

五分钟法律通丛书



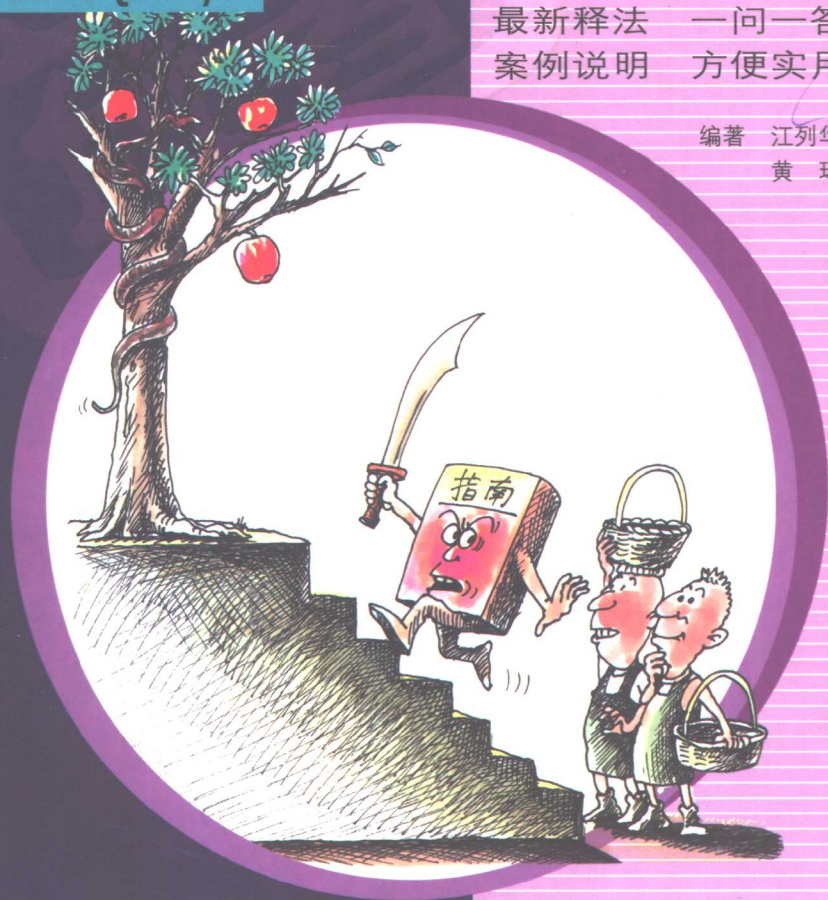
主编 谢岳雄

消费者 权益法律通

Xiaofeizhe Quanyi

最新释法 一问一答
案例说明 方便实用

编著 江列华
黄 环



羊城晚报出版社

五分钟法律通丛书

谢岳雄 主编

消费者权益法律通

江列华 黄环 编著

羊城晚报出版社

· 广 州 ·

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益法律通/江列华, 黄环编著. —广州: 羊城晚报出版社, 2002. 7

ISBN 7-80651-154-7

I. 消… II. ①江… ②黄… III. 消费者权益保护法-基本知识-中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 031264 号

消费者权益法律通

Xiaofeizhe Quanyi Falü Tong

出版发行/羊城晚报出版社 (广州市东风东路 733 号 邮编: 510085)

发行部电话: (020)87776211 转 3824

出 版 人/张唐生

经 销/广东新华发行集团股份有限公司

印 刷/南海市彩印制本厂 (南海市桂城叠南 邮编: 528253)

规 格/850 毫米×1168 毫米 1/32 印张 11 字数 240 千字

版 次/2002 年 7 月第 1 版 2002 年 7 月第 1 次印刷

印 数/1-5000 册

书 号/ISBN 7-80651-154-7/D·13

定 价/18.00 元

版权所有 违者必究(如发现因印装质量问题而影响阅读, 请与印刷厂联系调换)

内 容 提 要

每个人都有可能在消费过程中遇到一些不如意的事，买了假冒伪劣产品；因家电、热水器、汽车有质量问题而引起财产损失、人身伤害；新房子货不对板；旅游服务“缩水”与旅行社先前承诺的条件相去甚远……一句话，当你消费时权益受到了侵害，这时候你应该怎样做？读了本书，你就会知道，消费者的权益受到侵害是可以通过法律讨回公道和赔偿的。本书还教你如何避开消费陷阱，如何识别假冒伪劣的产品，做一个聪明的消费者。

因此，本书是广大消费者依法维权的实用工具，也是有关行政执法人员、消委会以及 12315 举报中心工作人员的工作手册，并且对于经营者也具有提高法律意识、诚信待客经商的意义。

