

消费者权益法律保护

—— 问答

王淑焕 编

中国计量出版社

消费者权益法律保护问答

王淑焕 编

中国计量出版社

(京)新登字 024 号

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益法律保护问答/王淑焕编著. —北京:中国计量出版社, 1994. 9

ISBN 7-5026-0693-9

I. 消… II. 王… III. ①消费者权益-法律-问答②法律-消费者权益-问答 ④IV. D922. 95-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (94) 第 01215 号

消费者权益法律保护问答

王淑焕 编

责任编辑 王秉义

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

北京市怀柔县燕文印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

*

开本 787×1092/32 印张 7.125 字数 154 千字

1994 年 9 月第 1 版 1994 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1-5000

ISBN 7-5026-0693-9/D·12

定价 6.50 元

序

马克思说：没有生产就没有消费，但是，没有消费也就没有生产。只有生产和消费两旺，社会经济才能正常运转，经济腾飞才有望实现。要保持消费的良好势头，就必须切实做好保护消费者权益的工作。

改革、开放以来，随着商品经济的迅速发展，人民的生活有了较大的改观。但由于经济体制的原因和执法不严的影响，以及一些商品生产经营者独立经济利益的驱动等诸多因素所致，侵犯消费者权益的事件屡有发生：发布虚假广告、假冒注册商标、制售伪劣产品、短斤少两，等等，使消费者的权益蒙受损害，影响到安定团结的社会秩序。为了保护消费者的权益，维护正常的社会生产和社会生活秩序，国家在采取其它措施的同时，加强了保护消费者权益的立法工作。目前，我国保护消费者权益的法律已初具规模。但是，健全的法制除了要有完善的立法外，还要有一丝不苟的守法和司法，正所谓“有法可依、有法必依、执法必严，违法必究”。近些年来的实践表明，从法律角度而言，消费者权益难以保证的原因，除了有关立法尚存不足之外，法律实施不力是一个重要原因。然而，消费者自身权益意识差，自我保护能力低与法律实施不力不无关系。造成消费者权益意识差，自我保护能力低的重要原因之一，则是消费者对于有关法律不了解或不甚了解，因而，在其权益受到侵犯时，往往不了了之。这样，不但不能使其权益得到应有的维护，同时，还在一定程度上降低了法律的实施率，并且，对某些生产经营者的违法

DAG 2' 69

行为具有一定的助长作用。所以，为了使广大消费者的权益不受侵犯，或受到侵犯之后能够及时申辩而得到保护。普及保护消费者权益的法律知识，从而提高人们的权益意识和自我保护能力，是一项极其重要的工作。中国政法大学青年讲师王淑焕同志本着这一目的编写的此书，相信会给广大消费者以一定的帮助。

中国消费者协会顾问

中国保护消费者基金会会长

李衍授

1993年2月27日

作者附记

此书在交付出版前，中国消费者协会办公室武高汉同志认真审阅了书稿，又蒙中国消费者协会顾问、中国保护消费者基金会会长李衍授先生热情为本书作序，笔者在此谨致谢忱。

王淑焕

1993年10月

目 录

1. 什么是消费, 什么是消费者?	(1)
2. 国家为什么要对消费者给予特别保护?	(1)
3. 国家如何对消费者实施保护?	(2)
4. 什么是消费者权益保护法, 我国有哪些保护消费者权 益的现行法律?	(3)
5. 消费者权益保护法是怎样给消费者提供保护的?	(4)
6. 什么叫权利, 消费者享有哪些权利?	(5)
7. 什么是消费者的安全权?	(6)
8. 什么是消费者的知情权?	(6)
9. 什么是消费者的选择权?	(7)
10. 什么是消费者的公平交易权?	(8)
11. 什么是消费者的求偿权?	(9)
12. 如何保证消费者所享有的权利的实现?	(9)
13. 什么是义务, 经营者对消费者承担哪些义务?	(10)
14. 什么叫法律责任? 它与法律制裁的关系如何?	(12)
15. 法律责任的种类如何?	(13)
16. 消费者协会是一个怎样的组织?	(14)
17. 目前我国消费者协会组织状况如何?	(14)
18. 消费者协会履行哪些职能?	(15)
19. 我国哪些行政管理部门负有保护消费者权益的职责?	(15)
20. 工商行政管理机关履行保护消费者权益职责的途径 有哪些?	(16)
21. 物价管理部门是如何保护消费者权益的?	(16)
22. 技术监督部门是通过哪几种途径保护消费者权益的?	

