

《中国消费者》杂志社/主编

(第五版)

# 中国消费者手册

这是您

居家置业 消费购物

最用得着的书



法律出版社

( 第五版 )

# 中国消费者手册

主编 《中国消费者》杂志社

协编 海南国科兆信防伪科技有限公司

法律出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

中国消费者手册/《中国消费者》杂志社主编.—5版.  
—北京:法律出版社,2002.4  
ISBN 7-5036-3730-7

I.中… II.中… III.①商品—选购—手册②消费者  
权益保护法—基本知识—中国 IV.F76-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第015971号

---

出版/法律出版社	总发行/中国法律图书公司
印刷/北京朝阳北苑印刷厂	经销/新华书店
责任印制/陶松	责任校对/杜进

---

开本/850×1168 1/32	印张/11 字数/322千
版本/2002年5月第5版	2002年5月第1次印刷

---

法律出版社地址/北京市西三环北路甲105号科原大厦A座4层(100037)  
电子信箱/pholaw@public.lta.net.cn  
传真/(010)88414115  
电话/(010)88414121(总编室) (010)88414140(责任编辑)

---

中国法律图书公司地址/北京市西三环北路甲105号科原大厦A座4层(100037)  
传真/(010)88414897  
电话/(010)88414899 88414900  
(010)62534456(北京分公司) (010)65120887(西总布营业部)  
(010)88414934(科原大厦营业部) (010)88960092(八大处营业部)  
(021)62071679(上海公司)

---

商务网址/www.chinalaw-book.com

---

出版声明/版权所有,侵权必究。  
书号:ISBN 7-5036-3730-7/D·3365  
定价:20.00元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

## 第五版说明

本书是我国第一本以消费者权益保护为主要内容的简明实用手册，由中国消费者协会所属《中国消费者》杂志社组织有关方面专家精心编撰而成。

出版此书的目的正是为了使消费者在日常消费中能够最便捷地运用法律知识保护自己的合法权益，在选购形形色色、日新月异的物品时及时获得有关的真实信息及选购知识，明明白白地购物置业。

今年该书已出第五版（法律出版社第二版），并且每出一版都在短时间内脱销，这说明我们五年来的不断努力，得到了消费者的认可，这说明我们编辑该书最初的目的正在逐步实现。

秉承该书“与时代同步、与现实消费生活密切结合”的编辑指导思想，本书在此版的修订过程中最大限度地吸收了法律领域和消费前沿（尤其是家用电器、电子产品）的最新信息，并有意增加了当前消费者最为关注的购房与装修方面的法规、政策和相关知识。在文字处理上尽力删繁就简，增大容量，使其信息量更大、内容更新、查阅更方便。同时，本书还精选了各类具有代表性的消费索赔实战范例及法律专家的精彩点评，以资借鉴，进一步增强了本书的实用性。

因此，本书最大的特点就是两个字：实用。

我们相信，通过我们和读者共同的不懈努力，这本手册将很快成为老百姓居家过日子最常用的一样“工具”。

编者

二〇〇二年三月十五日

# 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，何况“精品”？因此，根据我国《产品质量法》的规定，消费者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；其次，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。

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，而不是像赔偿 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，做一个明明白白的消费者。正是基于这个愿望，中国消费者协会所属《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，这为消费者了解、掌握和运用这些知识提供了极大的方便。因此，这本手册的出版发行，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，这本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。

我们希望这本手册能够为您的消费生活提供一些切实有益的帮助。

二〇〇一年一月

# 总 目

## 第 1 篇 法律实用

一、消费者保护与立法·····	1
二、消费者的权利及运用·····	3
三、经营者的义务及责任·····	5
四、质量 价格 “三包”·····	9
五、侵害消费者权益的法律责任·····	18
六、消费投诉与诉讼·····	22
七、消费索赔实战范例·····	29

## 第 2 篇 商品选择

一、总 类·····	47
二、电子电器产品·····	62
三、通讯与交通用具·····	103
四、食 品·····	120
五、纺织品 服装 鞋帽·····	145
六、化妆与洗涤用品·····	155
七、珠宝首饰·····	172
八、文化体育用品·····	186
九、药 品·····	198

## 第 3 篇 购房与装修

一、总 类·····	206
二、交 易·····	210

三、面积 质量 价格 税费·····	222
四、房屋产权与物业管理·····	232
五、购房贷款与保险·····	236
六、室内装修·····	242
七、装修材料·····	253
八、家 具·····	263

## 附 录

中华人民共和国消费者权益保护法·····	271
中华人民共和国产品质量法·····	280
欺诈消费者行为处罚办法·····	291
部分商品修理更换退货责任规定·····	293
商品房销售管理办法·····	298
商品房实行《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》 制度的规定·····	306
商品房买卖合同·····	308
建设部房屋建筑工程质量保修办法·····	316
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·····	319



# 目 次

## 第 1 篇 法律实用

### 一、消费者保护与立法

国家对保护消费者合法权益的立法 .....	1
消费者权益保护法 .....	1
《消法》的立法宗旨 .....	1
《消法》的两大特点 .....	2
《消法》的三项基本原则 .....	2
《消法》与《民法通则》的关系 .....	3
《消法》与相关法律的关系 .....	3

