

LAW

- 主编：赵汝琨
- 本册执行主编：牛丽 等

法律帮助一点通

—— 消费者权益纠纷



中国检察出版社

法律帮助一点通

——消费者权益纠纷

主 编 赵汝琨 本册执行主编 牛 丽

编著者 (以姓氏笔画为序)

牛 丽 牛 岱 伍彦俊 刘玉珍
佟丽萍 杨兆丰 洪 波 解玉环

中国检察出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益纠纷/牛丽编著. —北京: 中国检察

出版社, 2003.1

(法律帮助一点通)

ISBN 7-80185-033-5

I. 消… II. 牛… III. 消费者权益-民事纠纷-
案例-分析-中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 101286 号

法律帮助一点通——消费者权益纠纷

主编 赵汝琨 本册执行主编 牛丽

出版发行: 中国检察出版社

社 址: 北京市石景山区鲁谷西路 5 号 (100040)

网 址: www.zgjcph.com

电子邮箱: zgjcbs@vip.sina.com

电 话: (010)68630384(编辑) 68650015(发行) 68636518(邮购)

经 销: 新华书店

印 刷: 保定市印刷厂

开 本: 850mm×1168mm 32 开

印 张: 6.5 印张

字 数: 165 千字

版 次: 2003 年 2 月第一版 2003 年 2 月第一次印刷

书 号: ISBN 7-80185-033-5/D·1028

定 价: 10.00 元

检察版图书, 版权所有, 侵权必究
如遇图书印装质量问题本社负责调换

编者的话

在我们日常生活中不可避免地会遇到一些纠纷，这些纠纷处理得好，可能会对人们的生活、社会的经济发展有益；处理得不好，则有可能产生负面的影响。

无论是处理合同纠纷、债务纠纷，还是处理医疗纠纷等等，我们最常用的方法就是求助于法律。我国是法制的国家，我们的社会也是一个法制的社会，遇到纠纷以法律的办法解决，应该是最可靠的，也是最公平的。

为了使人们充分重视生活、生产、经营中出现的纠纷，也为了增强人们的法制观念，运用法律武器，正确处理纠纷，我们编写了《法律帮助一点通》丛书。考虑到读者因所处社会环境不同，文化水准不同，对现行法律、法规和有关规定了解程度不同，《法律帮助一点通》尽量采用通俗易懂的语言，以问答方式列举出一些常用的纠纷，并提出相应的解决办法及法律依据，希望能对读者有所帮助。这是我们编写《法律帮助一点通》丛书的初衷。

编 者

2003 年 1 月

目 录

一、消费者的权益及保护

1. 什么是消费者? (1)
2. 消费者享有哪些权利? 应当履行哪些义务? (3)
3. 什么是经营者? (5)
4. 经营者应当履行哪些义务? (7)
5. 消费者与生产者的责任关系是如何体现的? (11)
6. 国家采取哪些措施保护消费者的合法权益? (11)
7. 我国保护消费者合法权益的法律、法规和规章主要有
哪些? (14)
8. 经营者与消费者进行交易应遵守哪些原则? (14)
9. 工商行政管理机关怎样保护消费者的合法权益? (16)
10. 质量技术监督机关怎样维护消费者的合法权益? (18)
11. 卫生监督机关怎样维护消费者的合法权益? (19)
12. 物价监督管理机关怎样维护消费者的合法权益? (20)
13. 进出口商品检验机关应怎样维护消费者的合法权益?
..... (22)
14. 在反暴利方面, 国家给予消费者哪些保护? (22)
15. 消费者协会是怎样的组织? (24)
16. 消费者协会能否从事经营活动? (27)
17. 消费者购买商品是否可以挑选和比较? (28)
18. 消费者有权拒绝哪些强制交易行为? (31)
19. 消费者是否可以获得先行赔付? (33)
20. 消费者是否可以用结社的方式维护自己的合法权益?

