

《中国消费者杂志》编辑部 编

中国消费者手册

Zhongguo Xiaofei Zhe Shouce



上册



《中国消费者杂志》编辑部 编

中国消费者手册

Zhongguo Xiaofei Zhe Shouce

上册

顾问：曹天玷
编委会主任：杨竖昆
编委会副主任：张援朝
编委会委员：武高汉 丁世和
徐 焱 石维忱
陈鸿书 陈 钢
主 编：张玉霞
执行副主编：胡兴龙

然而,由这个案例引发出的问题却令人深思。如果这位消费者坐坏的只是一张普通椅子,赔偿的只是50元,或者是500元,而不是象赔偿5000元那样让他难以承受,他还会投诉吗?明明是经营者自己应承担的责任,却以貌似公正的理由转嫁给消费者;消费者明明感到冤枉,却不知冤在哪里。我国有很多法律、法规从各个不同的方面对保护消费者的合法权益作出了具体而明确的规定,但又有多少消费者知道这些法律、法规的内容,并运用这些法律知识来保护自己呢?中消协和各省、市、区消协每年都要收到数以万计的投诉,除此之外还有多少消费者因吃亏上当而忍气吞声、自认倒霉呢?

因此,我们多么希望我国的消费者能够多了解一些保护自己合法权益的法律知识,多了解一些避免上当受骗的消费知识。正是基于这个愿望,我会所属《中国消费者》杂志编辑部组织编写了这套简便实用型工具书——《中国消费者手册》。该书将我国多部法律、法规中有关保护消费者权益的内容有机地串联起来,将日常生活中最常用的消费知识集中起来,以简洁明了、通俗易懂的条目形式系统地介绍给广大消费者,这对于消费者了解、掌握和运用这些知识提供了极大的方便。因此,这套手册的出版发行,对于普及消费者权益保护知识、增强消费者的自我保护能力都具有十分积极的意义。

虽然,这套手册还远远没有囊括消费生活的方方面面,但它抓住了当前消费生活中最容易碰到的、人们最关心的而又往往不是很清楚的问题,因此该书具有很强的实用性和针对性。

我们希望这套手册能够为您的消费生活提供一些切实有益的帮助。

一九九八年三月十五日

我们多么希望……

——《中国消费者手册》序

中国消费者协会秘书长 杨竖昆

浙江绍兴的一位农民消费者，因为进城买家具时坐坏了一张“精品”椅子，而将所带的5000元钱倾囊赔出。店方索赔的理由是：这张椅子是一套进口精品红木家具中的一件，价值2万多元，并且在摆放这套家具的地方挂有“精品家具，请勿动手”的牌子，因此，让坐坏者只赔5000元算是很便宜了。

5000元，这几乎是一位农民辛辛苦苦一年甚至几年的劳动成果，竟在一坐之下化为乌有。这位农民消费者越想越心痛，越想越冤枉，于是抱着能否少赔一点的心理到当地消费者协会投诉。其结果却是他万万没有想到的：经过消协和有关部门的依法调解，店方不仅全部退还了他付出的赔偿费，而且还向他赔礼道歉。

其实，上述案例并不复杂，适用的法律也很明显：椅子必须具备可以坐的功能，如果一坐即坏则是典型的不合格产品，根据我国《产品质量法》的规定，消费者不仅不承担任何赔偿责任，而且若因此受到身体伤害，还应由店方负完全责任；第二，店方虽然挂有请勿动手之类的牌子，但这是以店堂告示对消费者作出的不合理的规定，因为不管多么高级的家具，如果连动一下都不可以的话，那么消费者如何选购和使用呢？所以根据《消费者权益保护法》第二十四条的规定，这个牌子上写的告示是无效的，不具有法律约束力。

总 目

上 册

第一篇	权益保护	1
第二篇	市场知识	31
第三篇	住房与装饰	50
第四篇	通信与交通	64
第五篇	家用电器	86
第六篇	家具 炊具 灯具	139
附 录		164

下 册

第七篇	食品	1
第八篇	纺织 服装 鞋帽	54
第九篇	美容 化妆 洗涤	74
第十篇	珠宝首饰	107
第十一篇	文化体育用品	123
第十二篇	药 品	147
附 录		167

目 录

第一篇 权益保护

一、消费者运动与消费者组织

消费者运动	1
国际消费者联盟组织	1
“3·15”国际消费者权益日	2
中国消费者协会	2
中国消费者协会的宗旨和任务	2
地方各级消费者协会	2
消费者协会的职能	3
《中国消费者》杂志	3

