



# 中国消费者手册

中国消费者协会 主编  
《中国消费者》杂志社



ZHONGGUO XIAOFEIZHE SHOUCE

中国工商出版社

# 中国消费者手册

中国消费者协会 主编  
《中国消费者》杂志社

中国工商出版社

责任编辑 李富民 李稳定 吴 洁

封面设计 孙 宇

### 图书在版编目(CIP)数据

中国消费者手册/中国消费者协会《中国消费者》杂志  
社主编, -北京:中国工商出版社, 2004.3

ISBN 7-80012-913-6

I. 中... II. 中... III. ①商品-选购-手册②消费者权益保护法-基本知识-中国 IV. F76-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 009817 号

书名/中国消费者手册

编者/中国消费者协会《中国消费者》杂志社

出版·发行/中国工商出版社

经销/新华书店

印刷/北京翌新工商印制公司

开本/850 毫米×1168 毫米 1/32 印张/11.5 字数/300 千字

版本/2004 年 3 月第 1 版 2004 年 3 月第 1 次印刷

印数/01—5000 册

社址/北京市丰台区花乡育芳园东里 23 号(100070)

电话/(010)63730074, 63748686

出版声明/版权所有, 侵权必究

书号: ISBN 7-80012-913-6/D·223

定价: 19.80 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

# 天天“3·15”

(代序)

中国消费者协会  
常务副会长兼秘书长

滕继材

又是一年“3·15”。转眼间,《中华人民共和国消费者权益保护法》颁布实施整整10年了。10年来,广大消费者无论是对自身权益的概念、知识的了解和掌握,还是实际生活中对权益的行使和维护,都有了长足的进步。《消法》赋予消费者的九项权利:安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、求偿权、人格尊严权等等正日益被全社会所广泛认知,透过一例例消费常识、一个个维权案例,人们不难感受到消费者的权益正日益受到尊重和保护。但与此同时,我们仍应清醒地看到消费指导的重要和维权的艰难。

其实这并不难理解,消费维权状况正是社会经济发展程度的一个侧影,生产者、经营者诚信守法的自觉和习惯,与消费者维权意识的觉醒和成熟,以及市场经济体制的健全和完善,必然是一个同步推进并相互作用的过程。当我们知道一位进城买家具的农民消费者因坐坏了一张“精品”椅子而被迫将所带的5000元钱倾囊赔出的时候,除了感到这位农民的无知,也很难不觉出店方的荒唐。时至今日,这种事已经越来越少了。很简单,椅子必须具备可以坐的功能,如果一坐即坏则是典型的不合格产品,何称“精品”?在越来越精明的消费者和越来越健全的法制体系面前,诚信守法的生产者、经营者也越来越多了。

我国有很多法律、法规从各个不同的方面对保护消费者的合法权益作出了具体而明确的规定,有关消费知识的宣传也早已司空见惯。但是,仍有很多消费者不知道这些法律、法规和消费知识的内容并用以保护自己的权益,仍有很多生产者、经营者或出于无知或出于利欲熏心,不那么“诚信守法”。同时,法制及执法体系也仍然密而有漏,每年各级消协组织、行政执法机关、法院,都要受理数以万计的消费者投诉、申诉和诉讼,此外还有多少消费者因吃亏上当而忍气吞声、自认倒霉呢?

一位消保界的前辈这样说:我们多么希望我国的消费者能够多了解一些保护自己合法权益的法律知识,多了解一些避免上当受骗的消费知识,做一个明明白白的消费者。每年的“3·15”,作为“国际消费者权益日”,各级政府、行政执法机关、消协组织以及社会各界,都要围绕消费维权这个主题,作一番声势浩大的执法宣传活动。我们同样希望:对于广大消费者、生产经营者以及执法者来说,每天都是“3·15”!

