

保护消费者合法权益

基本知识问答

山东省人大常委会法制工作室
山东省工商行政管理局 编
山东省消费者协会

2904

山东人民出版社

保护消费者合法权益基本知识问答

山东省人大常委会法制工作室
山东省工商行政管理局 编
山东省消费者协会

山东人民出版社出版发行
(济南经九路胜利大街)
山东曲阜市印刷厂印刷

787×1092毫米32开本 5.625印张 111千字

1989年7月第1版 1989年7月第1次印刷

印数1—20,150

ISBN 7—209—00450—5

Z·20 定价：2.30元

前 言

为了更好地贯彻执行《山东省保护消费者合法权益条例》，依法保护广大消费者的合法权益，山东省人大常委会法制工作室、山东省工商行政管理局、山东省消费者协会根据我国有关法律、法规，结合我省近几年来保护消费者合法权益的实践经验，共同编写了《保护消费者合法权益基本知识问答》一书。

该书融有关政策、法律、法规、消费知识于一集，具有较强的知识性、实用性。它既可作为各级执法机关、管理机关和生产、销售、服务者的实用工作手册，又可作为各级消费者协会开展工作的工具书，也可作为广大消费者了解法律知识、维护自身合法权益的“法律顾问”。

该书由闫光清进行总体构思，列出提纲，由闫光清、王秀芬、段连友、许阳泗、董文生、王忠泉编写，由许桂兰、闫光清、姜学经统编，最后经山东省人大常委会副秘书长、法制工作室主任王盛林和山东省工商行政管理局局长、山东省消费者协会会长黄克仁审核定稿。

山东省人大常委会主任李振对本书的编写工作给予了热情关注，并亲自作了序。

本书在编写过程中得到了各级领导和省直有关部门的大力支持、帮助，在此表示衷心的感谢。

编写者

一九八九年五月

序 言

李根

《山东省保护消费者合法权益条例》已经省七届人大常委会第六次会议通过施行。这是我省经济生活中的一件大事。它的颁布实施，对于推动治理整顿工作的顺利进行，促进我省社会主义商品经济的健康发展，具有重要的意义。

保护消费者合法权益，是我们党和国家一贯遵循的方针。我们的国家是社会主义国家，消费者是广大人民群众，保护消费者利益就是保护广大人民群众的利益。建国几十年来，特别是党的十一届三中全会以来，党和国家十分重视保护人民群众的利益，保护消费者的合法权益，把不断满足广大人民群众的物质文化生活需要作为社会主义生产和建设的根本目的。一方面，通过发展生产，增加社会财富，最大限度地提高人民群众的物质文化生活水平；另一方面，通过加强法制建设，把保护消费者的利益作为一项重要内容，加以规定，使消费者的合法权益得到法律保障。到目前为止，我国已有165个法律法规规定了保护消费者合法权益的内容。不仅如此，国家还正在考虑制定消费者合法权益保护法。

用法律手段保护消费者的合法权益，是商品经济发展的客观要求。历史的经验表明，商品经济愈发展，消费者的合法权益就愈需要保护。改革、开放10年来，我省商品经济蓬勃发展，人民群众的生活水平迅速提高，社会购买力不断增长，与此同时，市场供求矛盾也日益突出起来。在许多商品仍属卖方市场的情况下，侵害消费者利益的违法行为时有发生。为了保护消费者的合法权益，省人大常委会根据宪法和法律法规的有关规定，结合我省多年来在保护消费者利益方面的经验，制定了保护消费者合法权益的地方性法规。这体现了广大消费者的利益和愿望，也反映了社会主义商品经济发展的客观要求。它标志着我省保护消费者合法权益的工作开始走上法制轨道。为了保护广大人民群众切身利益，促进经济的健康发展，今后，省人大常委会还将根据治理、整顿、改革、建设的需要，从实际出发，进一步加强地方立法工作，为富民兴鲁，振兴山东，实现依法治省作出积极的贡献。

贯彻实施《山东省保护消费者合法权益条例》，关系到全省每个人的切身利益，我们要认真组织学习宣传好《条例》，让全省人民都能了解、掌握《条例》的基本要求，明确消费者与生产、销售、服务者的权利和义务，增强法制观念，提高执行《条例》的自觉性，做到有法必依，执法必严，违法必究；对违反《条例》规定，侵害消费者合法权益的生产、销售、服务者，要依法严肃处理。要切实加强各方面的监督工作，特别是各级人大及其常委会，要依法加强对《条例》实施的监督，保证《条例》在本行政区域内贯彻执行，保障广大消费者的合法权益不受侵害，促进我省社会主义商

