

百姓“守护神”法律丛书 12 王遂起 主编

找回

ZHAOHUI

上帝的感觉

SHANGDIDEGANJUE

消费者的权利保护

85

王一欣 李勤 汪晓阳 编著

中国政法大学金融法研究中心
北京市法大律师事务所
组织编写

百姓“守护神”法律丛书

王遂起 主编

找回“上帝”的**感觉**

——消费者的权利保护

蹇一欣 李 勤 汪晓阳 编著

石油大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

找回“上帝”的感觉:消费者的权利保护/蹇一欣编
著.-东营:石油大学出版社,2000.2
(百姓守护神法律丛书/王遂起主编)
ISBN 7-5636-1332-3

I. 找… I. 蹇… 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(1999)第 53615 号

找回“上帝”的感觉——消费者的权利保护
蹇一欣 李 勤 汪晓阳 编著

策 划:胡登峰(电话 0546—8392443)

责任编辑:胡登峰(电话 0546—8392443)

封面设计:蒋宏工作室

出 版 者:石油大学出版社(山东 东营,邮编 257062)

网 址:<http://sunctr.hdpu.edu.cn/~upcpress>

电子信箱:upcpress@sunctr.hdpu.edu.cn

印 刷 者:青岛市胶南印刷厂

发 行 者:石油大学出版社(电话 0546—8392563)

开 本:850×1168 1/32 印张:6.375 字数:107千字

版 次:2000年2月第1版第1次印刷

印 数:1-4000册

定 价:10.00元(总定价:200.00元)

百姓“守护神”法律丛书

主 编：王遂起

副主编：李梦福

刘金友

管晓峰

胡登峰

主编副主编简介

王遂起 中国政法大学金融法研究中心主任(原经济法系主任),教授,北京市法大律师事务所高级律师。主要著作有:《民法自学读本》、《民法通则案例解析》、《基本法教程》、《高级律师办案解析》、《企业权利运作》、《新编合同法教程》、《经济法概论》、《经济法教程》等。

李梦福 中国政法大学教授,北京市法大律师事务所主任,高级律师。主编和参编的作品有:《中国诉讼制度法律全书》、《中国合同制度实用辞典》、《1999年全国律师资格考试复习要点及模拟试题》等。

刘金友 中国政法大学教授,原任中国政法大学成人教育学院副院长,现任北京市光大律师事务所主任,高级律师。主要著作有:《刑事诉讼法学》、《证据的理论与实践》、《新编民事诉讼法学》、《公证制度》等。

管晓峰 中国政法大学经济法系商法教研室主任,教授,北京市法大律师事务所高级律师。主要著作有:《金融法导论》、《反不正当竞争法》、《合同法的理论与实务》、《证券法的理论与实务》等。

胡登峰 石油大学出版社办公室主任,工学、法学双学士,编辑。编著的作品有《独领风骚——千年百位推进历史的巨人》,公开发表过有关出版社管理方面的论文多篇。

丛书前言

本世纪末的二十年,不仅是我国经济建设飞速发展的二十年,也是我国法制建设取得巨大成就的二十年。我们曾经历了一个“无法无天”的时代。而今天,我国的立法工作已成绩斐然。迄今为止,全国人大及其常委会已通过法律 300 余部,加上国务院颁布的行政法规,以及各省、市、自治区制订的地方性法规等,我国的法律、法规数量已相当庞大。可以说,中国已初步建立起了比较完备的法律体系。但是,“徒法不足以自行”。我们虽已有了比较完备的法律体系,但社会上以“言”代“法”,以“权”压“法”的现象,却屡屡发生。如果允许这种现象存在,制定再多、再好的法律又有何意义?要解决这一问题就必须树立法律的权威,其关键是国家机关及其领导干部要带头学习法律、遵守法律、执行法律,维护法律的尊严。只有这样,才能使写在纸上的法律真正成为国家机关乃至平民百姓的行为准则,才能把党中央提出的并已载入宪法之中的“实行依法治国,建设社会主义法治国家”的治国方略,落到实处。

