



中国消费者 实用法律知识大全

王俊业 编著

工商出版社



中国消费者 实用法律知识大全

王德安 编著

人民邮电出版社

中国消费者 实用法律知识大全

王俊业 编著

工 商 出 版 社

责任编辑 李富明

封面设计 星 亮

图书在版编目(CIP)数据

中国消费者实用法律知识大全/王俊业编著.

- 北京:工商出版社,2001.10

ISBN 7-80012-642-0

I. 中… II. 王… III. ①法律-基本知识-中国②消费者权益保护法-基本知识-中国 IV. D92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 069679 号

书名/中国消费者实用法律知识大全

编著者/王俊业

出版·发行/工商出版社

经销/新华书店

印刷/西宁罗兰印务有限公司

开本/850×1168 毫米 1/32 印张/17 字数/420 千字

版本/2001 年 10 月第 1 版 2001 年 10 月第 1 次印刷

印数/01-3000 册

社址/北京市丰台区花乡纪家庙(100071)

电话/(010)63730074

出版声明/版权所有,侵权必究

书号:ISBN7-80012-642-0/D·145

定价:33.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

希望本書能在提高廣大
消費者的法律知識水平，增強
法制觀念，更好地運用法律武
器維護自己的合法權益發揮
較好的作用。

為《中國消費者實用法律知識大全》一書
題詞

曹天玷

二〇〇一年十月

中國消費者協會會長曹天玷為本書題詞

前 言

作为一名消费者权益保护工作者,每天除了处理大量的消费纠纷案件之外,接触最多的是消费者打来的咨询电话,而这些电话的内容大多是一致的,即消费者怎样维护自己的权益,怎样打“官司”。久而久之,一种使命感促使自己产生了为消费者著书立说、解惑释疑的想法,并很快付诸行动,用两年六个月的时间,写成了这本《中国消费者实用法律知识大全》。值此《中华人民共和国消费者权益保护法》颁布八周年之际,谨将此书奉献给为消费者权益保护事业辛勤工作的仁人志士和广大消费者。

市场经济被誉为消费者主权经济,维护消费者合法权益关系到市场经济的发展。由此可见,保护消费者合法权益,给“上帝”应有的尊严,是市场经济条件下经济和社会发展的必然要求。我国《消费者权益保护法》颁布实施以来,依法维护消费者合法权益的工作已经取得了令世人瞩目的辉煌成就。期间,无论是依法设立的消费者权益保护组织,还是消费者本身,其依法办事、依法护权的意识都得到了很大提高,这是我们值得庆幸的。但是,在庆幸之余,我们也应该清醒地看到,在现实生活中,自己的合法权益受到侵害后,忍气吞声、不了了之甚至铤而走险的事例也屡有发生。有很多消费者依法维权的观念还非常淡薄,有相当多的消费者在自身权益受到侵害后,既不会依法行使权利,也不向有关部门去要说法、讨公道,致使因消费而引起的悲剧在我们身边一而再、再而三地发生。因此,引导广大消费者学法、知法、用法,依法维护自身权益的工作就显得非常重要。

要学法、知法、用法,首先得有适合广大消费者实际的,能够通

俗易懂的法律读物。目前,我国已制定了几百部法律,上千部法规,仅有关消费者权益保护的法律、法规也有几十部,为了在这浩瀚的法律知识中撷取所需,为消费者所用,特别是为其实用,在编写本书时,笔者以解决消费者日常遇到的实际问题为宗旨,将编写形式定位在知识解答、以案说法这种简洁、明了的形式上。把日常生活中最常用的法律知识集中起来,用通俗易懂的条目形式系统地介绍给广大消费者,并将侧重点放在消费者“打赢官司”上,为消费者了解、掌握和运用法律知识提供了极大的方便。因而使本书体现了以下特点:一是具有权威性,即每一个问答题都来源于已公布实施的法律、法规,而且严格按照法律内容撰写,力求具有内容上的权威性。二是具有实用性,即所选内容均关系到消费者的日常生活、切身利益,都是随时随地可能遇到的,非常实用。三是具有新颖性,即编写内容均选自现行有效的且最近最新的法律法规,而且体例编排上也同其他法律工具书有所区别,按照消费者依法行使权利和发生消费纠纷后如何解决并维护自己的权益为纲目,依次编写,以便于广大消费者理解掌握、举一反三。