- (34)
21. 消费者有权获得哪些知识? (36)
22. 对于消费者享有的公平交易的权利, 国家给予哪些
保护? (38)
23. 消费者民族风俗习惯应得到尊重的具体要求有哪些?
..... (40)
24. 消费者应如何对侵犯其合法权益的行为进行监督? ... (42)
25. 消费者是否有权获得价格合理的商品或者服务? (44)
26. 经营者限定最低消费额是否合法? (45)
27. 经营者提供商品是否必须明码标价? 国家对明码标
价有哪些规定? (47)
28. 消费者在购买商品时应注意哪些问题? (49)
29. 什么是“缺斤短两”? 消费者购买商品“缺斤短两”
的该怎么办? (52)
30. 标错价格售出的商品, 经营者是否有权予以追回? ... (54)
31. 消费者是否有权向经营者索要发票? (55)
32. 什么是“三包”? 关于“三包”有哪些规定? (57)
33. 消费者应怎样主张“三包”的权利? (60)
34. 消费者因保管不当导致商品损坏的, 是否可以要求
“三包”? (62)
35. 生产者、销售者应履行怎样的产品质量义务? (63)
36. 经营者提供的商品或服务是否符合保障人身、
财产安全的要求? (68)
37. 经营者向消费者提供商品或服务虚假信息的怎么办?
..... (70)
38. 经营者提供的消费品的使用说明应包括哪些内容? ... (72)
39. 商品保质期与保存期的含义是否相同? (74)
40. 什么是欺诈消费者的行为? (76)
41. 生产经营食品必须符合哪些卫生要求? (78)

42. 什么是“绿色食品”? 不符合卫生标准的食品有哪些? (79)
43. 生产化妆品必须符合哪些卫生要求? (82)
44. 商店的店堂告示是否有效? (83)
45. 商场保安人员搜查消费者身体的行为是否违法? (85)
46. 电信部门收取市话费不向消费者出具明细清单的做法是否合法? (86)
47. 发布商品广告应符合哪些规定? (88)
48. 医疗纠纷是否可以适用《消费者权益保护法》解决? 患者享有哪些权利? (90)
49. 农民购买、使用农业生产资料是否受《消费者权益保护法》的保护? (92)
50. 旅游消费中消费者可以要求旅行社提供怎样的服务? (93)

二、消费者权益纠纷中的法律责任

1. 什么是消费者权益纠纷? 消费者权益纠纷有哪些种类? (95)
2. 经营者侵犯消费者合法权益应承担的法律责任有哪些? (98)
3. 经营者承担民事责任的形式有哪些? (100)
4. 消费者在自身合法权益受到侵害时, 应当要求谁承担法律责任? (102)
5. 消费者人身受到损害可获得哪些赔偿? (105)
6. 经营者提供商品造成消费者财产损害的应承担怎样形式的民事责任? (106)
7. 商品存在缺陷的, 经营者应承担怎样的法律责任? ... (109)
8. 经营者销售失效、变质的商品应承担怎样的法律责任? (111)

-
9. 经营者生产、销售国家明令淘汰的商品应承担怎样的法律责任? (113)
 10. 经营者提供的商品不具备应当具备的使用性能而出售时又未作说明的, 应承担怎样的法律责任? (114)
 11. 经营者不按规定执行明码标价应承担怎样的法律责任? (116)
 12. 经营者销售商品数量不足应承担怎样的法律责任? (117)
 13. 生产经营不符合卫生标准的食品应承担怎样的法律责任? (118)
 14. 发布虚假广告欺骗和误导消费者应当承担怎样的法律责任? (120)
 15. 经营者以邮购的方式提供商品出现问题应当承担怎样的法律责任? (123)
 16. 经营者以接受预付款的方式提供服务, 出现问题应当承担怎样的法律责任? (125)
 17. 经营者对出售的不合格商品、“处理品”是否承担退货责任? (127)
 18. 消费者因使用不当造成商品损坏的, 经营者是否应当赔偿? (129)
 19. 经营者损害消费者人格尊严应承担怎样的法律责任? (130)
 20. 使用拾到的商品造成人身、财产损害的是否有权要求赔偿? (132)
 21. 消费者在饭店就餐时被殴打, 饭店是否有责任? (133)
 22. 经营者欺诈消费者应承担怎样的法律责任? (134)
 23. 经营者应承担的行政责任有哪些? (135)
 24. 强迫消费者购买商品是否承担刑事责任? (137)