.....	(17)
23. 卫生监督部门在保护消费者权益中有何作用?	(17)
24. 商检部门如何履行其保护消费者权益的职责?	(18)
25. 什么叫法律纠纷? 发生消费法律纠纷时消费者该 怎么办?	(18)
26. 什么叫投诉? 消费者投诉时应注意哪些问题?	(19)
27. 消费者协会受理投诉的原则及范围是什么?	(21)
28. 消费者协会受理投诉的办法及其权限分工如何?	(22)
29. 什么叫调解? 调解在解决消费纠纷中的作用如何?	(23)
30. 什么叫仲裁?	(24)
31. 什么叫诉讼?	(25)
32. 谁有权起诉? 消费纠纷应如何起诉?	(25)
33. 消费者如何起诉? 受害的消费者人数众多时如何起诉?	(28)
34. 什么叫诉讼代理人?	(31)
35. 消费者权益受到侵害后到法院起诉是否有时间限制?	(31)
36. 什么叫诉讼当事人?	(33)
37. 诉讼当事人有何权利及义务?	(33)
38. 什么叫举证责任?	(34)
39. 消费者不服法院的判决时该怎么办?	(35)
40. 对方当事人不执行生效判决时消费者该怎么办?	(36)
41. 什么叫诉讼费用? 为什么要收取诉讼费用? 当事人需 要交纳哪些诉讼费用?	(37)
42. 诉讼费用的收费标准如何?	(38)
43. 如何交纳诉讼费用?	(39)
44. 诉讼费用负担的办法如何?	(40)
45. 当事人不按期预交诉讼费用会产生什么样的法律后果?	(41)
46. 最早提出消费者权利的人是谁? 他提出了几项消费者 权利? 其后谁对此做了补充?	(41)

47. 国际消费者联盟是一个什么样的组织? (42)
48. 每年的3月15日是个什么样的日子? (44)
49. 美国联邦政府中保护消费者的机构有哪些? 其采取的保护措施是什么? 制定了哪些保护消费者权益的法律? (44)
50. 加拿大制定了哪些保护消费者权益的法律? (46)
51. 英国制定了哪些保护消费者权益的法律? (47)
52. 日本制定了哪些保护消费者权益的法律? (47)
53. 新加坡制定了哪些保护消费者权益的法律? (48)
54. 《保护消费者准则》是一个什么样的文件? (48)
55. 《保护消费者准则》在保护消费者身体安全方面规定了哪些准则? (50)
56. 《保护消费者准则》在促进和保护消费者的经济利益方面做了哪些规定? (51)
57. 《保护消费者准则》关于消费品和服务的安全和质量标准有何规定? (52)
58. 《保护消费者准则》就基本消费品和服务的分配设施问题做了哪些规定? (53)
59. 《保护消费者准则》在使消费者能够获得赔偿的措施方面做了哪些规定? (53)
60. 《保护消费者准则》关于消费者教育和宣传方案规定了哪些内容? (54)
61. 《保护消费者准则》要求各国政府优先解决的消费问题是什么? 有何具体规定? (55)
62. 《保护消费者准则》对保护消费者国际合作做了哪些规定? (56)
63. 消费者购买商品或者接受服务的行为有何法律意义? (57)
64. 常见的消费合同有哪几种? (58)
65. 购货凭证和服务单据有何法律意义? (61)
66. 儿童私自购买的游戏机家长有权要求商店予以退掉吗? 为什么? (62)

67. 商店以旧充新、以次充好、以假充真出售商品, 消费者
有权要求退货吗? 为什么? (64)
68. 搭售是什么性质的行为? 国家对于搭售有哪些规定? (64)
69. 什么叫定金? 定金能否退还? (66)
70. 商店以前任经理被撤职为由拒绝顾客的退货要求
合法吗? (68)
71. 出租柜台的商店该不该替在其店内承租柜台的个体户
为消费者退货? (68)
72. 什么是专柜联销, 国家对专柜联销有何规定? (69)
73. 国家对举办生活用品展销会有哪些管理规定? (70)
74. 国家禁止和限制哪些物品的自由买卖? (72)
75. 商品专卖、商品专营、商品专控分别指的是什么? (73)
76. 什么叫烟草专卖? 国家对烟草专卖有哪些规定? (74)
77. 国家对经营名酒有何新规定? (75)
78. 什么是投机倒把行为? 什么是投机倒把罪? (76)
79. 商品的使用说明有何法律意义? (77)
80. 消费品使用说明应包括哪些主要内容? (78)
81. 纺织品和服装使用说明应包括哪些内容? (79)
82. 国际上有哪些通用的有关纺织品和服装使用说明的图
形标记? (80)
83. 日用化妆品使用说明应包括哪些内容? (81)
84. 企业可以使用两个或两个以上的名称吗? (82)
85. 国家对于联营企业的企业名称有何规定? (83)
86. 国家对于设有分支机构的企业及其分支机构的企业名称
有何规定? (83)
87. 哪些企业可以在其企业名称中使用“中国”、“中华”
或者冠以“国际”字词? (83)
88. 消费者如何识读企业名称? (84)
89. 某些进口商品上加贴的黄色写有 CCIB 字样的标志
是怎么回事? (85)
90. 香烟盒上为什么标注“吸烟有害健康”的警句? (86)