正基于此,中国消费者协会《中国消费者》杂志社组织编写了这本简便实用型工具书——《中国消费者手册》,该书将我国多部法律、法规中有关保护消费者权益的内容有机地串联起来,将日常消费生活中人们最常见、最关心而往往最容易发生问题的消费知识集中起来,以简洁明了、通俗易懂的形式系统地介绍给广大消费者,具有很强的权威性、指导性和实用性。希望本书的出版发行,能够在普及消费者权益保护知识、增强广大消费者的自我保护能力方面起到进一步推动作用。

2004年3月



## 第一部分 维权基础篇

### 一、消费者的基本权利

|                       |      |
|-----------------------|------|
| 法律赋予消费者九项权利 .....     | (1)  |
| 如何去消协投诉 .....         | (2)  |
| 农村消费者如何维权 .....       | (3)  |
| 开发票别“张冠李戴” .....      | (4)  |
| 伪劣赠品也可索赔 .....        | (5)  |
| 《消法》第四十九条保你双倍赔偿 ..... | (6)  |
| “最低”售价非最低就是欺诈 .....   | (7)  |
| 患者也能获得双倍赔偿 .....      | (8)  |
| 首例商品房双倍赔偿案终审 .....    | (8)  |
| 摩托车装错发动机是不是欺诈 .....   | (9)  |
| 实木门怎么成了镶嵌门 .....      | (10) |
| 子京木当“巴西红檀”卖,赔 .....   | (12) |
| 电脑名实不符,商家双倍赔偿 .....   | (13) |

### 二、格式合同与消费者权益保护

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 格式合同与消费者权益 .....        | (14) |
| 签示范合同也要小心 .....         | (16) |
| “商品售出,概不退换”不能免责 .....   | (17) |
| 商家没有“最终解释权” .....       | (18) |
| 洗染店自订格式条款无效 .....       | (19) |
| 商家没有“偷一罚十”处罚权 .....     | (20) |
| 样品也要保修 .....            | (21) |
| “禁止自带酒水”公告无效 .....      | (22) |
| 租房合同请用“消协版” .....       | (22) |
| 防止掉入旅游合同陷阱 .....        | (23) |
| 经营者不能单方面限制消费者的索赔权 ..... | (24) |



|                      |      |
|----------------------|------|
| 点击不公平格式条款——电信 .....  | (24) |
| 点击不公平格式条款——商品房 ..... | (28) |

## 第二部分 消费维权篇

### 一、买房与装修

|                        |      |
|------------------------|------|
| 千头万绪说买房 .....          | (48) |
| 选择底层楼房三要素 .....        | (50) |
| 买房,朝向有讲究 .....         | (51) |
| “验明正身”再买房 .....        | (51) |
| 买房先看性能认定 .....         | (53) |
| 期房、现房各有利弊 .....        | (54) |
| 别让样板间给蒙了 .....         | (55) |
| 模糊的公摊面积与“缩水房” .....    | (57) |
| 七种无效的购房合同 .....        | (58) |
| “等额”、“递减”还贷利息差数万 ..... | (59) |
| 按揭贷款能否退房? .....        | (60) |
| 买“二手房”谨防中介圈套! .....    | (61) |
| 找“房地产经纪”要小心 .....      | (62) |
| 商品房保修责任 .....          | (64) |
| 接收商品房注意事项 .....        | (65) |
| 怎么验收精装修房? .....        | (65) |
| 住宅楼竣工要验收室内空气质量 .....   | (67) |
| 签物业服务合同注意事项 .....      | (68) |
| 物业公司没权扣钥匙 .....        | (69) |
| 物业无权扣罚装修押金 .....       | (70) |
| 物业服务收费九大项 .....        | (72) |
| “拍卖房产”小心购买 .....       | (72) |
| 慎买抵押房 .....            | (73) |