三、消费者权益纠纷的处理

1. 消费者可以通过哪些途径解决消费者权益纠纷? (139)
2. 消费者在哪些情况下可以与经营者协商和解? (141)
3. 消费者是否可以委托律师代理自己与经营者进行协商和解? (142)
4. 消费者协会受理哪些投诉? (144)
5. 消费者权益受到损害应向何地的消费者协会投诉? 各级消费者协会对消费者的投诉怎样分工受理? (146)
6. 消费者怎样向消费者协会投诉? 消费者协会怎样处理消费者的投诉? (147)
7. 怎样写投诉书? (150)
8. 消费者协会怎样调解消费者权益纠纷? (151)
9. 消费者与经营者发生消费者权益纠纷可以向哪些国家行政机关申诉? (152)
10. 消费者向国家工商行政管理机关申诉涉及哪些问题? (154)
11. 怎样写申诉书? (156)
12. 工商行政管理机关如何处理消费者的申诉? (157)
13. 消费者是否有权委托代理人进行申诉活动? (158)
14. 对国家工商行政管理机关制作的调解书, 消费者是否可以向人民法院申请强制执行? (159)
15. 什么是仲裁? 消费者可以就哪些纠纷提起仲裁? (161)
16. 消费者申请仲裁必须具备哪些条件? (161)
17. 消费者在仲裁活动中享有哪些权利? 履行哪些义务? (164)
18. 在哪些情况下消费者可以申请撤销仲裁裁决? (165)
19. 经营者不执行仲裁裁决的, 消费者应当怎么办? (167)
20. 消费者怎样委托律师代理仲裁活动? 代理律师能给

- 予消费者哪些法律帮助? (168)
21. 什么是消费者权益纠纷诉讼? 人民法院受理哪些消费者权益纠纷? (169)
22. 合法权益受到损害的消费者可以向哪个人民法院提起诉讼? (171)
23. 因产品质量问题受到损害的消费者可以选择何地人民法院起诉? (173)
24. 如何书写民事起诉状? (174)
25. 消费者作为民事诉讼的当事人在诉讼中享有哪些权利? 承担哪些义务? (176)
26. 什么是举证责任? 消费者应承担哪些举证责任? (177)
27. 消费者能否向人民法院申请先予执行? (179)
28. 消费者权益纠纷案件的诉讼程序有哪些? (181)
29. 如何书写答辩状? (183)
30. 什么是反诉? 消费者权益纠纷诉讼中被告是否可以提起反诉? (184)
31. 消费者不服人民法院的一审判决怎么办? (185)
32. 怎样写上诉状? (186)
33. 消费者在什么情况下可以向人民法院申请强制执行?
..... (188)
34. 消费者在哪些情况下可以提出民事申诉? (189)
35. 怎样写民事申诉状? (190)
36. 消费者权益纠纷当事人可以委托哪些人代理诉讼?
..... (191)
37. 消费者提起刑事自诉应符合哪些条件? (192)

一、消费者的权益及保护

1. 什么是消费者?

孙某、李某同时向某消费者协会投诉。孙某称：其在某大型超级市场购买的饼干超过了保质期限，食用后造成肠胃不良反应，但该超市却拒绝承担责任，请求消费者协会帮助解决。李某反映：其经营的个体服装厂购买的彩色缝纫线有严重的质量问题，请求消费者协会帮助其向经营者索赔。消费者协会受理了孙某的投诉，而对李某的请求却未给予支持。原因是：孙某属于消费者，其合法权益应受到《消费者权益保护法》的保护；而李某不属于消费者，对其的保护不适用《消费者权益保护法》，因此，消费者协会不予受理。

本案涉及一个十分重要的概念——消费者。从字面上来理解，消费者应当是进行消费活动的人。所谓消费是指人们为了满足个人生活和工作需要而购买、使用商品或者接受服务的一种为社会所接受的合法行为。《消费者权益保护法》第2条规定：“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。”由此可见，消费者应当是从事消费活动，为满足生活需要而购买、使用商品或者接受服务的单位和个人。

消费者具有以下特点：

(1) 消费者购买、使用商品或者接受服务是为了生活性消费，而不是为了生产性消费

社会成员的消费分为生活性消费和生产性消费两种。消费者权益保护立法主要是针对生活性消费进行的。生活性消费是指人们为了满足生活需要而消费物质产品或消耗劳动服务的行为。如

孙某购买饼干以供个人食用，就是消费物质产品的行为；而参观展览、维修家电等则为消耗劳动服务的行为。而生产性消费是指为了满足生产需要而消费物质产品或者消耗服务的行为。生产性消费属于生产过程本身，其消费的结果是生产出新的产品。所以，以生产性消费为目的的消费者，实质上是生产经营者，不是消费者，不是《消费者权益保护法》调整的对象，其在生产过程中受到损害的，除法律、法规有特别规定外，不适用《消费者权益保护法》，而应由其他法律进行调整。李某购买缝纫线是供其生产服装使用，这种行为是其生产行为中的一个组成部分，属于生产性消费，所以，李某不能被认定为消费者。当然，消费者协会应当建议李某向国家有关部门申请维护自己的合法权益。