前 言

作为长期从事消费者权益保护工作的专业人员，我们亲身经历了消费维权过程中的种种“酸甜苦辣”：消费者权益遭受侵害时无奈、无助的眼神，令人心酸；经营者面对侵害事实漠然处之、无动于衷的态度，令人恼火；消费者获得赔偿、讨回公道时发自内心的感激、赞许之情，令人欣慰……

随着《消费者权益保护法》的颁布实施，保护消费者合法权益工作已经逐渐成为全社会共同关注的“民心工程”，广大消费者“依法护权”的意识得到了很大的提高。但是，我们也应当清醒地看到，在现实生活中，仍有相当多的消费者在自己的消费权益受到侵害后，既不会依法行使权利据理力争，也不知道向有关部门投诉申诉，而是忍气吞声、不了了之，或者采取一些冲动的、不理智的过激行为，致使因消费而引起的悲剧在我们身边一而再、再而三地发生。因此，引导广大消费者学法、知法、用法，依法维护消费权益的工作就显得非常重要。

为正确引导广大消费者学法、知法、用法，依法护权，我们特编撰这本小册子。本书包括“依法维权”、“《消费者权益保护法》详解”、“实用指南”、“附



录”四大部分。“依法维权”部分指导消费者如何运用国家现有的法律法规来保护自身权益；“《消费者权益保护法》详解”部分详细介绍了《消费者权益保护法》这一消费领域的“基本法”的重要内容，包括消费者的权利、经营者的义务、消费争议解决办法等；“实用指南”部分则紧密结合日常消费生活实践，指导读者如何避开消费陷阱，做一个聪明的消费者；“附录”部分则收录了《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《广东省实施〈消费者权益保护法〉办法》等常用法律法规的全文内容。

本书既是广大消费者依法维权的实用工具，也是有关行政执法人员、消委会以及12315举报中心工作人员的工作手册，同时又是广大经营者的法律指南。殷切希望本书能给您带来有益的帮助。

编 者

2002年5月于广州

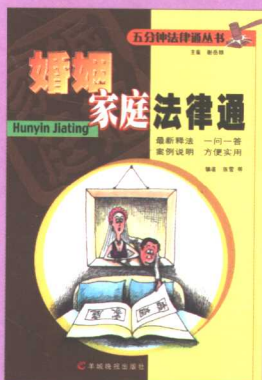
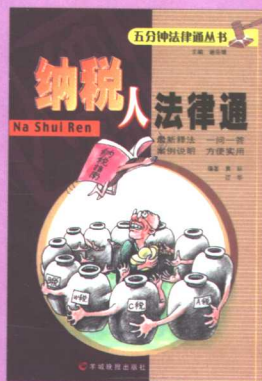
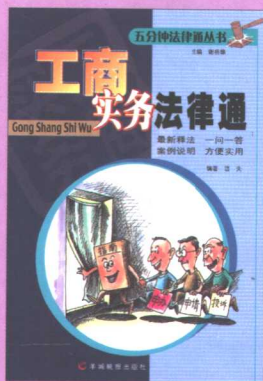
消费者权益法律通

本书为你解答:

- ▶▶ 消费者权益保护主要包括哪些方面
- ▶▶ 消费者如何向消费者委员会投诉
- ▶▶ 什么情况下可申请财产保全和先予执行
- ▶▶ 聘请律师应注意什么
- ▶▶ “偷一赔十”是否合法
- ▶▶ 商品实行“三包”有哪些规定
- ▶▶ 消费者要求更换实行“三包”家用电器的条件是什么
- ▶▶ 何谓包修期
- ▶▶ 消费者应记住哪些“时间”来维护自身权益
- ▶▶ 消费者购买商品差多少属于短斤少两
- ▶▶ 商场或超市对顾客进行非法搜身应承担什么法律责任
- ▶▶ 如何处理房屋质量问题
- ▶▶ 房屋装璜纠纷有哪些特点
- ▶▶ 进行家庭居室装饰装修, 是否有什么限制性法律条款
- ▶▶ 遇到什么情况可以进行旅游投诉
- ▶▶ 乘机客票有何规定
- ▶▶ 选购进口车应注意哪些问题
- ▶▶ 车祸索赔可适用《消法》吗
- ▶▶ 如何确定彩电功能的实用性
- ▶▶ 选购手机应注意什么
- ▶▶ 如何防止电话被盗打
- ▶▶ 如何区别保健食品和治疗药品
- ▶▶ 什么是特殊用途化妆品, 生产特殊用途化妆品有何规定
- ▶▶ 移动电话机商品销售者应当承担哪些责任和义务



