

法律生活常识

全知道 

产品质量 食品安全

不可不知 160 问

法律出版社专业出版编委会 编
李 程 霍斯扬 贺 康 编著

(第3版)

*Knowledge of
the essence*

本书根据《食品安全法》（2015年修正）修订

- 超出保修期的产品致人损害，生产者应当承担责任吗？
- 购买“低脂肪”的产品脂肪含量超标怎么办？
- 我在超市买到过期食品，能主张什么赔偿？
- 网络上购买食品，消费者有哪些保障？
- 买到了未经标识的转基因食品可以要求退货吗？
- 我可以向食品经营者要求10倍赔偿金吗？
- 质监部门公布产品质量抽查结果是否侵犯企业的名誉权？
- 消费者可以去“打假”吗？
- 被召回的汽车还能信赖吗？

保护
你的权利

PROTECT YOUR RIGHTS



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

法律生活常识
全知道 

产品质量 食品安全

不可不知 160 问

法律出版社专业出版编委会 编
李 程 霍斯扬 贺 康 编著

(第3版)



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

图书在版编目(CIP)数据

产品质量、食品安全不可不知 160 问/法律出版社专业出版编委会编. —3 版. —北京:法律出版社, 2016. 5

(法律生活常识全知道系列丛书/韦钦平总主编)

ISBN 978 - 7 - 5118 - 9466 - 3

I. ①产… II. ①法… III. ①产品质量法—中国—问题解答②食品卫生法—中国—问题解答 IV.

①D922. 292. 5②D922. 165

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 092794 号

产品质量、食品安全不可不知 160 问(第 3 版)
法律出版社专业出版编委会 编

策划编辑 韦钦平
责任编辑 蒋 橙
装帧设计 乔智炜

© 法律出版社·中国

开本 710 毫米×1000 毫米 1/16

版本 2016 年 6 月第 3 版

出版 法律出版社

总发行 中国法律图书有限公司

印刷 北京嘉恒彩色印刷有限责任公司

印张 13 字数 224 千

印次 2016 年 6 月第 1 次印刷

编辑统筹 大众出版分社

经销 新华书店

责任印制 沙 磊

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

网址/www.lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782

重庆公司/023-65382816/2908

北京分公司/010-62534456

西安分公司/029-85388843

上海公司/021-62071010/1636

深圳公司/0755-83072995

书号:ISBN 978 - 7 - 5118 - 9466 - 3

定价:29.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

《法律生活常识全知道丛书》编委会

主 编: 韦钦平

成 员: 杨大康 朱海波 邢艳萍

夏旭日 万 颖 蒋 橙

出版说明

生活离不开法律,懂得一点法律常识对于维护自身的合法权益,防范生活法律风险十分必要。法律的目的不仅仅是惩罚违法犯罪行为,更多的是维护社会基本的政治、经济、文化秩序,保障人民群众的生命财产安全,促进经济社会的繁荣发展。诸如与生活息息相关的劳动就业、工伤保险、恋爱结婚、买房租房、抚养继承,都需要在法律规定的框架下进行。因此,本着为读者服务和以解决问题为中心的理念,我们策划推出了《法律生活常识全知道》系列丛书。

丛书克服现有法律常识类图书体系不够科学、问题不够全面、回答抽象笼统等缺陷,从生活中的常见问题出发,用通俗易懂的语言,结合最新的法律法规倾情打造,为读者维护合法权益、办理相关法律事务提供切实的指导和帮助。丛书特点如下:

1. 科学合理,系统全面

丛书取材打破法律分类,以日常生活领域涉及的法律问题划分单书,包括买房租房、恋爱婚姻、抚养继承、劳动就业、交通事故、工伤保险、医疗美容、五险一金、产品质量、知识产权、物业管理、农村生活等,分类明确,便于作者快速找到自己需要解决的问题。

