

农村劳动者
权益保护丛书

如何保障 消费者权益

RUHE BAOZHANG XIAOFEIZHE QUANYI

胡东华◎主编 石 麟◎副主编

 中国财政经济出版社

农村劳动者权益保护丛书

如何保障消费者权益

主 编 胡东华

副主编 石 麟

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何保障消费者权益/胡东华主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2011. 10

(农村劳动者权益保护丛书)

ISBN 978 - 7 - 5095 - 3169 - 3

I. ①如… II. ①胡… III. ①消费者权益保护法 - 基本知识 - 中国 IV. ①D923. 8

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 202089 号

责任编辑: 陆广德 孙 琛

责任校对: 杨瑞琦

封面设计: 汪俊宇

版式设计: 文 通

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100142

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

三河市国英印务有限公司印刷 各地新华书店经销

880 × 1230 毫米 32 开 7.375 印张 198 000 字

2011 年 9 月第 1 版 2011 年 9 月河北第 1 次印刷

定价: 26.00 元

ISBN 978 - 7 - 5095 - 3169 - 3/D · 0159

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

本社质量投诉电话: 010 - 88190744

目 录

第一章 消费者权益保护法基本意义	(1)
一、消费中容易产生冲突的方面	(1)
二、消费者权益保护法的适用对象	(5)
三、消费者权益保护法具有什么样的作用	(7)
四、消费者权益保护法总则	(8)
五、保护消费者的补充法律	(9)
 第二章 农民在消费时享有的权利	(11)
一、农民消费者的权利为什么容易受到损害	(11)
二、农民消费者的安全保障权	(14)
三、实际生活中农民需要注意的侵犯安全权的 现象	(15)
四、农民消费者在生活中实现安全权时需要注意 的方面	(27)
五、农民消费者的知悉真情权	(29)
六、实际生活中侵犯农民消费者知悉真情权的 主要表现形式	(31)
七、当农民消费者的知情权和选择权受到侵害 时的解决途径	(42)
八、实际生活中不准自主选择权的表现	(43)

九、实际生活中农民朋友要注意的涉及公平交易权的常见内容	(44)
十、实际生活中侵犯公平交易权的案例	(46)
十一、农民消费者需要了解的获得赔偿权	(51)
十二、消费者获得赔偿权的特点	(52)
十三、关于消费者获得赔偿权,农民朋友可以在实际生活中注意的具体案例	(53)
十四、农民消费者需要了解的成立团体权	(58)
十五、我国消费者成立团体权的实现形式	(59)
十六、农民消费者需要了解的获得知识产权	(60)
十七、消费者获得知识产权的基本内容	(60)
十八、农民消费者需要了解的人格尊严权与民族风俗习惯获得尊重权	(63)
十九、消费者的人格尊严权是怎样实现的	(63)
二十、农民消费者需要了解的监督权	(70)
二十一、消费者监督权的实际内容	(70)
二十二、消费者监督权在实际生活中怎样才能实现	(72)
 第三章 国家对消费者合法权益的保护	(78)
一、我国对消费者法律保护的具体内容	(78)
二、有关政策立法和制定时需要听取消费者的意见和要求	(82)
三、各级人民政府对消费者合法权益保护工作的开展	(84)
四、各级人民政府有责任保护消费者的合法	

权益	(85)
五、法律对于经营者侵害消费者合法权益的 违法犯罪行为的有关规定	(89)
六、农民朋友需要了解人民法院对于提起的 诉讼的法律规定	(92)
七、我国法律制度的完善需要的基础条件	(94)
 第四章 消费者组织	(97)
一、消费者协会的概念	(97)
二、农民消费者需要了解的我国消费者协会 的职能	(106)
三、我国消费者组织活动的有关禁止事项	(119)
四、实际生活中涉及消费者协会的案例	(122)
 第五章 农民朋友需要知道产生争议时的解决途径	(131)
一、关于消费争议的解决途径，法律是怎样 规定的	(131)
二、实际生活中维护消费者权利时，农民朋友 需要注意的事项	(149)
三、当合法权益受到损害时，农民消费者享有 索赔权	(161)
四、当企业分立、合并后，赔偿责任的确定	(167)
五、农民朋友应当了解对营业执照使用者与 持有者的责任	(170)

