

王海系列

医疗事故的受害方能得到哪些赔偿

如何向保险公司索赔

汽车市场陷阱多—买车的学问

如何购买称心如意的商品房

手机水货和正品的区别

买大屏幕彩电，请注意

VCD、CVD、

SVCD、DVD的区别

如何识别

假冒香烟和走私烟

真假标志的特征及防伪

选一家令人放心的

国际旅行社

消费者享有的九项权利

WANGHAI  
ZHONGGAO

打假专家传授  
消费维权诀窍

◎ 法律出版社

王海 刘元 / 编著

王海

忠告

王海系列

打假专家传授  
消费维权诀窍

# 王海

维权，从我做起  
四年前，  
我还是一个从青岛到北京闯天下的毛小子。  
现在，我被人们称为“打假英雄”。  
其实，我仅仅是依照现有的法律，  
维护了自己和大家的权益而已。  
其实，我也有过迟疑，我也有过困惑；  
我也有过倦怠；我甚至也有过胆怯。

王海  
刘元 / 编著

# 忠告



ISBN 7-5036-2735-2



9 787503 627354 >

ISBN 7-5036-2735-2/D · 2441 定价:18.00元

# 王海忠告

王海 刘元 编著

法律出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

王海忠告/王海, 刘元编著. - 北京: 法律出版社, 1999  
ISBN 7-5036-2735-2

I. 王… II. ①王… ②刘… III. ①消费者权益保护法  
- 基本知识 - 中国 ②商品 - 基本知识 IV. D923.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 05539 号

---

出版·发行/法律出版社	经销/新华书店
责任印制/陶松	责任校对/何萍
印刷/北京宏伟胶印厂	
开本/850×1168 毫米 1/32	印张/12.75 字数/295 千

---

版本/1999年5月第1版 1999年5月第1次印刷  
印数/00,001—8,000

---

社址/北京市广外六里桥北里甲1号八一厂干休所(100073)  
电话/63266794 63266883(发行部) 63266796(总编室)  
出版声明/版权所有,侵权必究。

---

书号: ISBN 7-5036-2735-2/D·2441  
定价: 18.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

## 临床感触 [代序]

——写在《消法》实施五周年之际

□王 海

如果把《消费者权益保护法》比作解决损害消费者权益问题的良方的话，那么我——王海无疑就是一个不折不扣的临床者。《消法》从颁布到今天已经整整5年，我从1995年运用《消法》打假至今也已有4个年头。对这4年，我作为一个临床者，颇有感触。

首先，对今天的现状我感到欣慰，经过普及宣传《消法》，我们的尝试和探索，新闻舆论对消费者的启蒙和教育，《消法》已经深入人心，《消法》第49条更是家喻户晓。

但是现在的状况并不令人满意，有时候仔细想想甚至有些沮丧。

《消法》第49条是一剂有效新药，“损一赔二”对《民法》是个突破，利益驱动更是符合了人们趋利避害的本性。特别是“49条”用在大中型商场颇见奇效，大中型商场从1995年的假货随处可见到今天的颇难寻找，不能不说有“49条”的功效。但是这味药必须多下，因为用少了对商家和消费者都不起什么作用。可是用多了，又有人说你不是消费者。

对消费者，《消法》中没有准确定义，仅仅在第2条中说

“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务受本法保护”。由于规定的不明确，给商家和站在商家一边讲话的人提供了胡搅蛮缠的借口，更给法官枉法裁判造成了便利。

问题更大的是《消法》第49条的执法机关不明确。虽然《消法》规定工商局等行政单位执行《消法》，但是消费者在遇到加倍赔偿问题的时候往往由于行政机关无权干涉民事行为而不得不走上漫漫诉讼之路。

走诉讼之路似乎并无不妥，但是诉讼成本之高的确令人咂舌。消费者如果选择诉讼渠道来解决问题，即使不请律师一般也得破费几百上千元和耗费大量时间、精力，而通常消费者与商家发生纠纷的标的还没有诉讼成本高，这样一来大大降低了消费者的维权热情，因此不少消费者受到欺诈往往一忍了之。

除了第49条，《消法》整体的问题更是令人头疼。

首先整部《消法》没有明确规定如何落实对消费者权益的保护。通过司法途径，没有一个简易程序，没有指定专门法庭，不能解决消费维权诉讼成本过高的问题；通过行政手段应该是最简捷有效的，但是《消法》属于民法范畴，《消法》没有明确规定行政裁决的效力，导致现在工商行政管理部门的裁决不具有法律效力的怪现象。

