费者提请	
有关部门鉴定商品质量？	(93)
消费者协会可否支持受害者提起诉讼？	(94)
消费者协会对损害消费者的行为	
可否通过大众传媒予以揭露？	(95)
消费者协会能以牟利为目的	
向社会推荐商品吗？	(96)
政府部门是否有职责支持消费者	
协会的工作？	(97)

强迫对方接受条件苛刻的合同	
违背什么交易原则?	(98)
对消费者作出的不合理的	
声明规定有效吗?	(99)
受害消费者是否有	
向有关部门控告、检举的权利?	(100)
因服务设施不合安全要求而给消费者	
造成人身伤害的应不应该赔偿?	(101)
政府对危害消费者人身、财产安全的	
行为应该如何处理?	(102)

附 录

中华人民共和国消费者权益保护法	(103)
中华人民共和国产品质量法	(115)

什么法律能保护消费者的权益？



消费者权益保护法的适用范围是什么？