五分钟法律通丛书



目 录

第一部分 依法维权

一、消费者权益保护的相关法律	3
1. 消费者权益保护主要包括哪些方面	3
2. 消费者如何用《消费者权益保护法》保护自己	4
3. 消费者如何用《合同法》保护自己	5
4. 消费者如何用《民法通则》保护自己	5
5. 消费者如何用《产品质量法》保护自己	6
6. 新修订的《产品质量法》有何特点	6
7. 新修订的《产品质量法》对假冒伪劣生产者、 经营者的处罚有何规定	7
8. 新修订的《产品质量法》有何监督举报机制	8
9. 新修订的《产品质量法》中的产品标识明示 指什么	8
10. 新修订的《产品质量法》如何界定损害 赔偿	9
11. 如何按新修订的《产品质量法》完善执法 手段	9



12. 新修订的《产品质量法》有何处罚规定	9
13. 《广告法》对药品和医疗器械广告有什么 要求	10
14. 《刑法》是怎样对消费者权益进行保护的	11
15. 消费者如何用《刑法》保护自己	12
16. 制定政府指导价、政府定价的依据是 什么	13
17. 发布虚假广告应当如何承担民事责任	14
18. 法律对食品添加剂的使用有何规定	14
 二、消费者如何自我保护	16
19. 消费者因权益受损害讨回公道时应注意 什么问题	16
20. 消费者在使用不良产品时受到人身伤害 或财产损失该怎么办	18
21. 消费者因使用不良产品而对他人造成的 损害该由谁负责赔偿	18
22. 消费者因使用不良产品而受财产损失或 人身伤害, 生产经营者该如何赔偿	19
23. 消费者如何直接与经营者协商和解	20
24. 消费者与经营者发生消费权益争议怎么 解决	22
25. 经营者不得使用哪些手段非法牟利	23



26. 经营者进行价格活动时, 不得有哪些 不正当的价格行为	23
27. 消费者如何向消委会投诉	24
28. 消委会受理投诉的原则是什么	26
29. 消委会对哪些投诉必须受理, 哪些投诉 不予受理	26
30. 消费者投诉时应注意哪些问题	28
31. 投诉信如何写	29
32. 投诉时要注意哪些问题	30
33. 卫生问题如何投诉	31
34. 什么是欺诈消费者行为	31
35. 如何识别三无产品	32
36. “偷一赔十”是否合法	33
37. 对无人售票不找零应怎样看待	34
38. 商品实行“三包”有哪些规定	34
39. 消费者要求更换实行“三包”家用电器的 条件是什么	35
40. 何谓包修期	36
41. 销售者对消费者附加义务是否合法	36
42. 经营者向退货的消费者收取折旧费的前提 是什么	36
43. 退货时折旧费如何计算	37
44. 病人享有哪些权利	37
45. 患者能否向医院索要门诊病历	39
46. 什么是假药, 假药包括哪些情形	40



三、申诉或起诉应注意事项

- 47. 工商行政管理部门在保护消费者权益方面
有何职责 41
- 48. 质量技术监督部门在保护消费者权益方面
有何职责 42
- 49. 卫生监督部门在保护消费者权益方面有何
职责 43
- 50. 物价管理部门在保护消费者权益方面有何
职责 44
- 51. 出入境检验检疫部门在保护消费者权益方面
有何职责 45
- 52. 消费者对投诉申诉结果不满意怎么办 46
- 53. 有关行政机关对投诉置之不理或工作人员
玩忽职守怎么办 47
- 54. 申请行政复议应该享有哪些权利 48
- 55. 原始凭证对维护自身权益有何作用 50
- 56. 在投诉诉讼中应注意哪些问题 50
- 57. 受不良产品致害者应向何地法院起诉要求
赔偿 52
- 58. 如何进行集团诉讼 53
- 59. 如何提起刑事附带民事诉讼 54
- 60. 如何收集证据并举证 55
- 61. 什么情况下可申请财产保全和先予执行 58
- 62. 如何向法院提起民事诉讼 60
- 63. 聘请律师应注意什么 62



64. 法律是如何界定伪劣商品的	63
------------------------	----

第二部分 《消费者权益保护法》详解

一、《消费者权益保护法》概述	67
65. 消费者权益保护法指的是什么	67
66. 消费者权益保护法的调整对象是什么	67
67. 消费者权益保护法有什么作用	68
68. 消费者权益保护法的基本原则是什么	70
69. 消费者权益保护法的表现形式是什么	72
70. 消费者权益保护法的基本内容是什么	74
71. 什么是消费者权益	75
72. 消费者权益的基本内容是什么	76
73. 国家采取哪些措施保护消费者的合法 权益	77
74. 为什么立法和制定有关政策时要听取 消费者的意见和要求	78
75. 各级人民政府在保护消费者权益方面 要做好哪些工作	79
76. 解决消费者权益争议有哪些途径, 各应 注意哪些问题	81
二、消费者的权利	92
77. 《消费者权益保护法》规定消费者享有 哪些权利	92