丛书收录常见、多发问题,附有相关基本知识、名词解释、生活常识解答,全面涵盖日常生活法律常识。

2. 以案说法,生动直观

问题解答配以典型案例和生活实例,阐述分析深入浅出、生动直观,易于理解。

3. 直击问题,简洁权威

解答直击问题要害,用浅显易懂的语言说明法律适用的关键点,直接援引法条内容,简洁权威。

需要说明的是,为了方便记忆,书名中问题均取整数,但有些书中实际问题数会多于书名中提到的问题数。

鉴于编者水平有限,错漏在所难免,敬请批评指正,我们会在修订再版中予以完善更正。

编 者

修订再版说明

此次再版,我们主要做了以下几个方面的修订:

1. 丰富内容

随着社会的发展,人们财富积累的日益丰富和多元,司法实践中,产品质量、食品安全纠纷所体现的新变化也越来越多。根据市场反馈的信息和意见,结合本书出版以来出现的新问题、新现象,补充了赠品责任、转基因食品安全、进口食品安全等问题,使本书收集的问题更加全面。

2. 更新规定

本书出版以来,食品安全领域的法律规定有较大更新,全面修订了《中华人民共和国食品安全法》,本次再版根据新法将所涉问题作了全面更新。

3. 查漏补缺

本书上一版中,有读者发现的问题,有作者或编辑发现的问题,经过仔细核对和认真研究之后,尽量做到有错必究,并对全书进行了系统的梳理,查漏补缺。

4. 润色文字

对上一版图书中存在的错误或表述不准确、不清晰的地方进行了修改、润色,删繁就简,进一步提高了书稿内容的质量。

本次修订主要是为了保证本书内容的法律依据能够与法律法规的修改同步。希望本书能够为广大读者带来切实的法律帮助!由于编者水平、精力有限,不完善之处在所难免,欢迎读者多提宝贵意见,以帮助我们修订、再版时加以完善。

联系邮箱:dazhong@lawpress.com.cn

2016年5月

目 录

CONTENTS

第一章 认识产品及产品质量

- 001 什么才是《产品质量法》中规定的产品? / 1
- 002 赠品责任是否属于产品责任? / 2
- 003 从拍卖会拍得的古董属于产品吗? / 3
- 004 遇到产品质量问题时该怎么办? / 3
- 005 买到有质量问题的种子怎么办? / 5
- 006 通过企业质量体系认证的企业生产的产品质量一定有保证吗? / 6
- 007 产品质量认证是强制性的吗? / 6
- 008 什么是“3C”认证? / 7
- 009 没有通过认证的电子产品可以销售吗? / 8
- 010 选购产品时,产品质量符合国家标准的一定比符合行业标准的好吗? / 8
- 011 消费者可以凭借产品包装中的质检合格证要求政府质量监督管理部门承担产品质量责任吗? / 10
- 012 消费者可以要求出具产品质量合格证书的单位承担产品质量责任吗? / 11
- 013 政府有权限制其他品牌产品进入本地区销售吗? / 12
- 014 山寨手机你敢买吗? / 12

法律生活常识

全知道系列丛书



- 015 什么是产品召回? 和“三包”中的维修有什么区别? / 13
- 016 产品质量出现问题后都会被召回吗? / 13
- 017 产品被召回是不是意味着质量存在重大问题? / 14
- 018 被召回的汽车还能信赖吗? / 15
- 019 什么是产品生产许可证? / 16
- 020 什么是工业产品生产许可证制度? / 16
- 021 产品有没有必须符合的质量要求呢? / 17
- 022 生产者可以把不合格的商品拿来出售吗? / 18
- 023 我可以购买国家明令淘汰的产品吗? / 19
- 024 什么是产品标识? 产品标识的要求有哪些? / 19
- 025 什么是“三无”产品? / 20
- 026 怀疑儿子学校附近的商贩出售“三无”产品,我该怎么办? / 21
- 027 被偷来的高压锅炸伤了,我该向谁去索赔? / 22
- 028 超出保修期的产品致人损害,生产者应当承担责任吗? / 23
- 029 什么是产品缺陷? / 23
- 030 什么样的产品是合格产品? / 24
- 031 产品产生不合理危险的原因是什么? / 24
- 032 厂家可以说把我打伤的吊扇没有产品缺陷而拒绝赔偿吗? / 25
- 033 什么是产品侵权损害赔偿? / 26
- 034 我国关于产品质量的法律法规有哪些? / 27
- 035 和商家协商解决问题前,只学习一下《产品质量法》就够了吗? / 27