但是,依法治国不仅是政府、执法部门的事情,也是广大人民群众的事情,只有广大人民群众法律意识提高了,法律才能顺利地得以贯彻和落实。早在1985年全国人大常委会就通过了《关于在公民中基本普及法律常识的决议》,开展了全民普法教育,到现在已是“三五”普法了。普法活动使我国公民的法律意识大幅度提高,取得了显著成效。但是,提高广大公民法律意识不是一件一蹴而就的事情,而是我们国家一件长期的战略任务。当前,普法教育缺乏的不是一般的法律书,而是缺乏适合老百姓口味的,能为广大群众接受的普法读物。作为法律工作者,我们有责任为普法事业尽自己的绵薄之力。这套百姓“守护神”法律丛书,就是我们的一点尝试。

这套丛书具有如下特点:

第一,覆盖面广。该套丛书包括了行政法律、刑事法律、民事法律、经济法律等各个部门。这些书是:

1. “对簿公堂”别发怵——教你如何打官司
2. “罚”你有商量——如何面对行政处罚
3. 理直气壮“民告官”——行政复议、诉讼及赔偿

偿

4. 刑事诉讼莫吃亏——刑事诉讼法一点通
5. 不做“沉默的羔羊”——侵权损害赔偿
6. “该出手时就出手”——防卫、避险及其他
7. 有事请找我的律师——怎样找律师
8. 婚姻家庭“保护伞”——婚姻家庭法律适用指南

南

9. 法律映照“夕阳红”——如何维护老年人的权益

10. 舔犊之情人皆有——未成年人的法律保护

11. “天赋人权”不可侵——人格权的法律保护

12. 找回“上帝”的感觉——消费者的权利保护

13. 劳动者的“护身符”——劳动法详解

14. 合同就在你身边——新合同法释疑

15. 法律助你迎房改——房地产法详解

16. 给保险“上一道保险”——教你怎样上保险

17. 知识就是财富——知识产权法问答

18. 生财有“法”——与投资有关的法律

19. 物尽其用话“物权”——管好用好你的财物

20. 农民朋友的“定心丸”——农村实用法律手册

册

第二,通俗易懂。为便于广大群众理解,本丛书采用深入浅出的方法,通俗易懂的语言,对法律规定作了介绍;同时,精选了生活中的案例,加以叙述,增强了法的趣味性,提高了可读性。

第三,便于查找。丛书采用问答方式,并分门别类地编排,读者可以迅速地查到你想知道的问题,并得到一个满意的答案。

第四,短小精悍。考虑到广大群众的需要,本丛书采取了最小篇幅,每本书仅10万字左右。同时每本书又都比较精炼地汇集了有关的内容,使读者一册到手,一览无余。

本丛书的作者除中国政法大学的研究生外,还有

国务院执法机关的干部和北京市的律师。应该说,撰稿人不仅具有较为深厚的法学理论功底,同时也有比较丰富的实践经验。当然,法律作为一门学问,真可谓学海无涯,因此,书中错误及不足之处在所难免,我们衷心欢迎读者提出宝贵意见,以便再版时修改。

还应特别提出的是,北京市金桥律师事务所王阳律师、中国政法大学王广彬博士、高战胜硕士,在丛书编写过程中协助主编作了大量工作,在此表示谢意。

编者

1999. 11

序 言

随着我国市场经济体制的建立,竞争作为市场赖以发挥作用的基础,日益显得重要。但在竞争中,由于各种经济利益的诱因,一些经营者违背交易道德,甚至置法律于不顾,采取不正当手段从事交易,为牟取非法利益,损害了其他经营者的合法利益,同时也严重损害了广大消费者的合法利益,而且也严重干扰了市场经济秩序。同时,如果不对消费者的权益予以保护,消费者将拒绝或只是消极被动地参与市场活动,而没有消费者的市场,将同于无源之水,无本之木,没有了生存的基础。因此,充分保障消费者的权益,是市场经济得以正常运行的关键。正是认识到这一重要性,我国制定、颁布了多项法律,一方面对经营者的经营活动进行规范,另一方面则有效保护了消费者的合法权益。