至于消费者协会，权力仅是调解，根本无法对违法经营者产生威慑力。

在垄断行业方面，如铁路、邮电、民航等，都有自己的行业法，行业法里大量存在着很多不平等的侵害消费者权益的格式化条款。本来《消法》作为特殊法，应当有高于其他法律的效力，但是实际上法院在判案的时候却往往偏爱对消费者不利的行业法。比如沈阳前几天由于列车晚点，消费者依据《消法》索赔，法院就依据《铁路法》对消费者不予支持，让人费

解。

可笑的是一些明明是保护消费者的法律法规，比如三包规定，却变成直接损害消费者合法权益的规定。一双皮鞋，过了3个月的三包期，质量问题就没有人管了。难道我们国家的皮鞋寿命只有90天？

《消法》实施5周年了，本来我想多记起一些高兴的事情。但是想了又想，怎么也高兴不起来。

1999年1月22日

## 目 录

临床感触 [ 代序 ] .....	( 1 )
一、医疗类 .....	( 1 )
1. 医疗事故如何认定 .....	( 1 )
2. 如何申请医疗事故鉴定 .....	( 3 )
3. 医疗纠纷可到消协投诉 .....	( 3 )
4. 处理医疗事故纠纷的三种方法 .....	( 4 )
5. 医疗事故的受害方能得到哪些赔偿 .....	( 5 )
6. 我国涉及病人权利的部分法律法规 .....	( 6 )
7. 医疗事故处理办法 .....	( 8 )
二、保险类 .....	( 14 )
1. 深思熟虑买保险 .....	( 14 )
2. 买保险八要八不要 .....	( 16 )
3. 选个合适的保险代理人 .....	( 18 )
4. 理智地面对保险 .....	( 20 )
5. 买保险别贪便宜 .....	( 21 )
6. 案例：保单上有瑕疵谁来负责 .....	( 23 )
7. 如何向保险公司索赔 .....	( 25 )
三、汽车类 .....	( 27 )



---

1. 汽车市场陷阱多——买车的学问 .....	( 27 )
2. 当心“假”车 .....	( 34 )
3. 车险行业雾重重 .....	( 39 )
4. 二手车市场 .....	( 44 )
5. 天凉护车谨防劣质防冻液 .....	( 50 )
<b>四、房地产类 .....</b>	<b>( 53 )</b>
1. 如何购买称心如意的商品房 .....	( 53 )
2. 擦亮眼睛看现房 .....	( 57 )
3. 买房要按程序办事 .....	( 58 )
4. 案例：乡产权房买不得 .....	( 59 )
5. 商品房销售应有“五证”和“二书” .....	( 62 )
6. 买一套商品房到底需要多少钱 .....	( 64 )
7. 律师代理购房能解决哪些问题 .....	( 66 )
8. 购房过程中如何聘请律师 .....	( 67 )
9. 计量新规定治商品房“缩水” .....	( 68 )
10. 新建住宅交付使用应达到哪些要求 .....	( 70 )
11. 房屋质量有标准 房产投诉有去处 .....	( 71 )
12. 住宅建筑工程质量有问题找谁 .....	( 74 )
13. “物业管理”您关注了吗 .....	( 76 )
14. 建设部提出物业管理六项承诺 .....	( 79 )
15. 家庭装修 应该注意 .....	( 80 )
16. 投诉：解决装修纠纷的途径 .....	( 83 )
17. 北京“家装”又有新规定 .....	( 84 )
18. 慎防租房中介服务中的陷阱 .....	( 85 )
19. 租赁房屋应分三步走 .....	( 86 )

<b>五、通讯器材类</b> .....	( 88 )
1. 选购电话机的三大法则 .....	( 88 )
2. 巧识电话机编号 .....	( 88 )
3. 您知道如何选购无绳电话吗 .....	( 89 )
4. 怎样才能买到称心如意的手机 .....	( 92 )
5. 手机水货和正品的区别 .....	( 95 )
6. 如何选购手机电池 .....	( 96 )
7. 手机收费如何规定 .....	( 98 )
8. 您的手机被盗号了吗 .....	( 99 )
9. 手机索赔您遇到难题了吗 .....	(100)
10. 公用电话收费及相关常识 .....	(103)
11. 我国首位为“1”的常用电话号码 .....	(106)
12. IC卡智能电话机具备什么功能 .....	(108)
<b>六、家用电器类</b> .....	(109)
1. 案例：电源插座接触不良酿火灾 .....	(109)
2. 部分家用电器使用年限表 .....	(111)
3. 假冒彩电多 辨别有方法 .....	(112)
4. 买大屏幕彩电，请注意 .....	(115)
5. 案例：热水器责任者如是说 .....	(118)
6. 如何选购电热水器 .....	(120)
7. “模糊”洗衣机，选购别模糊 .....	(123)
8. 如何选购空调 .....	(124)
9. 选空气净化器，享受清新空气 .....	(127)
10. 怎样鉴别负离子发生器的质量 .....	(129)
11. 如何选购电暖器 .....	(130)