78. 什么是消费者的安全权, 与其他权利相比 有何特点.....	93
79. 安全权的基本内容是什么	94
80. 如何保障消费者安全权的实现	94
81. 什么是消费者的知情权, 有何特点	95
82. 消费者知情权的基本内容是什么	96
83. 如何保障消费者知情权的实现	98
84. 消费者的选择权有何特点	99
85. 消费者的选择权包括哪些基本内容	100
86. 如何保障消费者选择权的实现	102
87. 什么是消费者的公平交易权	103
88. 如何保障消费者公平交易权的实现	105
89. 消费者的求偿权有何特点	107
90. 消费者求偿权的求偿范围是什么	107
91. 如何保障消费者求偿权的实现	109
92. 什么是消费者的结社权	110
93. 什么是消费者的获得教育权	112
94. 消费者获得教育权的基本内容是什么	113
95. 如何保障消费者获得教育权的实现	114
96. 什么是消费者的人格尊严权	116
97. 如何保障消费者人格尊严权的实现	117
98. 什么是消费者的民族风俗获得尊重权	117
99. 什么是消费者的监督权	119
100. 消费者监督权主要包括哪些基本内容	120
101. 如何保障消费者监督权的实现	121



三、经营者的义务

- 102. 什么是经营者的义务, 包括哪些形式 123
- 103. 经营者义务的基本内容是什么 124
- 104. 《产品质量法》规定经营者必须履行
哪些义务 126
- 105. 《反不正当竞争法》规定经营者必须
履行哪些义务 129
- 106. 《广告法》规定经营者必须履行哪些
义务 130
- 107. 《商标法》规定经营者必须履行哪些
义务 133
- 108. 《食品卫生法》规定经营者必须履行
哪些义务 134
- 109. 《药品管理法》规定经营者必须履行
哪些义务 137
- 110. 《化妆品卫生监督条例》规定经营者
必须履行哪些义务 140

四、经营者的法律责任

- 111. 什么是法律责任 143
- 112. 什么是违法行为, 包括哪些类别 144
- 113. 法律责任包括哪些种类 145
- 114. 追究法律责任应遵循什么原则 147
- 115. 什么情况下经营者应承担民事责任 148



- 116. 经营者致人一般伤害的, 应承担什么
民事责任 153
- 117. 经营者致人残疾的, 应承担什么民事
责任 156
- 118. 经营者致人死亡的, 应承担什么民事
责任 158
- 119. 经营者侵害消费者人格尊严或者人身
自由的, 应承担什么民事责任 161
- 120. 经营者致人财产损害的, 应承担什么
民事责任 164
- 121. 经营者对“三包”商品应承担什么
民事责任 167
- 122. 经营者不履行邮购约定的, 应承担
什么民事责任 171
- 123. 经营者违反预收款方式提供商品或者
服务的, 应承担什么民事责任 174
- 124. 经营者提供不合格商品应承担什么
民事责任 177
- 125. 经营者存在欺诈行为应承担什么民事
责任 179
- 126. 经营者在什么情形下应承担行政责任,
如何承担 183
- 127. 经营者不服行政处罚应如何实行法律
救济 191
- 128. 经营者通过什么形式承担刑事责任 194



129. 什么情形下经营者应承担刑事责任,
具体形式是什么 197
130. 国家机关工作人员玩忽职守应承担
什么法律责任 200
131. 国家机关工作人员包庇经营者应负何
法律责任 203

第三部分 实用指南

- 一、家居与旅行 209
132. 保护消费者权益的房产类法律、法规
主要有哪些 209
133. 怎样识别售房虚假广告 210
134. 针对购房条款中的“不可抗力”，消费者
应该怎样保护自己的权益 211
135. 如何处理房屋质量问题 212
136. 物业保安该管什么 213
137. 业主有哪些权利 213
138. 将房屋出租给外来流动人员应遵守哪些
规定 215
139. 个人将房屋出租或转租时应缴哪些
税款 216
140. 房屋租赁是否一定要订立书面合同 216
141. 如何签订房屋租赁合同 216
142. 如何做一个理智的商品房购买者 217
143. 房屋装潢纠纷有哪些特点 219