91. 什么叫商标? 商标与消费者权益有何关系? (87)
92. 商标标记中英文字母“R”表示什么意思? 哪些商品
必须使用注册商标? (89)
93. 注册商标所有人是否有权许可他人使用其注册商标? (90)
94. 国家对使用商标有什么要求? (91)
95. 为什么停止在酒类商品上使用香槟的字样? (92)
96. 哪些国家名酒的瓶贴已作为商标注册? (93)
97. 企业是否可以销售残次零部件和废次商标标识? (93)
98. 产地名称是怎么回事? 国家对在酒类商品标识上使用
产地名称有什么规定? (94)
99. 假冒商标指的是哪种行为? 对这种行为如何处理? (96)
100. 什么叫专利? 专利与消费者权益有何关系? (97)
101. 如何识读专利号? (98)
102. 什么是广告? 广告与消费者的关系怎样? (99)
103. 国家为保护消费者免受虚假广告之害有哪些法律规定?
消费者因虚假广告受到损害时有权要求赔偿吗? (100)
104. 国家对药品广告有哪些管理规定? (104)
105. 国家对医疗器械广告的内容有何要求? 哪些医疗器械
禁止发布广告? (105)
106. 在医疗器械广告中是否可以使用“保证治愈”等有关
保证性的断语? (106)
107. 什么是工业生产、经销企业“五不准”? (106)
108. 什么叫产品质量? (107)
109. 产品质量应当符合哪些要求? (108)
110. 产品标识应当符合哪些要求? (109)
111. 伪劣商品是指哪些商品? (109)
112. 国家对“处理品”有什么规定? (110)
113. 什么是产品标准? 产品标准有哪些类别? (111)
114. 什么叫产品质量监督? 产品质量监督有哪几种
形式? (113)
115. 什么是产品质量认证? 它与消费者有何关系? (114)

116. 我国的产品质量认证情况如何? (115)
117. 目前国外有哪些产品实施质量认证? (117)
118. 什么是生产许可证? 如何识读产品上的生产许可证
标识? (128)
119. 国家监督抽查产品质量是怎么回事? (128)
120. 解决质量纠纷时, 哪一部门出具的质量检验结论具有
法律效力? (129)
121. 消费者在使用产品时受到人身伤害或财产损失该怎
么办? (130)
122. 对于消费者在使用有缺陷的产品中受到的人身伤害或
财产损失, 生产经营者该如何进行赔偿? (131)
123. 消费者因使用有缺陷的产品而对他人造成的损害该不
该负责赔偿? (133)
124. 消费者用自制的非易熔材料做的金属片作为高压锅易
熔片致高压锅爆炸伤人, 损失该由谁负责赔偿? (134)
125. 受到产品损害的消费者该向谁要求赔偿? (135)
126. 在致害产品的生产者、销售者拒绝赔偿时, 受害者应
向何地法院起诉要求赔偿损失? (135)
127. 什么叫产品责任保险? 它与消费者有何关系? (135)
128. 什么叫“三包一赔”? (137)
129. 生产经销单位必须对哪些国产家用电器依法实行
“三包”? (137)
130. 家用电器实行“三包”的条件是什么? (138)
131. 什么叫包修期? 国家对部分国产家用电器的包修期是
如何规定的? (138)
132. 家用电器在包修期内出现质量问题后如何联系
维修? (139)
133. 维修单位修理“三包”商品向顾客收费合法吗? (139)
134. 在什么情况下消费者可以要求更换实行“三包”的家
用电器? (140)
135. 百货公司该不该给消费者退货? (141)