本书既是广大消费者的实用工具,也是有关行政执法人员、消费协工作者的执法手册,同时又是生产者、经营者的法律指南。愿广大读者对本书赐予关注,并提出宝贵意见,以便修改与完善。殷切希望本书能给予您一定的帮助。

编著者

2001年10月于北京

目 录

第一编 消费者权益争议解决篇

一、消费者和解常识	(3)
二、消费者和解案例精选	(11)
三、消费者投诉常识	(16)
四、消费者投诉案例精选	(32)
五、消费者申诉常识	(53)
六、消费者申诉案例精选	(70)
七、消费者起诉常识	(96)
八、消费者起诉案例精选	(109)
九、消费者仲裁常识	(128)

第二编 消费者权益保护知识篇

一、基本法保护常识	(139)
二、合同法保护常识	(162)
三、房产法保护常识	(179)

四、价格法保护常识	(195)
五、广告法保护常识	(206)
六、商标法保护常识	(217)
七、旅游法保护常识	(226)
八、食品卫生法保护常识	(239)
九、新产品质量法保护常识	(253)
十、新药品管理法保护常识	(267)
十一、相关法律、法规保护常识	(280)

第三编 消费者常用法律·法规篇

中华人民共和国消费者权益保护法(1993年10月31日)	
.....	(319)
中华人民共和国产品质量法(2000年7月8日)	(330)
中华人民共和国药品管理法(2001年2月28日)	(344)
中华人民共和国食品卫生法(1995年10月30日)	(365)
中华人民共和国价格法(1997年12月29日)	(377)
旅行社管理条例(1996年10月15日)	(386)
导游人员管理条例(1999年5月14日)	(394)
商品房销售管理办法(2001年4月4日)	(398)
房屋建筑工程质量保修办法(2000年6月30日)	(408)
部分商品修理更换退货责任规定(1995年8月25日)	(411)
农业机械产品修理、更换、退货责任规定(1998年3月12日)	
.....	(417)
居民用户家用电器损坏处理办法(1996年8月21日)	(428)
欺诈消费者行为处罚办法(1996年3月15日)	(431)
关于商品和服务实行明码标价的规定(2000年10月31日)	
.....	(433)

医疗事故处理办法(1987年6月29日)	(437)
餐饮业食品卫生管理办法(2000年1月6日)	(443)
保健食品管理办法(1996年3月15日)	(450)
中国消费者协会受理消费者投诉规定(1995年12月1日)	(457)
建设工程质量投诉处理暂行办法(1997年4月2日)	(463)
产品质量申诉处理办法(1998年3月12日)	(466)
工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法(1998年12月 3日)	(470)
移动电话机商品修理更换退货责任规定(2001年9月17日)	(475)
固定电话机商品修理更换退货责任规定(2001年9月17日)	(484)

目 录

第一编 消费者权益争议解决篇

一、消费者和解常识

- 1、什么是协商和解? (3)
- 2、协商和解的程序是什么? (3)
- 3、消费者应当具备哪些知识才能在解决争议纠纷时占据主动、取得成功? (4)
- 4、什么是消费者权益争议的协商和解? (4)
- 5、消费者与经营者在协商和解时应注意哪些问题? (4)
- 6、怎样使协商和解富有成效? (5)
- 7、消费者与经营者怎样进行协商和解? (6)
- 8、协商和解的原则是什么? (6)
- 9、消费者与经营者协商和解的利弊如何? (7)
- 10、协商和解的具体含义是什么? (7)
- 11、哪些消费者权益争议纠纷当事人不得协商和解? (8)
- 12、为什么协商和解不得损害第三方利益? (8)
- 13、消费者与经营者协商和解的法律依据是什么? (8)
- 14、消费者提出协商和解建议后,经营者故意拖延或者无理拒绝怎么办? (9)
- 15、消费者对协商和解达成的协议反悔怎么办? (9)
- 16、消费者和经营者进行协商和解应持什么态度? (10)