品经济的发展。

为适应这一要求，省人大常委会法制工作室、省工商行政管理局、省消费者协会共同编写了《保护消费者合法权益基本知识问答》一书。我相信，通过这本书的出版，对于全面贯彻执行《山东省保护消费者合法权益条例》，依法保护消费者的合法权益，促进我省社会主义商品经济的发展，将会起到积极的推动作用。

目 录

1. 什么是《山东省保护消费者合法权益条例》?	1
2. 为什么要制定《山东省保护消费者合法权益条 例》?	1
3. 制定《条例》有什么意义?	2
4. 《条例》的立法依据是什么?	3
5. 《条例》的调整对象是什么?	4
6. 《条例》的调整范围是什么?	5
7. 《条例》由谁负责实施?	6
8. 《条例》的主要内容和特点是什么?	6
9. 《条例》具有什么样的法律效力?	8
10. 怎样保证《条例》的贯彻实施?	8
11. 国家关于保护消费者利益的法律、法规主要有 哪些?	10
12. 外国关于保护消费者利益的立法情况是怎样的?	11
13. 什么是消费? 什么是生活消费?	12
14. 什么是合理消费? 什么是超前消费?	14
15. 什么是消费者?	15
16. 什么是权利?	16
17. 为什么要规定消费者的权利?	16
18. 什么是合法权益? 消费者享有哪些权利?	18
19. 为什么要保护消费者的合法权益?	18

20. 怎样理解消费者在了解和选购商品、接受服务时, 有不受欺诈的权利?	19
21. 怎样理解消费者有自由选择商品和服务项目的权利?	20
22. 怎样理解消费者在购买商品或接受服务时, 有获得符合国家标准和规定的质量、价格、安全、卫生、计量等保障的权利?	22
23. 怎样理解消费者有对商品或服务提出批评和建议的权利?	23
24. 怎样理解消费者对质量不合格的商品有要求修理、更换、退货的权利?	24
25. 怎样理解消费者因商品、服务本身的原因而受到损害时, 有索赔或投诉、起诉的权利?	26
26. 怎样理解消费者享有的法律、法规规定的其他权利?	27
27. 怎样保障消费者权利的实现?	28
28. 购买商品时应注意哪些问题?	29
29. 购买处理品应注意哪些问题?	30
30. 消费者合法权益受到损害时, 怎样寻求解决?	31
31. 什么是索赔? 有关单位和个人不予赔偿怎么办?	32
32. 什么是投诉? 它与起诉有何区别?	32
33. 哪些问题可以投诉? 怎样投诉?	33
34. 外地消费者在本地购买商品出现问题怎样投诉?	33
35. 本地消费者在外地购买商品出现问题怎样投诉?	33
36. 什么是起诉? 起诉必须具备哪些条件?	33
37. 因消费纠纷引起的诉讼, 怎样起诉?	34

38. 哪些人有权参加消费纠纷诉讼?	35
39. 什么是义务?	36
40. 《条例》为什么要规定消费者的义务?	37
41. 消费者应履行哪些义务?	38
42. 什么是生产、销售、服务者? 他们有哪些共同特征?	39
43. 什么是职业道德? 生产、销售、服务者为什么必须遵守职业道德?	40
44. 什么是公平、诚实、信用的原则? 生产、销售、服务者为什么必须坚持该项原则?	42
45. 企业与消费者之间的关系是怎样的?	42
46. 《条例》对生产、销售、服务者作了哪些义务性规定?	44
47. 什么是产品质量?	45
48. 什么是“五不准”?	46
49. 产品出厂必须符合哪些要求?	46
50. 什么是产品保证期限?	47
51. 什么是产品质量责任? 生产、经销企业对消费者负有哪些产品质量责任?	47
52. 什么是产品质量监督?	48
53. 国家对产品质量监督有哪些规定?	49
54. 怎样解决产品质量争议?	51
55. 什么是产品质量仲裁检验? 产品质量仲裁检验的受理范围是什么?	51
56. 怎样申请质量仲裁检验?	52
57. 对仲裁检验不服的怎么办?	54

58. 什么是标准？什么是标准化？	54
59. 什么是强制性标准？什么是推荐性标准？	55
60. 标准怎样分级？怎样表示？	55
61. 达不到国家有关标准规定等级的商品怎么办？	57
62. 什么是法定计量单位？全面推行法定计量单位 要采取哪些步骤？	57
63. 国家对使用计量器具有什么规定？	57
64. 怎样识别秤是否合格？	58
65. 如何认识一支千克秤？	59
66. 不法商贩在计量上一般都采用什么手段坑骗消费者？	59
67. 怎样识别不法商贩的要秤作弊行为？	62
68. 我国现行价格形式有哪几种？	62
69. 我国为什么要实行三种价格形式并存的管理体 制？	63
70. 什么是最高限价和最低保护价？	64
71. 什么是调价申报制度？为什么要实行调价申报 制度？	65
72. 什么是明码标价？为什么要实行明码标价？	65
73. 国家关于明码标价有哪些规定？	66
74. 什么是乱涨价和变相涨价？	67
75. 目前我省对电冰箱、洗衣机、黑白电视机、收 录机、自行车实行什么定价制度？	68
76. 哪些行为属于价格违法行为？	69
77. 国家对食品的基本要求是什么？	71
78. 国家对食品的生产经营有什么卫生要求？	72
79. 国家对从事食品生产经营的人员有哪些卫生要	