但是,在市场运行中,侵犯消费者权益的事例仍然层出不穷,如以不合格产品冒充合格产品欺骗消费者,以自己产品冒充他人名牌产品欺骗消费者,产品质量不合格导致消费者人身、财产受到损害,垄断

行业强制消费者购买其指定产品等等,而且侵犯消费者权益的案件数量呈上升趋势。作为消费者,面对众多的损害自己合法权益的侵权行为,如何维护自身的合法权益,真正找到经营者所宣称的“顾客就是上帝”的感觉呢?首先,消费者要知法懂法,运用法律武器来保护自身合法权益不受侵害。同时,消费者必须增强自我保护意识,学会自我保护的本领,自觉地同侵权行为作斗争。

本书正是为了帮助广大消费者一方面在消费过程中增强自我保护能力,增强鉴别力,避免自己的合法权益受到损害;另一方面在自己的合法权益受到侵害时,帮助消费者寻求有效的补救措施,以使自己受到的损失得到最大程度的补偿。本书着重介绍《消费者权益保护法》,使消费者了解自己拥有的权益以及经营者所应承担的义务,便于在消费活动中更好地行使自己的权利。另外,还特别就消费中的产品质量、食品卫生、医药安全、广告经营等问题,以及商品的价格问题作了详细的介绍,使得消费者在特定领域消费时,以及遇到有关价格、质量等特定问题时,可以有效地保护自己的合法权益。此外,本书还详细阐述了在发生消费者权益争议时,消费者可以通过哪些途径解决,以使自身的合法权益受到非法侵害时,能得到最有效的保护。总之,希望本书能成为消费者在日常消费活动中及产生消费者权益争议时的一个好帮手。

编者

1999.11

一、“上帝”的盾牌

——《消费者权益保护法》介绍之一

1. 什么是消费者的知悉真情权? 3
2. 什么是消费者的自主选择权? 4
3. 什么是消费者的公平交易权? 6
4. 什么是消费者的安全权? 9
5. 什么是消费者在人身、财产受损时的求偿权?
..... 11
6. 消费者怎样建立维护自身合法权益的社团组织?
..... 12
7. 什么是消费者的维护尊严权? 13
8. 什么是消费者的监督批评权? 15
9. 消费者如何提高自我保护意识? 16
10. 消费者协会是一个怎样的组织? 18
11. 经营者是否有义务向消费者出具购货凭证或者
服务单据? 20
12. 消费者在合法权益被使用他人营业执照的违法
经营者损害时该怎么办? 21
13. 消费者在展销会上购买到假冒伪劣商品时该怎

么办?	22
14. 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料是否受《消费者权益保护法》的保护?	24
15. 经营者是否有权搜查消费者的身体及其携带的物品?	24
16. 经营者出售商品时是否必须明码标价?	25
17. 经营者的欺诈行为是指什么? 对此, 消费者是否有权取得加倍赔偿?	28
18. 在格式合同中消费者权益如何保护?	29
19. 经营者的警示说明义务是什么?	30
20. 经营者以邮购方式提供商品的, 应承担哪些民事责任?	32
21. 经营者以预收款方式提供商品或者服务, 应承担哪些民事责任?	32
22. 我国哪些行政管理部门负有保护消费者权益的职责?	34
23. 国家规定哪些产品必须实行“三包”?	38
24. 销售者、修理者、生产者落实“三包”责任, 应该履行哪些义务?	39
25. “三包”有效期限是多久? 如何计算?	41
26. 消费者怎样行使修理、更换、退货的权利?	41
27. 哪些情况不实行“三包”?	42