六、农民朋友应当了解展销会举办者与参展单位、柜台出租者与柜台租赁者的责任	(172)
七、农民朋友需要了解广告经营者的法律责任	(177)
八、实际生活中, 谁应该为虚假广告承担责任	(180)
九、明星、名人代言虚假广告可以追究刑事责任	(185)
第六章 农民朋友需要知道的法律 责任	(189)
一、经营者的民事责任	(190)
二、经营者承担民事责任的具体内容	(191)
三、农民朋友需要知道的行政 责任	(218)
四、农民朋友需要了解经营者的 刑事责任	(219)
五、农民朋友需要了解国家机关 工作人员的 法律责任	(225)

第一章 消费者权益保护法 基本意义

农民进城打工、学习、生活，都离不开消费，如何正确消费，合理消费，都离不开法律的保护。因此要清楚了解《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》）这部我国关于消费行为的基本法律至关重要。《消费者权益保护法》是维护消费者利益、保护消费者合法权益的基本法律，是国家对基于消费者弱势地位而给予的特别保护，是维护真正的公平交易市场秩序的法律。

一、消费中容易产生冲突的方面

随着近代市场经济发展到现代市场经济，在竞争中产生了垄断、不正当竞争、信息偏在等问题，要求保护消费者权益问题也日益突出。主要表现在以下几个方面：

1. 在科技进步、促销手段不断变化的情况下，人们不可能对科技时代生产的每一种商品的结构、性能、品质等

多方面都有明确和深刻的了解，因此，消费者对商品信息知之甚少甚至于存在认识的错误；并且，作为促销手段的各种宣传媒体，也往往向消费者传递不真实的信息，这些都可能導致消费者权益受到侵害。

【案例】拼装电脑充“康柏”，破伪装获赔偿

1997年11月4日，消费者包彩霞在内蒙古某公司购买了一台康柏电脑，价格9000元，发票写明166康柏计算机。1998年春节期间消费者想在电脑上配置一些功能，用检验盘一试，机上显示出“133”字样。消费者马上打电话询问，公司答复由于工作失误，错把133当166卖给消费者。并答应给消费者换一台机器，另外补一份中文说明书。1998年4月份，公司工作人员到消费者家给电脑换了一个芯片，讲这就变成“166”了。消费者感觉公司在欺骗她，提出赔偿要求。公司讲，货是从北京一个康柏代理公司进的，绝对没有问题。1998年6月30日，消费者带上机器前往康柏公司北京办事处鉴定。鉴定结果是这台电脑主板、软驱、硬盘、外壳、光驱、声卡均非康柏公司原装产品。此电脑外壳上compaq标牌为伪造。1998年7月13日，消费者来到内蒙古自治区消费者协会投诉。接到投诉后，消协进行了认真细致的调整查了解，依法对该案进行调解。双方并达成协议：（1）退还消费者购机费9000元；（2）加倍赔偿9000元；（3）由公司承担鉴定费1140.80元。

2. 生产与经营的社会化、专业化，常常使消费者难以靠自己的力量去寻找和追究侵害消费者权益的具体责任

者。同时，如果依照一般民事诉讼程序进行诉讼，费时耗力，费用高昂，因此诉讼救济常常使得消费者望而却步。这说明传统民法在这一问题上存在缺陷。

3. 垄断的发展使得格式合同、标准合同条款大量存在，从而使传统的合同自由原则受到破坏，由于消费者在经济上处于弱势地位，所以不得不屈从于经济实力雄厚的各种经营者组织所制订的不利于自己的合同条款。

【案例】

湖南省益阳市消费者匡某将灯芯绒西服一件（价格228元）送至某干洗店干洗，干洗店收取干洗费5元。几天后匡某去取衣时，发现该衣服多处染上黄色，而且衣扣也掉了，绒也倒了，还有几处破损。匡某当即提出赔偿要求，干洗店承认自己对该衣服的损坏负有责任，也同意予以赔偿，不过赔偿要按取衣凭条上的“说明”进行，即：损坏衣服必须赔偿的，金额不得超过洗衣费的10倍。按匡某送洗衣服的价格最多可取得50元的赔偿。匡某当然不同意，双方遂发生争执。于是，匡某就此事向益阳市消费者协会投诉，市消协经过调查后，认定情况属实，并组织双方协商。协商过程中，市消协向干洗店指出取衣凭条上的“说明”违反了《消费者权益保护法》第二十四条的规定，是无效的，不能作为解决本纠纷的依据。后经反复调解，干洗店按匡某购买衣服的原价228元作了赔偿。