求？	73
80. 国家对食品生产经营企业管理的基本要求有哪些？	73
81. 我国《食品卫生法（试行）》对生产、使用食品添加剂有什么规定？	74
82. 出售肉品的卫生要求有哪些？	75
83. 怎样识别肉类检疫印章？	76
84. 对食品商贩和城乡集市贸易食品卫生有哪些要求？	77
85. 国家禁止生产经营哪些食品？	78
86. 什么是食品标签？对食品标签的基本要求是什么？	79
87. 食品标签上应标明哪些内容？	80
88. 食品名称怎样表明食品的真实属性？	80
89. 什么是配料表？对配料表的具体要求是什么？	81
90. 食品包装上的厂名厂址应怎样标注？出了问题由谁负责？	81
91. 什么是食品的保质日期？什么是食品的保存日期？	81
92. 食品的日期标准应如何标注？	82
93. 食品标签上禁止出现哪些内容？	83
94. 国家对药品标签有什么规定？	84
95. 怎样识别药品的有效期？	84
96. 纺织品和服装使用说明应包括哪些内容？	85
97. 日用化妆品使用说明应当包括哪些内容？	87
98. 出售耐用消费品应当附具和标明哪些内容？	89

99. 国家对进口商品检验有什么规定？	89
100. 什么是投机倒把行为？	90
101. 什么是就地转手倒卖？国家禁止哪些商品就 地转手倒卖？	91
102. 什么是商标？	91
103. 什么是注册商标？哪些商品必须使用注册商 标？	92
104. 什么是未注册商标？能不能使用未注册商标？	92
105. 怎样通过商标管理保护消费者的利益？	92
106. 国家对酒类商标有什么特殊要求？	93
107. 什么是假、冒、劣商品？	95
108. 什么是搭配商品？其主要表现形式有哪些？	95
109. 国家对禁止商品搭售有什么规定？	96
110. 国家对当场开封、测试商品有什么规定？	97
111. 什么是“三包”？国家对“三包”有什么规定？	98
112. 已销售商品由谁负责实行三包？	99
113. 《部分国产家用电器“三包”规定》中所指 的“三包”的种类是哪些？	99
114. 部分国产家用电器的保修期是怎样规定的？	99
115. 部分国产家用电器在什么情况下不实行“三 包”？	100
116. 部分国产家用电器在什么情况下可以更换或退 货？退货时怎样收折旧费？	100
117. 购买商品发现质量问题后怎样联系修理？	101
118. 对进口家用电器怎样实行“三包”？	101

119. “三包”规定没有包括的商品出现质量问题怎 么办?	102
120. 什么是广告? 广告主要有哪些形式?	102
121. 什么是虚假广告?	103
122. 为了保护消费者利益, 国家在广告管理方面 有哪些规定?	104
123. 什么是淫秽出版物? 什么是色情出版物?	105
124. 国家对禁止淫秽物品有什么规定?	105
125. 什么是经济监督?	106
126. 司法监督、行政监督和社会监督的关系是怎样 的?	107
127. 什么是消费者协会?	107
128. 消费者协会的任务是什么?	108
129. 消费者协会的组织机构是怎样设置的?	108
130. 消费者协会的办事机构是怎样设置的?	109
131. 消费者协会有哪些职权?	109
132. 消费者协会开展活动应遵循的原则是什么?	110
133. 消费者协会怎样维护消费者的合法权益?	111
134. 消费者协会怎样指导群众消费?	113
135. 消费者协会受理投诉的范围是什么?	114
136. 消费者对侵害其权益的事件, 已向法院起诉, 同时又向消费者协会投诉, 消费者协会是否受 理?	114
137. 消费者协会受理投诉的原则是什么?	114
138. 消费者协会怎样处理消费者投诉?	115
139. 消费者协会怎样对商品和服务进行监督、检	