第二章 食品安全特殊规定

- 036 什么是食品安全? / 28
- 037 食品安全涵盖的范围有哪些? / 28
- 038 我总担心我平时吃的蔬菜水果农药太多影响健康,请问食品安全法对农药的使用是否有所规定? / 29
- 039 宠物食品是否属于《食品安全法》中规定的食品? / 29
- 040 购买“低脂肪”的产品脂肪含量超标怎么办? / 30
- 041 私自屠宰生猪会违法吗? / 30

- 042 加工消毒餐具会涉及食品安全问题吗? / 31
- 043 小餐馆可以将餐具套塑料袋使用吗? / 31
- 044 在食品包装上标注虚假生产日期的会受到什么惩罚? / 32
- 045 我在超市买到过期食品,能主张什么赔偿? / 33
- 046 网络上购买食品,消费者有哪些保障? / 33
- 047 《食品安全法》中有关于转基因食品的规定吗? / 34
- 048 买到了未经标识的转基因食品可以要求退货吗? / 35
- 049 什么是食品安全评估? / 36
- 050 为什么严格按照安全标准生产的食品不能通过安全风险评估? / 37
- 051 从事食品生产经营活动还需要特殊的许可吗? / 38
- 052 销售食用农产品是否需要取得许可? / 39
- 053 如何理解食品生产、食品流通、餐饮服务三种行政许可的关系? / 39
- 054 经营食品小作坊必须要获得食品相关行政许可吗? / 40
- 055 餐饮企业是否可以聘用患有乙型病毒性肝炎的人员当服务员? / 41
- 056 国家对食品生产经营企业的生产环境有哪些具体要求? / 42
- 057 国家对食品生产经营企业的生产环境的具体要求应如何适用? / 43
- 058 为什么检查机关要求企业制定食品安全事故处置方案? / 44
- 059 食品添加剂的使用有什么具体要求吗? / 45
- 060 有毒的添加剂一定不能使用吗? / 46
- 061 婴幼儿乳粉和配方食品有特殊规定吗? / 46
- 062 婴幼儿食品中能添加食用香料吗? / 47
- 063 预包装食品都需要什么标注? / 47
- 064 食品标签应符合哪些形式要求? / 48
- 065 进口食品必须有中文标签吗? / 49
- 066 进口食品出现严重的安全问题该如何处理? / 49
- 067 代加工食品可以仅在包装上注明代工厂家信息吗? / 50
- 068 如何区分预包装食品和散装食品? 散装食品的包装上应该注明什么? / 51
- 069 法律对于食品贮存有哪些要求? / 52
- 070 保健食品可以替代药物吗? / 52

- 071 保健食品的广告宣传应有什么限制? / 53
- 072 幼儿园、学校、养老机构等集中用餐单位对其提供的食品要尽到哪些职责? / 54
- 073 食品安全预案包括哪些内容? / 54
- 074 医院接收食源性疾病的患者应如何处理? / 55
- 075 现在还有“国家免检食品”吗? / 55
- 076 为什么近几年找不到消费者协会推荐的食物了? / 57
- 077 国家权力机关可以向公众推荐某种产品或食品吗? / 58
- 078 我可以向食品经营者要求 10 倍赔偿金吗? / 58
- 079 未经安全检验的矿泉水可以用于销售吗? / 60
- 080 判断已经出现明显异常的食品是否存在质量问题还需要检验吗? / 61
- 081 什么是食品召回? / 62
- 082 不符合安全标准的问题食品召回与否只能由生产者决定吗? / 62
- 083 被吊销许可证的食品生产企业,其主管人员还能从事食品工作吗? / 63
- 084 相关部门对企业食品安全管理员抽查考核是否可以收取费用? / 65
- 085 经营者不服主管部门的行政处罚怎么办? / 65
- 086 食品安全责任保险是强制性保险吗? / 66
- 087 什么是责任约谈制度? / 66
- 088 编造和散布虚假的安全信息要承担什么法律后果? / 67