- 
12. 电热毯的选购和保养 ..... (132)
  13. 拂尘高手——吸尘器 ..... (134)
  14. 选购电熨斗须知 ..... (135)
  15. 认识电吹风 ..... (137)
  16. 电动剃须刀 ..... (138)
  17. 净水器离您有多远 ..... (140)
  18. 如何选购和使用微波炉 ..... (141)
  19. 如何选购电冰箱 ..... (145)
  20. 如何选择电子消毒柜 ..... (148)
  21. 如何选购电火锅 ..... (149)
  22. 当心! 小家电合格率不足二成 ..... (151)
  23. VCD、SVCD、CVD、DVD 的区别 ..... (152)
  24. VCD 的选购 ..... (153)
  25. VCD 机全国联保知识问答 ..... (156)
  26. 如何识别假冒进口 VCD 机 ..... (159)
  27. 选购 CVD ..... (160)
  28. 如何选购 DVD ..... (161)
  29. 如何识别盗版 CD、VCD 碟片 ..... (163)
  30. 如何辨别进口家电的真伪 ..... (164)
  31. 如何选择家用摄录机 ..... (166)
  32. 真假索尼家用摄像机充电电池的识别方法 ..... (167)
  33. 买随身听是否划算不能只看价格 ..... (168)
  34. 如何选购优质耳机 ..... (171)
  35. 便携 CD 机的选择 ..... (172)
  36. 家庭音响设备的选购 ..... (174)
  37. 家庭影院的配置和选购 ..... (177)

<b>七、日用品类</b> .....	(178)
1. 如何识别商品的“条形码” .....	(178)
2. 如何鉴别假冒伪劣化妆品 .....	(179)
3. 牙刷需要细挑选 .....	(182)
4. 怎样验光配镜 .....	(183)
5. 助听器的选购 .....	(184)
6. 钢琴“哆来咪” .....	(186)
7. 如何选购家庭健身器 .....	(187)
8. 如何挑选照相机 .....	(189)
9. 真假富士彩色胶卷的识别 .....	(193)
10. 怎样识别真假进口名牌手表 .....	(194)
11. 市场上的家具及其种类 .....	(195)
12. 如何识别劣质家具 .....	(196)
13. 家具出了质量问题怎么办 .....	(198)
14. 如何选择防盗门 .....	(199)
15. 喷雾杀虫剂的种类与选购 .....	(200)
16. 如何识别真假樟脑 .....	(202)
17. 如何购买和使用高压锅 .....	(203)
18. 如何选购不锈钢制品 .....	(205)
19. 精选橱柜 .....	(206)
<b>八、食品、药品类</b> .....	(208)
1. 案例：生命的火花怎能这样熄灭 .....	(208)
2. 食品的选购常识 .....	(208)
3. 如何识别进口食品标志 .....	(210)
4. 怎样识别假盐 .....	(211)

5. 如何选购食用油 ..... (212)
6. 袋装米品质有别 睁大眼睛防上当 ..... (213)
7. 冷冻食品的挑选方法 ..... (214)
8. 怎样识别洋水果的真伪 ..... (215)
9. 真假“红富士”辨别四法 ..... (216)
10. 夏季买蛋要细选 ..... (217)
11. 劣质香肠简易识别法 ..... (217)
12. 怎样识别罐头质量的优劣 ..... (218)
13. 怎样识别正常猪肉和病害猪肉 ..... (220)
14. 什么是粗制滥造的伪劣饮料 ..... (222)
15. 做鉴别矿泉水真伪的行家 ..... (222)
16. 怎样识别鲜奶质量的优劣 ..... (224)
17. 如何鉴别真假奶粉 ..... (224)
18. 怎样识别真假茶叶 ..... (226)
19. 如何识别假冒卷烟和走私烟 ..... (227)
20. 案例：山西毒酒案 ..... (230)
21. 怎样鉴别酒类的质量 ..... (230)
22. 如何鉴别真假名酒 ..... (234)
23. 洋酒类管理有法 ..... (236)
24. 什么是假冒伪劣药 ..... (236)
25. 购买药品、保健品应谨慎 ..... (237)
26. 保健品有了新“说法” ..... (239)
27. 几种滋补药品的真伪辨别 ..... (240)
28. 慎用活菌口服液 ..... (241)
29. 消费者请认准：进口药须加注中文 ..... (243)