17、在协商和解时,经营者故意推卸责任,认为产品出现质量问题	
是生产厂家的事,要求消费者直接找厂家交涉时	
怎么办?	(10)
18、在协商和解时,经营者以店堂通知、声明、告示为由,拒	
不承担责任怎么办?	(11)
二、消费者和解案例精选	
1、以诚相待 协商和解	(11)
2、消费者依法维权 经营者主动退款	(12)
3、冰柜漏电 商家更换	(12)
4、互谅互让 满意而归	(12)
5、如有质量问题 欢迎再来更换	(13)
6、还是学习法律好	(13)
7、承诺者失信 消费者获赔	(13)
8、医生误诊 医院赔偿	(14)
9、依法护权 以理服人	(14)
10、讲求信誉 感动“上帝”	(15)
11、新鞋开胶 理应退换	(15)
12、经营者缺德 消费者豁达	(15)
三、消费者投诉常识	
1、什么是消费者投诉?	(16)
2、消费者投诉的法律依据是什么?	(16)
3、消费者和经营者之间发生消费者权益争议后,应向哪个	
部门投诉?	(16)
4、什么是消费者权益争议? 其解决途径有哪些?	(17)
5、对消费者权益争议应持什么态度?	(17)
6、什么是消费者组织? 我国的消费者组织有几种?	(17)
7、什么是消费者协会?	(18)
8、为什么要成立消费者协会?	(18)

- 9、消费者协会的主要任务是什么? (21)
- 10、消费者协会应履行哪些职责? (21)
- 11、消费者协会调解的含义是什么? (22)
- 12、消费者协会的调解原则是什么? (22)
- 13、消费者协会具有哪些作用? (22)
- 14、什么是投诉书? (23)
- 15、投诉书主要包括哪些内容? 怎样写投诉书? (23)
- 16、消费者投诉的形式有哪些? (24)
- 17、消费者投诉应注意哪些问题? (24)
- 18、怎样才能使投诉得到圆满解决? (24)
- 19、消费者对消费者协会的调解可以反悔吗? (25)
- 20、中国消费者协会颁发的《受理消费者投诉规定》的主要
内容是什么? 该规定自什么时间开始执行? (26)
- 21、消费者协会受理消费者投诉的原则是什么? (26)
- 22、消费者协会对消费者的哪些投诉应予受理? (27)
- 23、消费者协会对消费者的哪些投诉不予受理? (27)
- 24、消费者协会对消费者的哪些投诉可以酌情受理? (28)
- 25、消费者协会应当怎样受理消费者的投诉? (28)
- 26、消费者协会应当怎样处理消费者的投诉? (29)
- 27、消费者协会处理消费者投诉的时间要求是什么? (29)
- 28、中国及各省、自治区、直辖市、计划单列市、省辖市(地)
三级消费者协会应受理哪些投诉? (30)
- 29、县(市)级消费者协会和县级以下消费者组织应受理哪
些投诉? (30)
- 30、港、澳地区、台湾省及外国消费者的投诉应由哪个消费
者协会受理? (30)

四、消费者投诉案例精选

- 1、消费者的人格尊严岂能侵害 (32)

2、消费者组织为她讨回了公道	(32)
3、到消费者协会投诉是法律赋予消费者的权利	(33)
4、消费者切不可延误投诉时间	(34)
5、劣质种子坑害了 114 户农民	(35)
6、公交公司失约 消费者依法投诉	(35)
7、扯皮年余终有果 房屋住户得补偿	(36)
8、一双鞋事小 但维权事大	(36)
9、取断针饱受痛苦 求赔偿消协撑腰	(37)
10、持票旅客未成行 情况紧急找消协	(38)
11、干洗店的“说明”违反了法律	(38)
12、美发店侵犯了消费者的合法权益	(39)
13、履行“三包”义务是经营者的职责	(40)
14、容貌难复昔日光彩 依法投诉讨回公道	(40)
15、车祸的责任应该由何方承担	(41)
16、一样的产品 两样的价格	(42)
17、保温瓶爆炸致人伤残 生产者赔偿 8 万元	(42)
18、暖水管坠落砸伤消费者	(43)
19、消费者的人格尊严和人身自由权决不允许侵犯	(44)
20、就应该按发票上的价格退款	(45)
21、多收电话费太不应该	(46)
22、寻呼台误传信息 致乘客车票作废	(46)
23、电信局应负赔偿责任	(47)
24、邮局汇款被丢失	(48)
25、存款无故短缺 银行应予赔偿	(48)
26、强制消费者购买信用卡是违法行为	(49)
27、患者也是消费者	(50)
28、旅行社过失 消费者获赔	(51)
29、虚假演出带来的投诉	(52)