(2) 消费者消费行为的客体是商品或者服务

商品是指与生活消费有关的并通过流通过程推出的产品，它包括成品、半成品、原料等。服务是指与生活消费有关的任何种类的有偿服务，它包括饮食旅游服务、咨询服务、邮政电讯服务、交通运输服务、医疗卫生服务、文化娱乐服务等等。由此可见，消费客体的范围相当广泛，涵盖了人们衣食住行等各个方面。但法律禁止消费的商品和服务不包括在内。

(3) 消费者的消费方式为购买、使用和接受

购买、使用是相对于商品而言的。购买者与使用者有时是一致的，有时又是分离的，但对于商品消费方式的过程并无影响。接受是相对于服务而言的。它要求人们接受或者享用这种服务，必须是直接、有偿的，并消耗于生活中。

(4) 消费者既包括公民个人，也包括进行生活消费的单位，并不限于有偿直接购买、使用商品和接受服务的人

我国消费者的范围比较广泛，不仅指有偿购买、使用商品和消耗服务的自然人以及其他组织，通常情况下，还应当包括购买者的家庭成员和应购买者邀请使用商品或接受服务的人。这些人因商品或服务质量问题受到损害时，也可作为消费者而受到

保护。

综上所述，孙某具备消费者的全部特征，属于受《消费者权益保护法》保护的消费者。而李某不具备消费者的基本特征，不是真正意义上的消费者。因此，本案中消费者协会的处理是正确的。

2. 消费者享有哪些权利？应当履行哪些义务？

消费者的权利是指消费者在购买、使用商品或者接受服务过程中，依法享有的受法律保护的利益。消费者的权利作为消费者利益在法律上的体现，是《消费者权益保护法》的核心内容。《消费者权益保护法》第二章对消费者的权利作出了明确的规定，为消费者在遭受损害时获得法律保护提供了法律依据。《消费者权益保护法》明确赋予消费者以下权利：

(1) 安全保障权。安全保障权是指消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者的人身安全包括健康不受损害和生命安全有保障；消费者的财产安全是指消费者在消费商品或者接受服务时所享有的财产安全不受损害。

(2) 知悉真情权。知悉真情权是指消费者享有知悉其购买、使用的商品和接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务或者服务的内容、规格、费用等情况。知悉真情权是消费者选择购买商品或者接受服务时决定取舍的依据。

(3) 自主选择权。自主选择权是指消费者在消费时享有自主选择商品或者服务的权利。它包括：消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者；自主选择商品品种或者服务方式；自主选

择购买商品或者接受服务的时间和地点；自主决定购买或者不购买任何一种商品，接受或者不接受任何一项服务。

(4) 公平交易权。公平交易权是指消费者在购买商品或者接受服务时，有获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件的权利。消费者有权拒绝经营者的强制交易行为。公平交易要求交易双方应自愿平等、等价有偿、诚实信用。

(5) 获得赔偿权。获得赔偿权是指消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害时，享有依法获得赔偿的权利。

(6) 依法结社权。依法结社权是指消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。消费者协会是我国依法维护消费者合法权益的主要社会团体，其宗旨和任务是引导消费者合理消费，支持消费者正当消费，维护消费者的合法权益。各级人民政府对消费者协会履行职能予以支持。

(7) 获得知识权。获得知识权是指消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。其内容包括有关商品和服务的基本知识；有关消费市场的基本知识；有关消费经济学的基本知识等。一方面，消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，正确使用商品，提高自我保护意识和自我保护能力。另一方面，国家在有关商品及服务知识的普及和提供情报、信息、有关生活知识的普及等方面，应当采取必要的措施，对消费者进行宣传和教育。

(8) 维护尊严和民族习惯权。维护尊严和民族习惯权是指消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。经营者不得对消费者辱骂、强行搜身、殴打等，对各民族的消费者的风俗习惯都要给予尊重。

(9) 监督批评权。监督批评权是指消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督、批评、建议的权利，以及对违法行为进行检举、控告的权利。消费者有权对经营者提供的

商品及服务的质量、数量、价格及经营者的经营态度、服务作风进行监督；有权检举、控告经营者侵害消费者合法权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者合法权益工作中的违法失职行为；有权对消费者权益保护工作提出批评或建议。

消费者在购买、使用商品或者接受服务时，除享有上述权利外，还应履行以下义务：

(1) 遵守法律、法规和社会公德。消费者合法权益的实现应建立在遵守法律和社会公德的基础之上。如果消费者为单纯强调自己的权利而忽视自己的义务，那么，这样的权益就不是正当的权益，也就不能得到法律和社会的保护。