点评：本例取衣凭条上的“说明”是典型的格式合同中不公平条款，这类显失公平的格式条款显然违反了《消费者权益保护法》，不具备法律的约束力，但在很多行业

都被经营者作为所谓的“行规”拿来推卸自己应承担的责任。因此，有必要提醒广大消费者拿起法律的武器去推翻那些强加在自己头上的不公平的格式合同。

4. 不正当竞争的加剧，使得经营者置诚实信用等商业道德原则于不顾，竞相采用不公平的商业行为或限制性商业行为，在质量、价格、计量、商标等各方面竭尽各种欺诈手段，损害消费者权益。

【案例】

某市一居民小区建成，煤气管道也铺设完毕，居民们高高兴兴地搬进新居，但煤气尚未开通，居民的生活甚为不便。一日，居民们接煤气公司通知，凡小区居民一律前往该公司经营部购买指定的煤气灶具、热水器，若在其他商场购买，公司一律不给通气，不发煤气使用证。居民们按通知购买后，发现该煤气公司出售的煤气灶具比市场上的价格高50元左右，煤气热水器比市场上的价格高100元左右。对此，居民们意见很大，后经律师指点，居民们意识到煤气公司的行为违反了《消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》（以下简称《反不正当竞争法》）的规定，自己作为消费者的合法权益受到了不法侵害，遂愤而向人民法院起诉，请求处理。人民法院审理后认为，煤气公司的行为违反了《消费者权益保护法》第九条的规定，侵犯了消费者的选择权，同时也违反了《反不正当竞争法》第六条的规定，是一种不正当竞争行为。判决煤气公司退还多收的款项，并建议有关行政部门对煤气公司的违法行为进行查处。

点评：本例中，煤气公司利用自己的独特地位，向煤气用户强行推销高出市场价的所谓指定产品，既损害了消费者的利益，又扰乱了正常的市场竞争秩序。在我国，像煤气公司这种做法在电信、电力等一些公用行业还时有出现，有关部门对此应引起足够的重视。同时，作为消费者来讲，也应勇敢地拿起法律武器与经营者的这种违法行为作斗争，以维护自己作为消费者的法定权利不受侵犯。

二、消费者权益保护法的适用对象

1. 消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的，适用消费者权益保护法。通俗解释就是日常生活中的锅碗瓢盆，柴米油盐等。消费者，是指为个人生活消费需要购买、使用商品和接受服务的自然人。国际标准化组织消费者政策委员会将消费者定义为“为了个人目的购买或者使用商品和接受服务的个体社会成员”。因为，分散的、单个的自然人，在市场中处于弱者地位，需要法律的特殊保护。所以，从事消费活动的社会组织、企事业单位不属于消费者保护法意义上的“消费者”。

2. 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料时，参照消费者保护法执行。例如购买农具、种子、化肥的时候。消费者权益保护法的宗旨在于保护作为经营者对立面的特殊群体——消费者的合法权益。农民购买直接用于农业生产的生产资料，虽然不是为个人生活消费，但是作为经营者的相对方，其弱者地位是不言而喻的。所以，《消

《消费者权益保护法》第五十四条将农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料行为纳入该法的保护范围。

【案例】劣质农药造成棉农损失，生产者和销售者负连带赔偿责任

1992年3月7日，四川省广汉市农业供销总公司与湖北省武汉市汉南化工总厂签订了购销三氯杀螨醇乳油2万瓶的合同。同年3月19日，武汉市汉南化工总厂将货如数发给广汉市农业供销总公司，但没有提交该批农药的化验报告和产品合格证书。广汉市农业供销总公司收货后，在没有进行质量检验的情况下，便销售给中江县农业生产资料总公司1万瓶，销售给中江县冯店镇农业技术服务站400瓶。中江县仓山镇、广福镇、冯店镇有6132户棉农购买施洒此种农药后，致使棉花生长受到抑制，叶片严重皱缩、扭曲，呈鸡爪状，蕾、铃大量脱落，近万亩棉田经济损失达200余万元。同年8月24日，四川省植保站农药检验所对该批农药抽样检验，并经国家农业质量监督检验中心、农业部农药鉴定所检验，查明该批农药含有2.4—D酸。武汉市汉南化工总厂和广汉市农业供销总公司知道检验结果后，没有向中江县农业生产资料公司、中江县冯店镇农技服务站和广大棉农通报情况。同年9月，武汉市汉南化工总厂和广汉市农业供销总公司派人前往中江县察看棉花受害情况后，与中江县有关部门达成补偿协议：由武汉市汉南化工总厂赔偿棉农损失1.5万元，免收农药货款1.8万元。广大棉农对此处理结果不同意。同年9月27日，6132户棉农向中江县人民法院起诉，要求4家生产、销售该批农药的单位赔偿经济损失234万元。到1994年年底，