第三章 生产者、经营者的权利义务

- 089 产品的生产者对产品质量具有哪些责任和义务? / 68
- 090 生产者可以宣称对产品质量不承担责任吗? / 69
- 091 生产者在哪些情形下可以不承担产品责任? / 70
- 092 事故是受害者故意造成的,产品生产者也要承担责任吗? / 72
- 093 判断产品质量的依据是什么? / 72
- 094 生产者应当如何对产品进行警示说明? / 73
- 095 销售者的先行赔偿制度是什么? / 75
- 096 生产者和销售者之间的产品责任怎样分担? / 75
- 097 我国广告立法中针对特定产品的禁止性规定有哪些? / 76

- 098 国家对产品的包装有要求吗? / 76
- 099 仓储或运输中发生的产品质量问题怎么办? / 78
- 100 我国法律对于特殊产品的包装有哪些要求? / 78
- 101 产品标志和产品标识是一回事吗? / 79
- 102 都是违反国家对产品标识的规定,为什么处理结果不同? / 79
- 103 国家对产品质量怎样监督检查? / 81
- 104 企业有义务接受产品质量的监督检查吗? / 81
- 105 碰到不合理的产品质量监督检查怎么办? / 82
- 106 企业应如何健全内部产品质量管理制度? / 84
- 107 工商局会因企业内部产品质量管理制度不健全而予以处罚吗? / 85
- 108 为什么我公司作为销售方也要对产品责任承担赔偿责任? / 86
- 109 产品质量监督检查状况的公告制度是什么? / 88
- 110 质监部门公布产品质量抽查结果是否侵犯企业的名誉权? / 88
- 111 法律禁止产品销售者进行哪些行为? / 90
- 112 如何理解经营者出具购货凭证或服务单据的义务? / 90
- 113 经营者侵犯消费者权益的与购货凭证有关的情形有哪些? / 91
- 114 产品的价格是生产者还是销售者制定的? / 92
- 115 自由定价产品的价格由谁说了算? / 92
- 116 如何理解明码标价义务? / 93
- 117 所有商品都必须明码标价吗? / 95

第四章 消费者权益的保护

- 118 为什么我购买了产品却不是消费者? / 96
- 119 什么是经营者? / 97
- 120 农业生产资料的购买、使用者是消费者吗? / 98
- 121 如何理解产品“三包”责任? / 98
- 122 消费者可以任意退换商品吗? / 99
- 123 不想用的手机可以要求商家退换吗? / 100
- 124 商品广告主打的特殊功能并不具备是否可以要求赔偿? / 101
- 125 消费者协会是监督管理产品质量的国家行政机关吗? / 102

- 126 消费者协会有哪些职权? / 103
- 127 消协不予受理的情形有哪些? / 104
- 128 为什么各地的消费者协会对投诉的处理标准和程序截然不同? / 104
- 129 消费者应向哪地哪级的消费者协会投诉? / 106
- 130 我该接受商家提出的仲裁协议吗? / 106
- 131 与产品生产者达成和解协议后,我还能追究他的责任吗? / 109
- 132 试用后必须购买产品,是否侵犯消费者的自主选择权? / 110
- 133 消费者的自主选择权可无限制行使吗? / 111
- 134 消费者可以去“打假”吗? / 112
- 135 《消费者权益保护法》规定的“三倍赔偿”是否适用于所有产品质量问题? / 113
- 136 我购买了一个标注“中国驰名商标”的某品牌商品,后怀疑该品牌并不是所谓的“中国驰名商标”,我该怎么办? / 114
- 137 经营者打出的“店堂告示”对消费者有效吗? / 114
- 138 消费者自行修理产品会有哪些后果? / 116
- 139 经过修理的产品如何计算“三包”保修期? / 117
- 140 消费者有知悉产品真实情况的权利吗? / 118
- 141 消费者是否有权利询问所有与产品或服务相关的问题,而经营者又必须知无不言呢? / 119
- 142 企业合并或分立后消费者该找谁承担责任? / 120
- 143 在展销会购买的商品出现质量问题该怎么办? / 120
- 144 减肥服务合同中,没有达到约定的减肥效果可以要求退款及赔偿吗? / 121