136. 商店接受退货时向退货的消费者收取折旧费是否合法? (142)
137. 消费者购买的“处理品”是否有权要求“三包”? (143)
138. 何谓终身保修? 它的法律效力如何? (144)
139. 国家对彩色电视机等五种进口家用电器的维修有何规定? (145)
140. 变质食品可以削价出售吗? (146)
141. 农药、食品混放可以吗? (148)
142. 为什么制作、出售加入罂粟壳的食品是违法的? (149)
143. 什么叫食品添加剂? 国家对生产、使用食品添加剂有什么要求? (151)
144. 国家对糖精的使用范围和用量有何规定? (152)
145. 用废旧报纸包装食品出售是违法行为吗? (153)
146. 出售的猪肉未经检验是否违法? 为什么? (155)
147. 肉类检疫印章有哪些种类? (155)
148. 食品标签是什么? 它有何法律意义? (156)
149. 食品标签应符合哪些基本原则? (157)
150. 食品标签应该包含哪些基本内容? (159)
151. 国家对食品标签规定了哪些要求? (159)
152. 国家对罐头等 10 类食品标签的标注内容有何新规定? (160)
153. 食品的保质日期是怎么回事? (161)
154. 什么叫食品的保存日期? 食用超过保存日期的食品而中毒, 损失由谁负责? (162)
155. 哪些食品可以不标注保存日期或保质日期? (163)
156. 食品中毒事故的受害人有权要求赔偿损失吗? (163)
157. 对生产、销售伪劣食品的犯罪行为如何处罚? (164)
158. 药品可以随便生产吗? (164)
159. 药品可以随便经营吗? (165)
160. 分装药品必须符合哪些要求? (166)
161. 进口药品应该符合哪些要求? (167)

162. 国家对药品包装的基本要求是什么? (167)
163. 国家对直接接触药品的包装材料、容器的基本要求
是什么? (169)
164. 国家对药品标签有哪些要求? (169)
165. 研制、生产新药是否要履行一定的审批手续? (170)
166. 医疗单位的药剂管理应该遵守哪些要求? (170)
167. 国家对哪些药品实行特殊管理办法? (171)
168. 国家是如何对药品进行监督的? (172)
169. 什么是假药? 对生产、销售假药者如何处罚? (172)
170. 什么是劣药? 对生产、销售劣药者如何处罚? (173)
171. 药品中毒事故的受害者如何要求赔偿? (174)
172. 我国目前禁止使用的农药有哪几种? (174)
173. 国家对化妆品的生产有何要求? (175)
174. 国家对化妆品的经营有何要求? (176)
175. 目前国家管理价格的形式有哪几种? 各自的适用范围如
何? (177)
176. 什么叫最高限价? 什么叫最低保护价? (178)
177. 国家关于最高销售限价有哪些新规定? (179)
178. 国家对新产品试销价有什么规定? (179)
179. 价格放开的 13 种名烟是哪些? (179)
180. 国家对明码标价有何规定? (180)
181. 价格违法行为有哪些? 如何进行处罚? (182)
182. 什么叫计量监督? 消费者与计量监督的关系如何? (183)
183. 什么叫计量器具? 国家对于市场上商品交易结算用的
计量器具有什么要求? (183)
184. 常见的有损消费者权益的计量违法行为有哪些? 如何
处罚? (184)
185. 国内航空运输中旅客身体受到损害时如何要求
赔偿? (186)
186. 交寄给邮局的邮件丢失、损毁、短少时, 可否要求邮
局赔偿? (187)

187. 邮局是否有权拒收消费者交寄的爆竹?	(188)
188. 对铁路运输过程中货物等的损失, 铁路运输企业该不该 赔偿? 如何赔偿?	(189)
189. 寄存的物品丢失、损坏, 应由谁负责?	(190)
190. 卡拉 OK 歌厅声音扰民时该怎么办?	(191)
191. 游客跑马时被马踢伤, 损失由谁赔偿? 为什么?	(192)
192. 什么是医疗事故? 发生了医疗事故之后该怎么办?	(193)
193. 境内居民因私出境用汇是否可以购买外汇?	(194)
194. 什么是淫秽物品? 国家关于禁止淫秽物品有何 规定?	(196)
195. 什么是淫秽出版物? 什么是色情出版物?	(197)
196. 经营者未按约定邮寄商品时消费者该怎么办?	(198)
197. 经营者收取预付款之后不供货消费者该怎么办?	(198)
198. 宾馆等向旅客加收“城市建设附加费”和“人身保险 费”是否合法?	(199)
199. 旅游业务中私自收受回扣和小费合法吗?	(199)
200. 加倍赔偿是怎么回事?	(200)
附录 中华人民共和国消费者权益保护法 (1993 年 10 月 3 日 第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过, 1993 年 10 月 31 日中华人民共和国第 11 号主席令发布)	(201)