|                        |       |
|------------------------|-------|
| 赠送的“馅饼”不好吃 .....       | (74)  |
| 4 万元定金被扣,开发商如数送还 ..... | (76)  |
| 延迟交房违约,43 名业主获赔偿 ..... | (77)  |
| 开发商违约,业主退房获赔偿 .....    | (78)  |
| “多退少不补”变成“多退少补” .....  | (78)  |
| 新房暖气不供暖,房主怒告开发商 .....  | (79)  |
| 自封阳台引发物业纠纷 .....       | (80)  |
| 恶意买卖商品房,违约者“双赔” .....  | (81)  |
| 按套售房也不能缺斤短两 .....      | (82)  |
| “住”也要讲“科学”! .....      | (83)  |
| 正在流行:轻装修重装饰 .....      | (85)  |
| 国外装饰材料的发展趋势 .....      | (86)  |
| 哪些家具适合订做 .....         | (87)  |
| 装修慎用有色玻璃 .....         | (88)  |
| 小厨房大空间 .....           | (89)  |
| 绿色家装的四大杀手 .....        | (90)  |
| 装修合同须严把四道关 .....       | (96)  |
| 包工包料哪个好 .....          | (96)  |
| 卫生间装修防水不能忽视 .....      | (97)  |
| 家装,安全比美更重要 .....       | (99)  |
| 绿色产品标识只此一家 .....       | (102) |
| 暖气改装发水灾,承担责任不容辞 .....  | (102) |
| 小心装修装出病 .....          | (103) |
| 卧室岂能擅改卫生间 .....        | (104) |

## 二、购车与修车

|                  |       |
|------------------|-------|
| 买辆称心车 .....      | (105) |
| 购车参谋教你选车 .....   | (106) |
| 汽车销售花招多 .....    | (107) |
| 加价购车:市场选择? ..... | (110) |



|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 假冒件充斥汽修市场 .....           | (112) |
| 路边修车麻烦多 .....             | (113) |
| 车内必备的十件用品 .....           | (116) |
| 买二手车防以次充好 .....           | (117) |
| 25 万元买辆破车,买二手车要担风险 .....  | (118) |
| 安装空调车被烧,历经二审终获赔 .....     | (119) |
| 车内甲醛超标,法院判决退车赔款 .....     | (120) |
| 旧车当新车卖,双倍赔车款 .....        | (121) |
| 订车未到货,定金双倍赔 .....         | (121) |
| 买车手续不全留隐患,新车报废也得还贷款 ..... | (122) |
| 设计有缺陷,车主获赔偿 .....         | (123) |
| 买旧车要签规范合同 .....           | (124) |
| 买车要防“拼缝”人 .....           | (125) |

### 三、食品安全

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 买食品要看 QS 标志 .....    | (126) |
| 给散装食品立规矩 .....       | (127) |
| 绿色食品 .....           | (127) |
| 有机食品 .....           | (130) |
| 无公害农产品 .....         | (130) |
| “纯天然”不等于无毒无害 .....   | (131) |
| 蔬菜食品的农药污染 .....      | (132) |
| 蜜饯食品添加剂使用过量严重 .....  | (133) |
| 如何选购保健食品 .....       | (136) |
| 补脑保健品提高成绩没科学根据 ..... | (138) |
| 孕期应如何选择保健食品 .....    | (139) |
| 正确选择儿童食品 .....       | (139) |
| 聚焦婴幼儿奶粉 .....        | (142) |
| 我们该怎样吃洋快餐 .....      | (144) |
| 食以“黑”为珍 .....        | (144) |



|                         |       |
|-------------------------|-------|
| 几种常见的劣质猪肉 .....         | (146) |
| 消费者退不合格食品,经营者不能拒绝 ..... | (146) |
| 销售过期食品,消费者可加倍索赔 .....   | (147) |
| 转基因食品未标注,消费者吃了可投诉 ..... | (148) |
| 首部禁食野生动物法规深圳诞生 .....    | (148) |

## 四、医 药

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 抗菌素不是万能药 .....        | (150) |
| 常用假药巧识别 .....         | (151) |
| 非处方药不是保险药 .....       | (152) |
| 家庭购药的基本原则 .....       | (153) |
| 买药别被药名糊弄 .....        | (154) |
| 家庭用药不宜超剂量 .....       | (155) |
| 家庭用药未必求新 .....        | (155) |
| 用药不必崇洋 .....          | (156) |
| 家庭用药不能一锅烩 .....       | (157) |
| 孕妇要注意用药禁忌 .....       | (157) |
| 消毒谨防“中毒” .....        | (158) |
| 做化验前慎用药 .....         | (158) |
| 医生,能不能负起责任 .....      | (159) |
| 流产手术失败获赔偿 .....       | (160) |
| 医院延误病情,患者获赔近两万 .....  | (161) |
| 打针留下后遗症,两次索赔均支持 ..... | (162) |