二、“上帝”也要讨说法

——《消费者权益保护法》介绍之二

- 28. 消费者和经营者发生消费者权益争议时,可以通过哪些途径解决? 46
- 29. 消费者怎样向消费者协会投诉? 47
- 30. 消费者怎样申请仲裁机构仲裁? 48
- 31. 消费者在向工商行政管理机关申诉时应注意哪些问题? 50
- 32. 消费者在向人民法院提起诉讼时应注意哪些问题? 52
- 33. 在什么情形下,消费者无权要求产品的生产者承担赔偿责任? 54
- 34. 因产品存在缺陷造成消费者人身伤害的(不包括死亡),经营者应当赔偿哪些费用? 如何计算?
..... 55
- 35. 因产品缺陷致人死亡时,经营者应赔偿哪些费用? 57
- 36. 经营者侵犯消费者的人身权时,应承担怎样的民事责任? 58
- 37. 经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当承担哪些民事责任? 59
- 38. 消费者在购买、使用商品中合法权益受到侵害时,可以向哪些人要求赔偿? 61
- 39. 对消费者负有赔偿责任的企业分立、合并的,消费者如何要求赔偿? 62

三、质量就是生命

——《产品质量法》介绍

- 40. 《产品质量法》的适用范围是什么? 65
- 41. 什么是产品的质量? 66
- 42. 什么是不合格产品? 67
- 43. 什么是产品质量认证制度? 68
- 44. 产品质量认证的依据是什么? 69
- 45. 我国目前有哪些产品质量认证标志? 70
- 46. 什么是产品名优标志? 70
- 47. 什么是产品标识?我国法律对产品标识有何强制性规定? 71
- 48. 生产者能不能生产国家明令淘汰的产品?
..... 73
- 49. 生产者对产品的质量负有哪些责任和义务?
..... 74
- 50. 销售者对产品的质量承担哪些责任和义务?
..... 74
- 51. 国家对产品质量如何进行监督检查? 76
- 52. 连锁企业在其售出的商品质量出现问题时,如何
承担责任? 77
- 53. 哪些卡式炉及其燃气罐是合格的? 77
- 54. 哪些图书是合格的,哪些图书是不合格的?
..... 79
- 55. 建设工程出现质量问题时,如何投诉? 投诉部门
应如何处理? 80

56. 哪些汽车依有关规定应当报废?	81
57. 什么是企业质量体系认证制度?	82
58. 消费者如何就产品质量行使其社会监督的权利?	84
59. 保护消费者权益的社会组织在产品质量社会监 督方面行使哪些权利?	85
60. 对违反国家有关产品质量法律、法规的生产者、 销售者行使行政处罚权的机关有哪些?其职权范 围是什么?	86

四、漫天要价法不容

——《价格法》介绍

61. 经营者以虚假的降价欺骗消费者,怎么办?	92
62. 法律对中介机构提供服务的收费有何规定?	93
63. 什么是政府指导价?	94
64. 怎样的行为是牟取暴利的行为?	96
65. 哪些组织可以有权监督价格、检查价格? ...	98
66. 经营者的不正当价格行为有哪些?	99
67. 什么是串通操纵市场价格的行为?	100
68. 经营者进行价格活动时享有哪些权利和义务?	101
69. 什么是“倾销”行为? 如何界定其违法性?	103

70. 什么叫价格歧视?	104
71. 在旅客票价外强制收取保险费,于法有据吗?	104
72. 旅行社未提供约定的服务的,游客可以请求赔偿 吗?	105
73. 旅行社有义务为游客办理意外事故保险吗?	106
74. 法律法规对居民基本生活必需品和服务的价格 有何特殊规定的?	108
75. 对餐饮业、修理业的收费,法律法规有何规定?	109
76. 有线电视台强制用户购买其指定商品,合法吗?	111

五、民以食为天,食以洁为先

——《食品卫生法》介绍

77. 怎样的食品才是合乎规定的?	114
78. 食品生产经营过程中必须符合哪些卫生要求?	116
79. 哪些食品是法律禁止生产经营的?	118
80. 哪些食品可以加入药物?	120
81. 食品添加剂的使用应当符合哪些要求? ...	121
82. 食品容器和包装材料,食品用工具、设备应当符 合怎样的要求?	122
83. 法律法规对保健食品有何特殊要求?	124