- 30、导游误报 2 小时 保险赔偿 3 万元…………… (52)

五、消费者申诉常识

- 1、什么是消费者申诉? …………… (53)
- 2、消费者向政府有关部门申诉的法律依据是什么? …… (53)
- 3、《消费者权益保护法》第 34 条第 3 项所谓的“有关行政部门”具体指的是哪些行政部门? …………… (54)
- 4、工商行政管理部门保护消费者权益的义务和职责是什么? …………… (54)
- 5、技术监督部门保护消费者权益的义务和职责是什么? …………… (55)
- 6、食品卫生监督部门保护消费者权益的义务和职责是什么? …………… (56)
- 7、物价监督管理部门保护消费者权益的义务和职责是什么? …………… (56)
- 8、药品监督管理部门保护消费者权益的义务和职责是什么? …………… (57)
- 9、进出口商品检验部门保护消费者权益的义务和职责是什么? …………… (57)
- 10、消费者如何进行申诉? …………… (58)
- 11、什么是申诉书? …………… (58)
- 12、申诉书主要包括哪些内容? 怎样写申诉书? …………… (58)
- 13、消费者申诉应注意哪些问题? …………… (59)
- 14、为什么说受理消费者申诉是工商行政管理机关的重要职能? …………… (60)
- 15、工商行政管理机关发布了哪些与受理消费者申诉有关的行政规章? …………… (61)
- 16、消费者申诉案件应由哪一级工商行政管理部门受理管辖? 工商行政管理机关对此有何规定? …………… (62)

17、消费者向工商行政管理机关申诉应当符合哪些条件？	(62)
18、消费者申诉应当采用什么形式？	(62)
19、工商行政管理机关收到消费者申诉后应作何种处理？	(63)
20、工商行政管理机关对消费者的哪些申诉不予受理或者终止受理？	(63)
21、消费者有权向工商行政管理机关提出回避申请吗？	(63)
22、消费者向有关行政部门提出申诉后，反悔的怎么办？	(64)
23、工商行政管理机关应当在收到消费者申诉书以后的多长时间内终结调解？调解不成的应当怎么办？	(64)
24、工商行政管理所可以在其管辖区内采用哪种便利方式受理消费者申诉？	(64)
25、什么是简易程序？工商所处理消费者申诉案件时应当怎样适用简易程序？	(64)
26、工商所处理消费者申诉案件时可以行使哪些职权？	(65)
27、什么是调解书？	(65)
28、调解书主要包括哪些内容？	(66)
29、什么是申诉授权委托书？	(66)
30、什么是调解申请书？	(67)
31、调解申请书主要包括哪些内容？	(67)
32、怎样制作调解申请书？	(67)
33、什么是《产品质量申诉处理办法》？	(67)
34、技术监督行政部门应当怎样处理消费者的申诉？	(68)
35、对消费者的哪些申诉技术监督行政部门不予受理？	

.....	(68)
36、技术监督行政部门对产品质量争议调解的管辖有何规定?	(68)
37、技术监督行政部门处理产品质量申诉案件时,应当遵循哪些原则?	(69)
38、消费者给技术监督行政部门的申诉书应当载明哪些内容?	(69)
39、技术监督行政部门对产品质量争议的调解有哪些具体规定?	(69)
40、什么是 12315 申诉举报电话? 消费者怎样拨打 12315 电话?	(70)
六、消费者申诉案例精选	
1、过期啤酒不能喝	(70)
2、一定要注意保存好购货发票	(71)
3、经营者不得侵犯消费者的人身自由	(72)
4、出售假货就该罚	(73)
5、称盘底下放磁铁 短斤少两	(74)
6、工商局为消费者讨公道	(74)
7、向违法广告宣战	(75)
8、店堂告示引出的申诉	(76)
9、技术监督局依法维护消费者的知情权	(77)
10、短斤少两坑人害己	(77)
11、79 户菜农状告农药厂 依法获赔 10 万元	(78)
12、果树品种不纯 果农效益受损	(78)
13、售假坑农 依法严惩	(80)
14、违法收费 罚款四百	(81)
15、强制收费 法理不容	(82)
16、经营者不得违背消费者的意愿	(83)