## 五、美容化妆

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 医学美容别自投罗网 .....    | (163) |
| 整容别上“概念”的当 .....   | (166) |
| 美容院护肤六误区 .....     | (167) |
| “死皮”也不能经常“祛” ..... | (169) |
| 美容院自制美容品隐患多 .....  | (170) |
| 警惕化妆品柜台的皮肤传染 ..... | (170) |



|                    |       |
|--------------------|-------|
| 慎用丰乳霜 .....        | (172) |
| 避孕药能治疗暗疮? .....    | (173) |
| 警惕“毒针美容” .....     | (173) |
| 解决美容纠纷有法可依 .....   | (174) |
| 免费美容出官司 .....      | (175) |
| 如何科学选用化妆品 .....    | (175) |
| 怎样识别变质化妆品 .....    | (176) |
| 购买化妆品需进行四项检查 ..... | (177) |
| 名牌化妆品专卖店五大陷阱 ..... | (177) |
| 美白不能速成 .....       | (179) |
| 一年四季都要防晒 .....     | (181) |
| 选用防晒霜的七大误区 .....   | (182) |

## 六、保 险

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 人生六大阶段的保险主张 .....     | (184) |
| 买保险切记“六要” .....       | (185) |
| 人身险:合理拟订保险需要 .....    | (186) |
| 解读人身保险 .....          | (187) |
| 购买寿险十注意 .....         | (188) |
| 如何选择寿险公司 .....        | (190) |
| 怎样给孩子买寿险 .....        | (191) |
| 买车险别“大撒把” .....       | (192) |
| 汽车被盗三个月,保险公司照样赔 ..... | (193) |
| 低价购买的二手车出险按什么赔 .....  | (195) |
| 旅游保险有哪些 .....         | (197) |
| 医疗保险“保”哪些人 .....      | (198) |
| 保险条款不明示,保险公司输官司 ..... | (198) |
| 怎样选择保险代理人 .....       | (199) |
| 保费:趸缴、分期缴各有利弊 .....   | (200) |
| 什么叫保单现金价值 .....       | (202) |



|                   |       |
|-------------------|-------|
| 现金价值不等于所缴保费 ..... | (203) |
|-------------------|-------|

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 缴纳首期保费后能马上取消合同吗 ..... | (204) |
|-----------------------|-------|

## 七、旅 游

|               |       |
|---------------|-------|
| 旅游方式任选择 ..... | (205) |
|---------------|-------|

|               |       |
|---------------|-------|
| 如何选择旅行社 ..... | (206) |
|---------------|-------|

|                  |       |
|------------------|-------|
| 小心被旅行社“倒卖” ..... | (207) |
|------------------|-------|

|                |       |
|----------------|-------|
| 慧眼识别旅游广告 ..... | (208) |
|----------------|-------|

|             |       |
|-------------|-------|
| 自助游要领 ..... | (208) |
|-------------|-------|

|               |       |
|---------------|-------|
| 旅游购物的学问 ..... | (210) |
|---------------|-------|

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 小心“挂靠”旅行社 ..... | (211) |
|-----------------|-------|

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 警惕非法“旅行社” ..... | (211) |
|-----------------|-------|

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 越权经营出境游,出了问题难维权 ..... | (212) |
|-----------------------|-------|

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 运输公司违规创收,游客遇险无人赔 ..... | (213) |
|------------------------|-------|

|               |       |
|---------------|-------|
| 慎买珠宝和首饰 ..... | (213) |
|---------------|-------|

|               |       |
|---------------|-------|
| 低价旅游难保质 ..... | (214) |
|---------------|-------|

|                  |       |
|------------------|-------|
| 出境旅游领队必不可少 ..... | (214) |
|------------------|-------|