消费者权益法律保护问答

1. 什么是消费，什么是消费者？

消费从广义上讲，是人类消耗物质资料的行为，包括生产性消费和生活性消费。通常意义上讲消费则指生活性消费，即人们为满足自身的物质和文化生活需要而消耗物质资料的行为。例如，人们为了维持体能而消耗各种食品，为了防止和治疗疾病而使用医疗器械、服用各种药品，为了美化自己而使用化妆品和穿着服装，等等。消费是社会再生产的组成部分。在我们社会主义国家，生产的终极目的是最大限度地满足人们日益增长的物质和文化生活需要，为人们提供各种各样的丰富多彩的消费品。

法律意义上的消费者，是指为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务的个人和单位。消费者的法律特征有这样几点：①消费者的消费性质属于生活消费；②消费者的消费客体是商品和服务；③消费者的消费方式包括购买、使用（商品）和接受（服务）；④消费者的主体范围包括公民个人和进行生活消费的单位。

2. 国家为什么要对消费者给予特别保护？

消费者是商品交换关系的必然主体，是区别于商品生产经营者而言的。在消费者与生产经营者之间的商品交换关系中，国家为什么要对消费者给予特别保护呢？这是因为，在现代商品经济社会中，由于生产的发展，科技水平的提高等

社会经济因素,使得生产经营者和消费者之间在经济条件、教育水平、议价能力等诸多方面存在着不平等的社会关系,消费者经常处于弱者的地位,如不给予特别的保护,其合法权益就难以保障。例如,由于科技水平的提高,如今许多商品的技术含量都很高,像收录机、电视机、电脑等,单凭个人的经验、外观检查、手感等传统的主观性的手段是难以甚至是无法判断其内在质量的,而一般消费者又缺乏合理选购商品所需的技术知识,也不具备检验商品所需的技术手段。因此,国家就有必要采取一定的强制措施,如要求商品生产经营者必须保证这些商品的质量,提供必要的商品使用说明,为消费者当场开机测试,等等,以保证消费者能够合理选购商品,并保证他们的使用安全等。

国家通过给予消费者特别保护,平衡社会经济生活中生产经营者与消费者之间的利益关系,从而保证生产和消费之间的正常关系,维护正常的社会经济秩序。

3. 国家如何对消费者实施保护?

国家保护消费者的方法主要有两种,一是行政的方法,二是法律的方法。所谓行政的方法,主要是指国家行政机关在对商品生产经营进行监督管理过程中,针对涉及消费者利益的一些具体问题而采取的一定的行政措施。例如,下令暂时停止某种有害人体健康的商品的生产,禁止某种原料的使用等。所谓法律的方法,则是指由国家立法机关按照法定程序制定、颁布有关保护消费者权益的法律、法规,并由司法机关以及规定的行政执法机关监督执行。需要指出,即使是行政的方法,也离不开法律,也要符合法律规定,因为在我国,“依法行政”是国家行政机关进行行政管理活动所必须遵循的原则。

4. 什么是消费者权益保护法,我国有哪些保护消费者权益的现行法律?

狭义的消费者权益保护法,是指由国家立法机关制定、颁布的一个专门的立法文件,国外的如新加坡 1975 年颁布的《保护消费者法》,泰国 1979 年颁布的《消费者保护法》,日本 1968 年颁布的《保护消费者基本法》,西班牙 1987 年颁布的《消费者和使用者利益保护法》,英国 1987 年颁布的《消费者利益保护法》等。《中华人民共和国消费者权益保护法》已于 1993 年 10 月 31 日由第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过,于 1994 年 1 月 1 日起开始施行。

广义的消费者权益保护法,则是那些旨在保护消费者避免因有偿获取商品或接受服务而人身和财产遭受侵害和损害的法律规范的总称。也就是说,所有关于保护消费者权益问题的法律规范,总和起来叫消费者权益保护法。从这种意义上讲,我国目前的消费者权益保护法已具有一定的规模。人们也是经常在这种意义上使用消费者权益保护法一词的。

目前,我国现行的有关消费者权益保护的法律法规除了上面提到的《中华人民共和国消费者权益保护法》之外,主要有以下几个方面,其数量达上百个之多:

(1) 质量方面,主要有《中华人民共和国产品质量法》、《产品质量监督试行办法》、《工业产品生产许可证试行条例》、《优质产品评选条例》、《乡镇企业工业产品质量管理办法》、《部分国产家用电器“三包”规定》、《全国家用电子产品维修服务管理办法》、《中华人民共和国进出口商品检验法》、《进口家用电器检验管理办法》、《进口商品质量监督管理办法》、《产品质量认证管理条例》等。

(2) 标准和计量方面,主要有《中华人民共和国标准化法》、《消费品使用说明总则》、《食品标签通用标准》、《中华