### 二、消费者的权利及运用

消费者的九大权利 .....	3
安全权 .....	4
知情权 .....	4
自主选择权 .....	4
公平交易权 .....	4
求偿权 .....	4
结社权 .....	5
获得有关知识权 .....	5
人格尊严和民族风俗习惯受尊重权 .....	5
监督权 .....	5

### 三、经营者的义务及责任

保证商品和服务的安全 .....	5
提供商品和服务的真实信息 .....	6

承担产品质量责任 .....	6
不得侮辱、诽谤消费者 .....	6
不得对消费者进行搜查 .....	6
不得侵犯消费者的人身自由 .....	7
格式合同中不公平的条款无效 .....	7
不得违背所发布广告的承诺 .....	8
必须履行口头合同 .....	8

#### 四、质量 价格 “三包”

产品质量 .....	9
产品质量责任 .....	9
产品标准 .....	9
强制性标准与推荐性标准 .....	10
不合格产品 .....	10
产品瑕疵 .....	10
产品缺陷 .....	11
国家明令淘汰的产品 .....	11
以次充好、以假充真产品 .....	12
失效、变质产品 .....	12
掺杂、掺假产品 .....	12
商品的质量鉴定 .....	13
我国的价格管理形式 .....	13
市场调节价 .....	13
政府指导价和政府定价 .....	13
明码标价制度 .....	14
降价商品必须使用降价标签 .....	14
对非法牟利的认定与处罚 .....	14
“三包”的含义 .....	15
“三包”的范围 .....	15
已列入“三包”目录的商品的三包 .....	15
未列入“三包”目录的商品的“三包” .....	16
特价商品的“三包” .....	17
处理商品的“三包” .....	17
邮购商品的“三包”和索赔 .....	17

## 五、侵害消费者权益的法律责任

概述	18
造成消费者财产损害的民事赔偿	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
侵犯消费者人格权的法律责任	19
发布虚假广告的法律责任	20
经营者要为欺诈行为付出加倍赔偿	20
《消法》规定的加倍索赔的适用范围	20
《合同法》对加倍索赔的规定	21
买假索赔应予鼓励	21

## 六、消费投诉与诉讼

消费者权益争议	22
消费者求偿主体的确定	23
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	24
消协对投诉的处理	25
向有关行政部门申诉	25
申请仲裁	26
向人民法院提起诉讼	26
提起诉讼的条件	26
有利于消费者起诉的举证责任倒置	26
有利于保护消费者利益的民事赔偿优先原则	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	28
民事赔偿的诉讼时效	28

## 七、消费索赔实战范例

### 1. 人身、财产安全类

- 举证责任倒置 三菱赔付巨款····· 29
- 卵巢当成阑尾切 女童获赔 31 万····· 31
- 餐厅摔一跤 酒楼赔三万····· 32

### 2. 人格侵犯类

- 商场购物遭侮辱 法院严惩经营者····· 32
- 酒吧歧视“丑女” 被判赔偿四千····· 34
- 随意涨价起争执 辱骂顾客赔五千····· 35

### 3. 欺诈行为类

- 卖房蒙人钱 照样赔双倍····· 35
- 日产相机台湾造 伪造产地赔双倍····· 37
- 黄金虽贵别掺假 成色不足加倍赔····· 38
- 拼装电脑充“康柏” 识破伪装获赔偿····· 38
- 书店理应遵《消法》 出售盗版属欺诈····· 39

### 4. 产品质量与“三包”类

- 保修产品不保修 所有损失都要赔····· 40
- 履行三包要全面 只修不退遭处罚····· 41
- 功能与说明不相符 质量合格也得退····· 41
- 增高广告是骗局 厂家不见报社赔····· 42
- 退书车票谁承担 一元不赔赔一千····· 43

### 5. 公平交易类

- 煤气公司卖气灶 强制交易应受罚····· 44
- 两分计成两小时 电脑出错也要赔····· 44
- 格式合同不公平 洗坏衣服原价赔····· 45

## 第 2 篇 商品选择

### 一、总 类

#### 1. 商品的标识

商品标识的内容及作用·····	47
商品应当具备的标识·····	47
国家对商品标识的基本要求·····	48
国家对产品名称标注的要求·····	48
商标·····	49
产品型号·····	49
条形码·····	49
产品质量认证标志·····	50
商检标志·····	51
3·15 标志·····	51
绿色食品标志·····	52
真皮标志·····	52
羽绒制品标志·····	52
国外商品质量认证标志·····	53
危险品标志·····	54

#### 2. 购物要点

购物择店·····	55
心中有数·····	55
购物凭证很重要·····	56
不给发票算违法·····	56
有奖销售别轻信·····	57
差多少算缺斤短两·····	57
电子秤作弊手法识别·····	58

#### 3. 利用电码防伪辨真伪

拨个电话辨真伪的兆信电码防伪技术·····	58
兆信电码防伪技术的原理·····	59
兆信电码防伪系统的组成·····	59
兆信电码防伪标识物的特点·····	59