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 擅自调整行程要承担违约责任 ..... | (215) |
|---------------------|-------|

|                  |       |
|------------------|-------|
| 别上了分时度假的套儿 ..... | (216) |
|------------------|-------|

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 精神损害赔偿适用旅游消费 ..... | (217) |
|--------------------|-------|

## 八、电器电脑

|                   |       |
|-------------------|-------|
| 背投、液晶还是等离子? ..... | (219) |
|-------------------|-------|

|               |       |
|---------------|-------|
| 背投,未来需求 ..... | (220) |
|---------------|-------|

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 购买特价彩电,专拣“老”的挑 ..... | (221) |
|----------------------|-------|

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 无线液晶电视机,家中自由移动 ..... | (221) |
|----------------------|-------|

|                  |       |
|------------------|-------|
| 低价空调“感冒”没治 ..... | (222) |
|------------------|-------|

|                    |       |
|--------------------|-------|
| “健康空调”真的健康吗? ..... | (224) |
|--------------------|-------|

|                |       |
|----------------|-------|
| 二手空调看准再买 ..... | (224) |
|----------------|-------|

|                  |       |
|------------------|-------|
| 冰箱未来发展五大趋势 ..... | (225) |
|------------------|-------|

|                  |       |
|------------------|-------|
| 冰箱要有“能效标识” ..... | (226) |
|------------------|-------|



|                         |       |
|-------------------------|-------|
| 买微波炉别被低价迷了眼 .....       | (227) |
| 洗衣机,“滚筒”、“搅拌”各有所爱 ..... | (228) |
| 洗衣机不用洗涤剂 .....          | (229) |
| 封闭式电热水器的选购 .....        | (230) |
| 热水器水管连接不当,厂家赔损失 .....   | (230) |
| 热水器安装不当致人死命 .....       | (231) |
| 缺陷产品,过了“三包”期仍得赔 .....   | (232) |
| 品牌机、兼容机选购因人而异 .....     | (232) |
| 拼装电脑猫腻种种 .....          | (235) |
| 如何选择显示器 .....           | (235) |
| 选笔记本电脑防骗必读 .....        | (237) |
| 如何选购数码相机 .....          | (241) |
| 走出数码相机选购的七个误区 .....     | (242) |
| MP3,心随我动 .....          | (246) |
| 身边秘书——数码录音笔 .....       | (247) |
| 真电脑假保修单被判双倍赔偿 .....     | (250) |
| 一台故障电脑引发的邻里官司 .....     | (251) |

## 九、电信邮政

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 明明白白选手机 .....       | (252) |
| 挡住诱惑买手机 .....       | (254) |
| 避开手机销售、维修陷阱 .....   | (256) |
| 手机充电器选购技巧谈 .....    | (258) |
| 买手机当场就可查真伪 .....    | (260) |
| CDMA 手机选购五大要诀 ..... | (261) |
| 手机售假就是欺诈 .....      | (262) |
| 手机维权小案例 .....       | (263) |
| 维修手机注意保存记录 .....    | (264) |
| 小灵通选购忠告 .....       | (265) |
| 劣质电话——廉价背后有猫腻 ..... | (266) |



|                     |       |
|---------------------|-------|
| 如何选购手机充值卡和缴费卡 ..... | (267) |
| 包裹包装也要垄断? .....     | (269) |
| 邮品丢失面临赔偿尴尬 .....    | (270) |
| “邮包险”推出正当时 .....    | (270) |

## 第三部分 法律法规篇

|                                            |       |
|--------------------------------------------|-------|
| 中华人民共和国消费者权益保护法 .....                      | (272) |
| 中华人民共和国产品质量法 .....                         | (279) |
| 医疗事故处理条例 .....                             | (289) |
| 物业管理条例 .....                               | (300) |
| 物业服务收费管理办法 .....                           | (310) |
| 商品房销售管理办法 .....                            | (313) |
| 城市商品房预售管理办法 .....                          | (320) |
| 最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿责任<br>若干问题的解释 .....    | (322) |
| 最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定 .....                  | (324) |
| 最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件<br>适用法律若干问题的解释 ..... | (335) |
| 部分商品修理更换退货责任规定 .....                       | (340) |