## 九、服装、鞋类 ..... (245)

1. 真皮标志的特征及防伪 .....	(245)
2. 辨别皮革真假的简单方法 .....	(247)
3. 皮鞋质量鉴别问答 .....	(248)
4. 怎样识别皮革服装质量的优劣 .....	(251)
5. 如何识别纯羊毛制品 .....	(252)
6. 真假羊绒可识别 .....	(253)
7. 怎样识别真假羽绒服装 .....	(255)
8. 真假太空棉的识别 .....	(257)
9. 真假丝绸的识别 .....	(258)
10. 选购一件满意的衬衫 .....	(259)
11. 认识西服 .....	(261)
12. 认清服装与纺织品上的标识 .....	(263)
13. 洗衣洗损能获得赔偿吗 .....	(265)
<b>十、珠宝收藏类</b> .....	<b>(267)</b>
1. 金首饰的鉴别和养护 .....	(267)
2. 如何区别白色金首饰 .....	(268)
3. 怎样区别白金和白银 .....	(269)
4. 钻石的价值与真伪 .....	(270)
5. 珠宝玉石有了衡量标准 .....	(272)
6. 如何识别宝石的真伪 .....	(273)
7. 翡翠真伪鉴别 .....	(274)
8. 怎样鉴别玉石质量 .....	(276)
9. 分辨真假天然水晶 .....	(278)
10. 珍珠首饰的质量怎么鉴别 .....	(279)
11. 邮票真伪的鉴别 .....	(280)
12. 怎样识别假冒货币 .....	(288)

---

13. 银币辨伪有方 .....	(294)
------------------	-------

<b>十一、办公用品类 .....</b>	<b>(296)</b>
-----------------------	--------------

- |                        |       |
|------------------------|-------|
| 1. 买电脑谨防陷阱 .....       | (296) |
| 2. 攒机与品牌机, 买哪个 .....   | (298) |
| 3. MODEM 选购的四大误区 ..... | (300) |
| 4. 盗版软件带来的损害无法估量 ..... | (301) |
| 5. 关于传真机的传真 .....      | (305) |
| 6. 如何选购家用打印机 .....     | (307) |

<b>十二、农用物资类 .....</b>	<b>(309)</b>
-----------------------	--------------

- |                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| 1. 留神假种子广告 .....                 | (309) |
| 2. 如何识别假种子 .....                 | (310) |
| 3. 购买种子上当受骗怎么索赔 .....            | (313) |
| 4. 伪劣种子诉讼证据如何收集 .....            | (314) |
| 5. 警惕伪劣化肥 .....                  | (316) |
| 6. 如何识别假农药 .....                 | (321) |
| 7. 进口农药的鉴别 .....                 | (325) |
| 8. 案例: 买到劣质农机产品怎么办 .....         | (328) |
| 9. 农机产品投诉有门 .....                | (329) |
| 10. 农业机械产品修理、更换、退货责任<br>规定 ..... | (331) |

<b>十三、旅游类 .....</b>	<b>(339)</b>
---------------------	--------------

- |                     |       |
|---------------------|-------|
| 1. 怎样才能选准旅行社 .....  | (339) |
| 2. 出境旅游需慎选旅行社 ..... | (340) |

3. 旅游须防坑骗	(341)
4. 案例：旅行社违约可投诉	(343)
5. 旅游索赔有章可循	(344)
<b>十四、维权篇</b>	<b>(346)</b>
1. 我国消费者权益保护的法律规定有哪些	(346)
2. 消费者享有的九项权利	(349)
3. 消费者与经营者发生权益争议的五种解 决办法	(349)
4. 消费者权益受到侵害时可向哪些人要求 赔偿	(352)
5. 经营者提供了不合格商品，应承担什么 民事责任	(354)
6. 经营者提供商品或服务有欺诈行为，应 承担哪些民事责任	(354)
7. 购买了名不副实的商品，消费者应如何 追偿	(356)
8. 购买了失效、变质、明令淘汰的商品如 何追偿	(357)
9. 进口商品如何投诉	(358)
10. “新三包”之外的商品出现质量问题怎 么办	(359)
11. 购物赠物也应货真价实	(360)
12. “三包”遇到了问题怎么办	(362)
13. 目前实施“三包”的部分商品目录（共 十八种）	(364)
14. 商品在“三包”期内退货折旧费新规定	(365)



- 
15. 餐后别忘看菜单 ..... (366)
  16. 秤上防诈 ..... (367)
  17. 消费者可拒交的冤枉费 ..... (369)
  18. 购物别忘要原始凭证 索赔莫把原始  
    发票交商家 ..... (370)
  19. 如何面对不平等格式合同 ..... (371)
  20. 警惕虚假广告 ..... (374)
  21. 中央、国家机关服务电话一览表 ..... (383)
  22. 国家质检中心名录 ..... (384)
  23. 各地消费者协会(委员会)通讯地址 ..... (385)
- 后记 ..... (389)