第五章 民事维权诉讼指导

- 145 消费者因问题产品致死,子女是否有权向法院提起诉讼? / 123
- 146 立案登记制后,消费者民事维权能否自由选择法院? / 124
- 147 我该起诉产品的生产者还是销售者? / 125
- 148 网络购物出现争议,哪一家法院有管辖权? / 127
- 149 案件受理费的收取标准是什么? / 128
- 150 网络平台注册有陷阱,注册协议约定管辖法院是否有效? / 129

- 151 消费者与经营者协商时应当注意哪些问题? / 130
- 152 我该如何写起诉状? / 131
- 153 我该如何为维权诉讼收集、组织证据? / 133
- 154 如何申请财产保全? / 134
- 155 在产品质量纠纷案件中,原告方应当如何组织证据呢? / 136
- 156 什么是民事诉讼时效制度? / 136
- 157 诉讼时效期间怎么计算? / 139
- 158 消费者作为当事人在诉讼中享有哪些权利,承担哪些义务? / 140
- 159 因产品造成事故,起诉时可以提出哪些赔偿要求? / 141
- 160 如何申请法院强制执行? / 143

附录 相关法律法规

- 中华人民共和国产品质量法(2009.8.27 修正) / 146
- 中华人民共和国食品安全法(2015.10.1 施行) / 153
- 中华人民共和国消费者权益保护法(2013.10.25 修正) / 178
- 缺陷汽车产品召回管理条例(2012.10.22 公布) / 185

· 第一章 · 认识产品及产品质量



001

QUESTION

什么才是《产品质量法》中规定的产品？

《产品质量法》第2条给产品下了一个明确的定义：“是指经过加工、制作、用于销售的产品，建筑工程不适用本法的规定。”该法第50条还规定：“军工产品质量监督办法由国务院中央军事委员会另行规定。”由此可见，在我国，产品是指：(1)经过加工、制作，用于销售的物，不仅是指有形的物品，同时也指无形的物品，如电流、煤气、天然气等；(2)不包括初级农产品这类非工业产品；(3)不包括建筑类产品，如住房；(4)军工产品也不包括在内。对于产品的定义，我国不少学者对此提出了批评。第一，这种产品必须是经过人类加工或制作的物品。所谓加工，是指通过特殊处理使原材料、半成品变得达到某种要求或产生一定的功用。而制作，是将原材料改变成各种不同的作品。可见，加工与制作都蕴含着人类创造性的劳动，都是通过一定的作用力使得一种自然物的属性发生改变，更多地渲染上人类意识修整过的痕迹。所以，这种作用力，不能仅仅是简单的挖掘、采伐、收割、捕捉等无法改变自然物属性、无法使人可以控制产品内在质量的简单行为。举例来说，农地里直接收获的棉花、水稻、小麦，池塘里打捞的鱼虾，矿场里挖出的矿石、原煤，石油井里打出的原油，都属于初级产品，而不属于经过人类加工或制作的物品，不属于《产品质量法》中规定的产品。

第二，这种产品必须是用于销售的物品。这里所说的销售，是一种用自己所拥有的物品与他人所拥有的货币的交换，只要具备这种从“物”到“钱”的变化，具备“营利性”，不管具体的交换形式如何，都符合了销售的实质。军工产品一般不进入流通领域，所以《产品质量法》所说的产品不包括军工产品。这里所说的军工产品，指武器装备、弹药及配套的原材料、元器件等。其实，此处的“销售”可理解为“营利性”、“流通性”。如果是制作供自己使用或馈赠他人的产品，就不属于国家质量监督管理的范围，也不能对其制作者适用产品责任的严格规定。比如，甲出于