二、消费者的权利与法律保护

消费者权益保护法	4
《消法》与《民法通则》的关系	4
《消法》与相关法律的关系	4
《消法》的三项基本原则	5
消费者的九大权利	6
安全权	6
知情权	6
自主选择权	6

公平交易权	7
求偿权	7
结社权	7
获得有关知识权	7
人格尊严和民族风俗习惯受尊重权	7
监督权	8
经营者必须保证商品和服务的安全	8
经营者必须提供商品和服务的真实信息	8
经营者不得侮辱、诽谤消费者	9
经营者不得对消费者进行搜查	9
经营者不得侵犯消费者的人身自由	9
格式合同中不公平的内容无效	9

三、质量、价格与“三包”规定

产品质量	10
产品质量责任	10
产品标准	10
强制性标准与推荐性标准	11
产品瑕疵	11
产品缺陷	12
不合格产品	13
以假充真产品	13
失效、变质产品	13
冒牌商品	13
商品的质量鉴定	14
我国的价格管理形式	14
市场调节价	15
政府指导价和政府定价	15
明码标价制度	15

对非法牟利的认定与处罚	15
国家对有关商品实行“三包”的规定	16
未列入“三包目录”的商品的“三包”	17
特价商品的“三包”	17

四、侵害消费者权益的法律责任

概述	18
造成消费者人身伤害的赔偿	18
造成消费者残疾的赔偿	19
造成消费者死亡的民事赔偿责任	19
造成消费者财产损害的民事赔偿	20
侵犯消费者人格权的法律责任	20
经营者要为欺诈行为付出加倍赔偿	20
加倍赔偿的适用范围	21
买假索赔应予鼓励	21

五、消费投诉与消费纠纷的解决

消费者权益争议	22
消费者求偿主体的确定	22
依法护权的必要途径	23
与经营者协商和解	23
协商和解的注意事项	24
向消费者协会投诉	24
消费者协会受理投诉范围	24
投诉应具备的材料	25
消协对投诉的处理	25
向有关行政部门申诉	26
申请仲裁	26
向人民法院提起诉讼	27

提起诉讼的条件	27
有利于消费者起诉的举证责任倒置	27
起诉法院的选择	28
起诉状应写明的事项	28
法院的审理和判决	29
民事赔偿的诉讼时效	29

第二篇 市场知识

一、商店的类型与无店铺销售

大型百货商场	31
中型综合商店	31
自选超市	31
仓储式商场	31
连锁商店	31
专卖店	32
专营商店	32
便民店	32
联营专柜	32
选择商店的必要性	32
选择商店的一般原则	33
无店铺销售	33
邮购	34
因邮购受到损害的追偿	34
传销	35
传销企业的条件	35
合法传销与非法传销的识别	35

传销产品的退货与赔偿	36
------------------	----

二、商品的标志

商品标志的作用	36
商品应当具备的标志	37
商标	37
产品型号	37
条形码	37
产品质量认证标志	38
商检标志	40
中消协推荐商品标志	41
绿色食品标志	41
真皮标志	41
羽绒制品标志	41
国外商品质量认证标志	42
危险品标志	43
产品的包装贮运标志	44

三、购物注意事项

购物要点	44
购物凭证很重要	45
出具购物凭证是经营者的法定义务	45
购物防伪提示	46
识别真假有奖销售	47
差多少算缺斤短两	47
电子秤作弊手法识别	48

第三篇 住房与装饰

一、房 产

购买商品房的六项注意	50
商品房建筑面积的计算	51
商品房质量的认定	51
签定购房合同的要点	52
商品房购销合同示范文本	53
商品房的价格构成	54
市场价、成本价和标准价买房的区别	55
房屋产权与使用权的区别	56
产权认识的两个误区	56

二、室内装饰材料

室内装饰材料的一般选择	57
石材的选购	58
地板砖的鉴别与选购	58
木地板的选购和使用	59
塑料地板的使用	59
新型复合地板的性能与特点	59
地板漆的种类与特点	60
地板漆的选购与使用	60
墙面装饰材料的种类	61
涂料的选用	61
多彩涂料的质量鉴别	62
壁纸的选购与使用	62

卫生间的装修与选材	62
厨房的装修与选材	63

第四篇 通信与交通

一、通 信

电话机的类型与选择	64
国产电话机的型号识别	64
无绳电话机的选购	65
电话机的使用和保养	67
移动电话的选购	67
无线寻呼 BP 机的选购	68
语音信箱的功能与特点	68
程控电话多种功能的利用	69
电子邮件 E-mail 的特点与使用	70
电信服务质量监督标准	70
服务电话的免费项目	73
公用电话的收费管理	73
列车移动电话的收费标准	74
国际邮件的投寄方法	74