法院认为，武汉市汉南化工总厂生产的该批农药，不符合国家规定的产品技术规范，投入市场后，对棉农造成巨大损失，应承担主要责任。该厂与中江县有关部门达成的补偿协议，是在广大棉农不知道该种农药对植物具有危害的情况下达成的，具有欺诈性，应认定为无效。广汉市农业供销总公司、中江县农业生产资料总公司、冯店镇农业技术服务站等三家单位亦有过错，应承担相应责任。法院最后判决4家被告赔偿棉农损失共计180万元。

3. 经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，适用《消费者权益保护法》。《消费者权益保护法》以保护消费者利益为核心，在处理经营者与消费者的关系时，经营者首先应当遵守该法的有关规定；该法未作规定的，应当遵守其他有关法律、行政法规的规定。如果农民进城开办小商铺，或者经营其他项目，也需要详细了解《消费者权益保护法》，维护自己的合法利益。

三、消费者权益保护法具有什么样的作用

1. 保护了消费者的合法权益。通过《消费者权益保护法》的颁布，明确了消费者的权利，确立和加强了保护消费者权益的法律基础，弥补了原有法律、法规在保障消费者权益方面调整作用不全的缺陷。我国现有法律、法规中有不少内容涉及保护消费者权益，如《民法通则》、《产品质量法》、《食品卫生法》等，但是对于因提供和接受服务而发生的消费者权益受损害的问题，只有在《消费者权益保护法》中做出了全面而明确的规定。

2. 维护社会经济秩序。《消费者权益保护法》通过规范经营者应对维护消费者权益承担何种义务，特别是着重规范经营者与消费者的交易行为，即必须遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，从而也对社会经济秩序产生重要的维护作用。我们可以了解农民在进行消费的时候要承担什么责任，需要做到什么事情；可以拒绝不合理的行为。

3. 促进社会主义市场经济健康发展。保护消费者权益不是消费者个人之事，当代社会的生产和消费的关系密不可分，结构合理、健康发展的消费无疑会促进生产的均衡发展。没有消费，也就没有市场。保护消费者权益成为贯彻消费政策的重要内容，因此有利于社会主义市场经济的健康发展。

四、消费者权益保护法总则

第一条 立法宗旨 为保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展，制定本法。

第二条 本法调整对象——消费者 消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。

第三条 本法调整对象——经营者 经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵守本法；本法未作出规定的，应当遵守其他有关法律、法规。

第四条 公平遵循原则 经营者与消费者进行交易，

应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

第五条 国家的义务 国家保护消费者的合法权益不受侵害。国家采取措施，保障消费者依法行使权利，维护消费者的合法权益。

第六条 社会的责任 保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

五、保护消费者的补充法律

由于《消费者权益保护法》作为一部维护消费者合法权益的基本法律，对消费者权益保护有关的基本原则和重要问题作了规范，但缺乏相应的实施细则，所以我国出台了配套规章制度增强《消费者权益保护法》可操作性。

1996年，国家工商行政管理局先后有针对性地制定了《欺诈消费者行为处罚办法》、《工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法》、《工商行政管理所处理消费者申诉实施办法》等3个部门规章，对欺诈消费者行为的认定和行政责任作了规定，并确立了举证责任倒置制度，为欺诈行为的认定提供了依据。此外，国家工商行政管理局还相继颁布了《关于禁止仿冒知名商品特有的名称、包装、装潢的不正当竞争行为的若干规定》、《关于禁止有奖销售活动中不正当竞争行为的若干规定》、《租赁柜台经营活动管理办法》、《商品展销会管理办法》等，对规范经营者行为、保护消费者合法权益等作出了规定。《消费者权益保护法》

颁布实施以来，各地方人大常委会也结合当地实际，进行消费者权益保护地方性法规和配套规章的草拟、制定和修订工作。这些地方性法规、规章对《消费者权益保护法》执行中的难点问题和新出现的消费侵权行为等，进行了调整，大大增强了《消费者权益保护法》的可操作性。

中国消费者协会近年投诉统计分析显示，一些涉及新兴消费品和服务领域如电脑、汽车、手机、医疗、电信、房地产、公用事业、洗衣业等的投诉，开始成为新的投诉热点。针对新问题，《中华人民共和国产品质量法》等一批法律及时作了修订，《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国反垄断法》、《医疗事故处理条例》、《中华人民共和国食品安全法》等一批新的法律、法规陆续推出，使得我国消费者保护法律法规体系越来越完善。