好意,无偿送了一盏煤油灯给朋友。但该煤油灯存在质量缺陷,在使用过程中自燃引起火灾。如果这盏煤油灯是甲购买的,厂家作为生产者很可能最终要承担产品侵权责任,赔偿火灾造成的损失。但如果这盏煤油灯是甲自己制作的,甲作为赠与人则可能不用承担任何赔偿责任。

第三,这种产品必须是没有被法律排除在“产品”范围外的物品。已经经过人类有创造性地加工或制作并用于销售的产品,也不一定是《产品质量法》上的产品,还要考虑法律有没有除外性的规定。根据《产品质量法》第2条第3款的规定,建设工程不适用《产品质量法》相关规定。所谓建设工程,是指为人类生活、生产提供物质技术基础的各类建筑物和工程设施的统称,包括房屋、公路、桥梁、隧道等。这种建设工程往往是人类有组织、有目的、大规模的复杂经济活动,与一般加工、制作的产品有较大的不同,因此对建设工程的质量问题,国家专门出台了《建筑法》等法律来加以规定。但是,用于建设工程的各种建筑材料和建筑构配件、设备,如袋装标号水泥、光面钢筋,都属于适用《产品质量法》的产品。再如,枪支弹药、毒品这类物品,虽也经过了人类加工制作,在个别黑市或其他渠道中也有“销售”,但流通的禁止性则注定了其不属于法律意义上的产品。



002

QUESTION

赠品责任是否属于产品责任?

赠品属于产品。正如前述,是否“用于销售”的主要标准是经营者的目的所指。经营者在将某物作为赠品时,并不能掩盖其从事销售行为的目的——从这层意义上理解,赠品也是“用于销售的产品”。并且,在司法实践中,出现赠品争议时,法院一般也将其作为产品看待。例如,茶具经营者在收取较高的会费后,“赠送”给每名会员与会费价值相当的茶具。但经营者制作的这批茶具存在质量问题,会员使用后频频发生茶壶炸裂事件,其中有些人还被烫伤了。当他们找到经营者要求退换茶具并承担产品质量责任时,经营者主张这些茶具制作出来不是用于销售的,仅仅是给会员的赠品,不应承担责任。最终,法院还是认定这些茶具属于产品,该经营者应承担产品质量责任,理由正是这种隐藏在会费之后的交易关系,因为具备“营利性”。

但是,经营者事先公开声明该赠品的质量不能予以保证的——此时,购买者可自主选择放弃赠品获得权或是退出该附赠式有奖销售活动;如果购买者在经营者明确告知该赠品质量不能予以保证后,仍然取得该赠品并使用之,则视同自愿接受该赠品之质量风险,对赠品所致之损害不能主张赔偿。



003

QUESTION

从拍卖会拍得的古董属于产品吗？

2012年3月,李某通过所在城市的一家拍卖行,以竞拍的方式购买了一套属于传世文物的清末时期黄花梨木家具。但是使用一段时间后,李某发现这套家具 has 断折经过修补的痕迹,影响了美观不说,承重性也大打折扣。李某认为拍卖行提供的这套家具存在重大的产品质量问题,依据《产品质量法》的有关规定向法院提起了诉讼。但被告答辩称李某的起诉没有法律与事实依据,说这套家具并不是产品,不应适用《产品质量法》。拍卖行说的有道理吗?