(2) 爱护商品，尊重经营者的劳动和服务。消费者在购买商品时，不可恣意挑选，不加爱护，更不可随意损坏，否则要承担赔偿责任。消费者与经营者的法律地位是平等的。消费者应尊重经营者的劳动和服务，否则，消费者的合法权益将难以得到保障，社会主义的公平对等原则也将难以实现。

(3) 按照说明书正确安装、使用和维护商品，按照服务规则接受服务，否则，因使用不当而损坏商品或者招致人身损害的，由消费者自己承担责任。

(4) 依法投诉或者起诉，并承担相应的举证责任。消费者因消费者权益纠纷起诉或者投诉时，要忠于事实，不弄虚作假、任意扩大损害的程度或隐瞒损害的真实原因。同时，要承担提供损害的商品、人身受到损害的事实和医疗单位出具的证明、商品的发票等证据的责任。

3. 什么是经营者？

农民王某在某县农机站购买了一台某农机厂生产的农用粉碎机。首次使用时，粉碎机便出现故障。王某按照产品说明书提供的电话向生产厂家咨询。起初，农机厂就粉碎机的调试、使用等

问题向王某作了说明和指导，王某按照厂方的要求对粉碎机作了多次调试，但是仍然无法正常使用。于是，王某要求农机厂派人前来维修或者退货。后来，农机厂要求王某与农机站联系，理由是：购货合同中写明“三包”由经营者负责，农机厂是生产者，不是出售商品的经营者，不应承担维修或退货的责任。

《消费者权益保护法》第3条规定：“经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵守本法；本法未作规定的，应当遵守其他有关法律、法规。”《反不正当竞争法》第2条规定：“本法所称的经营者，是指从事商品经营或者赢利性服务的法人、其他经济组织和个人。”

虽然《消费者权益保护法》对什么是经营者未作明确规定，但与该法有相同立法目的的《反不正当竞争法》却明确了经营者的涵义。经营者是与消费者相对应的主体，是指以赢利为目的而从事商品生产和销售以及提供服务的法人、其他经济组织和个人。经营者应当包括：（1）生产者，即产品的制造商；（2）销售者，即产品的销售商，它是生产者与消费者之间的中间环节，它将生产者的产品销售给消费者；（3）服务者，即为消费者提供多样化服务的业主。当消费者合法权益受到侵害时，可以向作为经营者的生产者、销售者和服务者请求赔偿。

通常情况下，经营者具有以下特征：

（1）经营者的主体相当广泛，既包括商品的生产者、销售者，也包括提供服务的服务者。

（2）经营者以生产、销售商品或者提供服务为其经营方式。

（3）经营者提供商品或者服务以赢利为目的。

（4）经营者是与消费者相对应的另一方当事人，消费者的权利即为经营者的义务。

综上所述，经营者的范围较为广泛，并不是像前述事例中农机厂所理解的那样，仅指出售商品的销售者，生产者也是最主要的经营者。农机厂具有经营者的全部特征，属于经营者的范畴，

因此，王某有权要求农机厂承担“三包”责任，农机厂也有义务为王某的粉碎机进行维修或退货。

4. 经营者应当履行哪些义务？

经营者的义务是对经营者依法必须为一定行为或不为一定行为的法定要求。经营者的义务是我国《消费者权益保护法》的重要内容，对保障消费者权益的实现具有十分重要的意义。《消费者权益保护法》根据我国社会经济生活的需要和可能，在第三章中用 10 个条文专章规定了经营者的 10 项义务。具体包括：

(1) 严格履行法定义务或约定义务

《消费者权益保护法》第 16 条规定：“经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照《产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。”这一规定表明，经营者的义务有两类。一是法律、法规规定的义务，表现为：经营者向消费者提供商品，不仅应当履行《消费者权益保护法》规定的义务，还应履行《产品质量法》、《药品管理法》、《食品卫生法》等一系列法律规定的义务；经营者向消费者提供服务，应当履行《部分商品修理更换退货责任规定》、《民用航空法》、《铁路法》等法律、法规规定的义务。如果经营者不依法履行上述义务，造成对消费者的损害，应当承担相应的法律责任，赔偿消费者的损失。二是合同约定的义务，即经营者与消费者订有合同的，遵照合同的规定履行约定的义务，经营者违反合同约定不履行义务的，消费者可以据此追究经营者的违约责任，造成损失的，可以要求经营者承担赔偿责任。但是，消费者与经营者的合同，不得违背法律、法规的规定。

(2) 接受消费者监督的义务

《消费者权益保护法》第 17 条规定：“经营者应当听取消费