## 附录

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| 全国副省级以上消费者协会(消委会)通讯录 ..... | (344) |
|----------------------------|-------|

# 第一部分 维权基础篇

## 一、消费者的基本权利

### 法律赋予消费者九项权利

《中华人民共和国消费者权益保护法》中明确规定消费者享有九项权利,即:安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、求偿权、结社权、获得有关知识权、人格尊严和民族风俗习惯受尊重权、监督权。消费者的权利是消费者在消费领域中所具有的权能,是消费者利益在法律上的体现。

**一、保障安全权** 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。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。

**二、知悉真情权** 消费者享有知悉其购买、使用的商品或者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、费用等有关情况。

**三、自主选择权** 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种服务,消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。

**四、公平交易权** 消费者在购买商品或者接受服务时,有权

获得质量保障,价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。

**五、获得赔偿权** 消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。

**六、依法结社权** 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。消费者社会团体在我国目前主要是中国消费者协会和地方各级消费者协会。

**七、获取知识权** 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。

**八、人格尊严权** 消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人格尊严、民族风俗得到尊重的权利。

**九、依法监督权** 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的权利。

## 如何去消协投诉

即使是最精明的消费者,也难免一失。买到有问题的商品或受到低质量的服务,可以用投诉保护自己的合法权益。

如果商店设立投诉部的,消费者可以通过电话投诉、面对面投诉或者书面投诉的方式与店方的投诉部门协商解决。要注意记录店方接待者的姓名和对话的内容,以便于解决问题。消费者也可以直接向消费者协会投诉。消费者协会经审查,对符合投诉范围和消费者协会管辖范围的投诉,予以受理,进行调查、调解。对不符合受理条件的,则不予受理。消费者的合法权益受到损害时,可以向人民法院提起诉讼,同时要求消费者协会给予支持,以利于公正裁判。消费者还可以直接向各级人民政府所属的与保护消费者权益相关的职能部门,如工商行政管理部门或者质量监督管理部门等申诉,请求解决纠纷,处理经营者的违法行为。

消费者的投诉或者申诉,应当采用书面形式,载明有关事项:

第一,消费者的姓名、地址、电话号码、邮政编码;

第二,被诉人的名称、地址;

第三,投诉或者申诉的要求、理由及相关的事实根据;

第四,投诉或者申诉的日期。

## 农村消费者如何维权

经常会有一些农民朋友遇到消费纠纷时,不知道如何投诉、到哪儿投诉,或者因为不了解相关的法规,提出的投诉要求得不到支持。

那么,农民朋友在维权投诉时应该知道些什么呢?

我国《消费者权益保护法》第二条规定“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”,第五十四条规定,“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料参照本法实行”。因此,广大农村消费者在购买、使用商品和接受服务(包括购买和使用种子、苗木、化肥、农药、农业机械、饲料等各种农业生产资料)受到侵害、与经营者交涉未果的情况下,都可以向消费者协会或者 12315 举报投诉指挥中心投诉或者申诉。投诉既可以使用书面的文字材料,也可以口头进行投诉。但在投诉时应注意:

**一、维权要求应依法、合理** 《消法》第四十九条规定“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍”,消协或者 12315 投诉中心对消费者提出的赔偿要求,主要就是根据这一原则,按照实际发生的损害程度、费用等情况进行调解。

因此,对因购买了诸如一瓶有杂质的啤酒而提出要商家或厂家赔偿千元、甚至更多的要求时,消协或 12315 是无法支持的。

**二、消费者要知道去哪里投诉** 无论是消费者协会,还是 12315 举报投诉指挥中心,受理投诉均是区域受理,也就是说各县、市的消协、12315 投诉中心管辖本市范围内的投诉(消协、12315 投诉中心一般设在本市工商局内。如果是乡镇,可以到该乡镇的工商管理所)。

因此,如果你是在外地购买的物品,应通过电话或者信函方式