兆信电码防伪的技术优势	60
通过兆信电码防伪标识鉴别产品真伪的方法	60
兆信电码防伪查询对电话机的要求	61
当地未开通查询终端的查询方法	62
兆信防伪标识物的数码与商品上的条形码的异同	62

## 二、电子电器产品

### 1. 音像

什么是真正的数字电视	62
如何收看互动电视	63
“超平”、“纯平”彩电的比较选择	64
解析已上市的高清晰彩电	65
背投电视的特点及选购方法	66
宽屏幕彩电的特点与适用范围	67
DVD 与 VCD、超级 VCD 的性能比较	68
选购 DVD 的三大注意事项	69
VCD 影碟机的选择	70
激光唱机的选择	70
CD 唱片质量鉴别要点	71
如何识别碟片的正版与盗版	71
家庭影院的比较选择	72
家用录像机的选择	73
家用摄影机的选择	73
光盘录像机的选购	74
音响选购要点	75
正确使用音响开关的方法	76
麦克风的选购	77
四类随身听的比较选择	77
MP3 播放机的选购	78

### 2. 电脑

选购电脑以实惠为主	78
几种主流型电脑的比较选择	79
液晶显示器的选购	80
纯平显示器的选购	81

光驱的选配	82
普通光驱与 DVD 的比较选择	82
刻录机的选配	83
“猫”的选配	83
家用扫描仪的选购	84
各式打印机的特点	84
喷墨打印机的选购	85
多功能一体机的选择	86
掌上电脑的概念、分类及性能比较	87
选购掌上电脑的要害	88
<b>3. 电器</b>	
选择空调应关注制冷和噪音指标	89
变频空调、健康空调功效如何	90
家庭中央空调的选择与安装	91
电冰箱的选购	93
洗衣机的选购	93
电热水器的选购	94
燃气热水器的选购与使用	95
电暖器的种类与选购	96
微波炉的选购与使用	97
电磁灶的选购	98
电饭锅的选购	99
燃气灶具的选购	99
吸排油烟机的选购	100
餐具消毒柜的选购与使用	101
安全插座的选购	102
<b>三、通讯与交通用具</b>	
<b>1. 通讯</b>	
普通电话机的选购	103
无绳电话机的选购	103
手机真假一查便知	104
手机及部件的“三包”有效期	104
选购手机的实用经验	105

选购手机应当把握的环节 .....	105
手机辐射是否影响健康 .....	107
手机辐射量排行榜 .....	107
减弱手机辐射的方法 .....	108
可视电话将成新热点 .....	109
装两部电话与装“一线通”比较选择 .....	109
打电话如何最省钱 .....	110
IP电话及IP卡的选择 .....	112
打网络电话比“IP”更省钱 .....	112
如何选择适合自己的上网卡 .....	113
上网省钱六招 .....	114
无线寻呼BP机的选购 .....	115
<b>2. 交通用具</b>	
我国小轿车的分级 .....	115
决定汽车价值的主要技术经济指标 .....	115
家用汽车的车型选择 .....	116
选购汽车的实战攻略 .....	117
买车要交多少税费 .....	118
摩托车选型要点 .....	118
摩托车的质量检验 .....	119
自行车的选购 .....	119
儿童自行车的选购 .....	120

## 四、食 品

<b>1. 总类</b>	
国家对食品的基本要求 .....	120
食品卫生关系重大 .....	121
食品卫生标准 .....	121
食品保存期与保质期 .....	121
食品保质期规定 .....	121
食品标签必须标明的内容 .....	122
当前食品标签存在的问题 .....	122
国家对食品添加剂的规定 .....	122
合理的膳食结构 .....	123



婴幼儿食品的选择 .....	123
绿色食品 .....	124
转基因食品 .....	124
保健食品 .....	124
保健食品的选择 .....	125
<b>2. 粮、油、菜、果</b>	
粮食的营养特点及质量鉴别 .....	125
食用油的营养特点及质量鉴别 .....	126
调味品的选购 .....	126
蔬菜、水果的营养特点 .....	126
蔬菜质量的一般鉴别 .....	127
水果质量的一般鉴别 .....	127
食用菌的营养特点及质量鉴别 .....	127
<b>3. 肉、禽、蛋、奶、水产品</b>	
畜肉检疫标志 .....	129
新鲜畜肉的质量鉴别 .....	129
禽肉的质量鉴别 .....	130
蛋类的质量鉴别 .....	130
乳品的营养特点及质量鉴别 .....	131
水产品的营养特点及质量鉴别 .....	132
<b>4. 茶叶、饮料</b>	
茶叶的分类 .....	134
茶叶的香气、汤色和滋味品评 .....	134
绿茶的质量鉴别 .....	135
乌龙茶的质量鉴别 .....	135
花茶的质量鉴别 .....	135
茶叶的选购与存放 .....	135
饮料的种类与选择 .....	136
果汁饮料的鉴别 .....	136
乳饮料的选购 .....	136
植物蛋白饮料的鉴别与选购 .....	137
矿泉水和纯水的比较选择 .....	137
一枚硬币可鉴别矿泉水真假 .....	137
<b>5. 酒类</b>	
酒的种类 .....	137