拍卖行的答辩是有道理的,李某起诉拍卖行承担产品质量责任不正确。对于有瑕疵的拍卖品,如果拍卖行事前没有明确告知购买者,则应当承担责任。至于拍卖行在承担责任后能否向委托拍卖人追偿,则取决于它和委托人所签订的拍卖合同相关约定。

但是,拍卖会交易的物品,并不是《产品质量法》意义上的“产品”,所以拍卖行承担的责任不是产品责任,而是一种在拍卖成交合同中所交易物的瑕疵担保责任。李某拍得的这套家具,虽然经过了人类加工、制作,也以竞拍的方式支付了对价,产品质量相关立法也没有明确规定它不是“产品”,但是它还是不能适用《产品质量法》。因为这类产品年代久远,基本已找寻不到生产者,也就谈不上明确责任,平衡权利义务关系。同时,这类产品数量有限,已不具备复制、批量生产的条件,也就难以在市场流通,与国民生产生活关系不大。因此,李某和拍卖行的纠纷,应作为合同纠纷来处理,李某可要求拍卖行承担违约责任。



004

QUESTION

遇到产品质量问题时该怎么办？

现在的商品经济非常发达,市场中充斥着形形色色的产品,有的物美价廉,可以便利人们的生活,有的却质次价高,甚至带有一定的危险性。作为“非专业”的维权者,如果遇到产品质量问题,该怎么办呢?

由于产品种类增多、生产专业性加强、监管方式重叠、维权手段竞合等多种原因,甄别挑选产品变得越发困难,处理产品质量问题的方式也变得复杂起来。许多

维权者虽有维护自身合法权益的坚定信念,却缺少维权的相关知识,也难以厘清行为的思路,出了力气却走了弯路。其实,遇到产品质量问题时,不妨先依照以下顺序梳理思路:

第一,判断产品属性,划定依据范围。

对产品属性的判断,包括三个方面内容:一是判断存在质量问题的“产品”是否属于法律意义上的产品,能否适用我国《产品质量法》相关规定。二是判断该产品是否属于存在立法特殊规定的特定种类产品。比如,除受《产品质量法》保护外,该产品是否为应适用《食品安全法》相关规定的食品、适用《农产品质量安全法》相关规定的初级农产品或适用《药品管理法》相关规定的药品。三是要判断产品存在质量问题的属性。该问题属于产品严重设计缺陷,还是仅为一般质量瑕疵?是产品标识中存在欺诈描述,还是根本就属于不应进入市场流通的“三无”产品?还有,对于该类产品,国家是否制定了相关的质量标准?是否对生产者的资质条件进行了严格的限制?等等。有了这三个方面的基本判断,就可以明确解决问题时找寻法律依据的范围,便于查找具体法律规定。

第二,明确自身地位,找准主体关系。

对问题产品有了初步的认知后,厘清思路的第二步,即判断维权者与质量问题产品的内在联系:是作为一般消费者购买产品,还是作为生产经营者批量采购、贮存、运输产品?是和商家存在直接的买卖合同关系,还是由于其他原因接触到产品而受到侵害?这样,就可以找准承担责任的主体,识破产品生产者和销售者常见的相互推诿。

第三,确定维权请求,合理预期结果。

了解产品及其存在质量问题的属性,明确应当找寻的责任主体后,维权者还应当结合自身损失,依照相关法律规定,确定具体的维权请求。比如,要求产品销售者承担责任时,是依照“三包”规定要求其对产品进行修理、退换,还是适用《消费者权益保护法》相关规定要求其因存在欺诈行为进行三倍赔偿;在产品损害到维权者人身或其他财产权益时,应当按照什么标准计算实际损失,可否因这种损害提起精神抚慰赔偿。事先确定维权想要达到的效果,可以帮助维权者在解决产品质量问题时明确方向,有的放矢。而了解相关法律的规定及适用情形,以及同类事件的大致处理结果,则可以帮助维权者形成合理的结果预期,避免因提出明显不切实际的主张而增加维权成本。

第四,提升证据意识,收集补充材料。

一般来说,产品质量问题维权的最大障碍往往在于证据的缺失。维权者购买或使用产品、曾向产品经营者主张合法权益受到实际损害等事实,除非对方予以认可,否则均需要证据证明。实践中,产品经营者在协商过程中予以认可的事实,也许到了对簿公堂时就不再认账,若维权者不能拿出任何证据,法院很难仅凭其一方陈述对事实进行认定。因此,维权者应提升证据意识,了解哪些形式的材料可以作