二、交通用具

我国小轿车的分级	75
家用轿车的比较选择	76
汽车标志牌及各种编号的识别	77
选购轿车的检验程序	78
购车及落户手续的办理	80

我国摩托车的分类	80
我国摩托车的型号识别	81
摩托车选型要点	82
摩托车的质量检验	82
自行车的型号规格与选购	83
儿童自行车的选购	84
优质自行车选介	84

第五篇 家用电器

一、电 子 类

彩电的制式选择	86
彩电的功能选择	86
彩电“丽音”功能的特点	87
宽屏幕彩电的特点与适用范围	87
内藏卫星接收与增补频道的选择	88
超平面与平面直角的性能比较	88
超平面彩电的辨别与选购	89
几种功能独特的电视机	90
彩电的质量鉴别	91
延长电视机寿命的方法	93
VCD 影碟机的性能特点	94
VCD 影碟机的选择	94
VCD 影碟机的质量鉴别	95
激光唱机的性能特点	96
激光唱机的选购	96
激光唱片的特点与质量鉴别	98

CD 唱片质量鉴别要点	98
家用录像机的选择	98
录像机的质量鉴别	99
录像带的选购	100
录像带质量鉴别要点	101
录音机的类型选择	101
录音机的质量鉴别	102
录音磁带的选购	103
组合音响的类型与档次选择	103
组合音响的质量鉴别	105
家用电脑的类型和性能特点	107
家用电脑的一般选择	107
家用电脑主机的选购	108
电脑显示器的选配	109
电脑键盘的选配	109
电脑鼠标器的选配	110
电脑打印机的选配	110
家用电脑软件的选择	111
电脑与电脑学习机的区别	111

二、电 器 类

空调器的类型与规格选择	112
空调器质量鉴别要点	113
电冰箱的类型选择	113
电冰箱的质量鉴别	114
使用冰箱的注意事项	115
洗衣机的类型选择	115
洗衣机的质量鉴别	116
电暖器的种类与选购	117

燃气热水器的类型选择	118
燃气热水器的质量鉴别	120
电热毯的选购	120
电吹风的质量鉴别	121
电热水瓶的选购	122
电风扇的质量鉴别	122
电熨斗的类型选择	123
电熨斗的质量鉴别	124
电动剃须刀的选购	124

三、名优产品选介

空调	125
冰箱、冷柜	127
洗衣机	130
VCD	132
彩电	134
微波炉	135
其它	136

第六篇 家具 炊具 灯具

一、家 具

家具种类	139
木家具质量检验要点	139
金属家具质量检验要点	140
柜类家具鉴别要点	140
弯木家具的选购	141

皮沙发的面料选择	141
沙发的性能结构鉴别	142
聚酯家具的特点	142
聚酯家具的质量鉴别	142
弹簧软床垫的选购与使用	143
优质床垫选介	143

二、炊 具

微波炉的功能与特点	145
微波炉的类型与规格选择	145
微波炉的质量鉴别与使用	146
电磁灶的功能与特点	147
电磁灶的选购	148
电饭锅的选购	148
不粘锅的选购和使用	149
压力锅的类型与选购	150
压力锅使用注意事项	151
电烤箱的选购	152
燃气灶具的选购	153
排油烟机的选购	153
餐具消毒柜的选购与使用	155
洗碗机的选购	156

三、灯 具

白炽灯的特点与选购	157
荧光灯的使用特点	157
荧光灯的质量鉴别	158
节能灯的特点与选购	159
吊灯的选购与使用	160

吸顶灯的特点与选购	160
台灯的质量要求	160
台灯的选购要点	161
壁灯的选购与安装要领	161
落地灯的选购与使用	162

附 录

中华人民共和国消费者权益保护法	164
中华人民共和国产品质量法	174
中华人民共和国反不正当竞争法	183
全国人民代表大会常务委员会	
关于惩治生产、销售伪劣商品犯罪的决定	190
部分商品修理更换退货责任规定	194
欺诈消费者行为处罚办法	200
工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法	202
中国消费者协会及省、自治区、直辖市、计划单列市、省会市	
消费者协会委员会通讯录	207
中国消费者协会投诉卡	211
国家及北京市部分产品质量检验中心通讯录	212