查？	116
140.为什么要授予消费者协会参加评优的职权？消 费者协会怎样参加评优？	117
141.为什么要授予消费者协会支持消费者起诉的职 权？	117
142.消费者协会怎样支持消费者对损害其合法权益 的行为提起诉讼？	118
143.消费者协会和生产、销售、服务者的关系是 怎样的？	119
144.国内外消费者组织的情况是怎样的？	120
145.什么是“国际消费者权益日”？	120
146.国际消费者联盟组织是怎样的组织？	120
147.什么是仲裁？	121
148.什么是仲裁当事人？	122
149.什么是仲裁的共同当事人和第三人？	122
150.仲裁当事人的权利和义务是什么？	123
151.什么是经济仲裁？我国经济仲裁机关是怎样建 立的？	125
152.什么是仲裁过程中的调解？	126
153.仲裁调解书具有什么法律效力？	127
154.什么是消费纠纷？	127
155.解决消费纠纷应遵循哪些基本原则？	128
156.消费纠纷为什么要强调由当事人双方协商解 决？	129
157.为什么要设立消费纠纷仲裁委员会？	130
158.如何设立消费纠纷仲裁委员会？	131

159. 消费纠纷仲裁委员会的职责是什么?	132
160. 消费纠纷仲裁委员会的仲裁与有关部门的调解 处理有什么不同?	132
161. 什么是消费纠纷仲裁决定书? 它是否具有法律 效力?	133
162. 消费纠纷仲裁决定书生效后, 当事人不履行怎 么办?	134
163. 什么是申请执行?	135
164. 申请执行必须具备什么条件?	135
165. 国家对申请执行的期限有什么规定?	136
166. 强制执行可以采取哪些措施?	136
167. 什么是法律责任?	137
168. 对违反《工业产品质量责任条例》的行为如何 处罚?	138
169. 进口商品未经检验就销售的应如何处理?	140
170. 对价格违法行为如何处理?	140
171. 对生产、销售假、冒、劣商品的应如何处理?	142
172. 对短尺少秤行为如何处理?	143
173. 对违反食品卫生规定的应如何处理?	143
174. 对制销假药、劣药的行为应如何处理?	145
175. 对用搭配手段推销商品的应如何处理?	146
176. 出售商品不当场开封测试, 商品质量不合格怎 么办?	147
177. 生产、销售、服务者不履行“三包”怎么办?	147
178. 对利用广告弄虚作假的应如何处理?	147

179.对制作、出版、销售、出租有淫秽内容的书 画、报刊、音像制品的应如何处理？	148
180.消费者违反《条例》规定的应如何处理？	150
181.对有关部门工作人员玩忽职守、纵容损害消费 者合法权益的应如何处理？	151
182.给消费者造成的经济损失由谁赔偿？	151
183.什么是时效？	151
184.什么是时效期间？	152
185.对消费者合法权益请求保护的时效是怎样规定 的？	152
186.对处理消费者投诉和仲裁申请有什么时间规定？	153

附录：处理消费者投诉案例

案例1：彩电故障，半年内修4次仍不合格，按 “三包”规定应予退货	153
案例2：谁卖谁负责，不能踢皮球	154
案例3：因修理损坏电视机，应负赔偿责任	155
案例4：电热毯质量差，烧坏物品应赔偿	156
案例5：违反规定乱涨价，多收货款应退还	156
案例6：弄虚作假，理应受罚	157
案例7：“双面珠”质量低劣，生产厂登报退货	158
案例8：人造革鞋冒充皮鞋出售，经销商店认错退货	158
案例9：彩电故障1年半未修好，消费者协会调解 一朝得解决	159
案例10：劣质雀斑露害人，消费者协会监督就地销毁	160

1. 什么是《山东省保护消费者合法权益条例》？

1988年11月21日，山东省第七届人民代表大会常务委员会第6次会议通过，并于1988年11月21日起实施的《山东省保护消费者合法权益条例》（以下简称《条例》），是调整我省行政区域内，消费者与生产、销售、服务者之间在用于物质文化生活需要的商品的生产、销售以及提供有偿服务的活动中所发生的各种权利义务关系的地方性法规。《条例》是我省第一个保护消费者合法权益的专门地方性法规，是根据国家有关法律、法规的规定，在总结近几年来我省保护消费者利益的工作经验的基础上，经过反复讨论修改而制定的。它体现了广大消费者的利益和愿望，是人们在个人生活资料消费领域中必须遵守的行为准则。《条例》全文共8章28条。各章的内容依次是：总则；消费者的权利和义务；生产者、销售者、服务者的责任；管理和监督；消费纠纷仲裁；法律责任；时效；附则。

2. 为什么要制定《山东省保护消费者合法权益条例》？

党的十一届三中全会以来，我省的商品经济迅速发展，随着人民群众购买力的不断提高，市场上的供求矛盾越来越突出，在流通领域的改革还不尽完善的情况下，一些不法企业和不法分子钻改革的空子，为了牟取暴利，采取各种手段坑害消费者，非法侵害消费者合法权益的事件屡禁不绝，严重地败坏了社会风气，妨碍社会主义有计划的商品经济的发