

遇事找

法

以案设问

依法解答

条法万千

遇事犯难

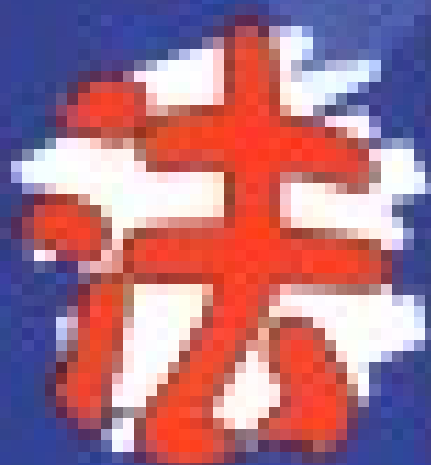
谁人指点

一览豁然

消费者权益保护

中国法制出版社

找事遇



以需定岗

依法解聘

辞退万斗

查事究地

通人地是

一需解地

中国劳动和社会保障出版社

中国劳动社会保障出版社

遇事找法丛书

消费者权益保护

黄鹏屹 梁洪行 编著

中国法制出版社

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益保护/黄鹏屹 梁洪行编著. —北京:中国法制出版社,2004.1

(遇事找法丛书)

ISBN 7-80182-076-2

I. 消… II. ①黄… ②梁… III. 消费者权益保护法 - 案例 - 分析 - 中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 000418 号

遇事找法丛书

消费者权益保护

XIAOFEIZHE QUANYI BAOHU

编著/黄鹏屹 梁洪行

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/850×1168 毫米 32

印张/13 字数/226 千

版次/2004 年 1 月第 1 版

2004 年 1 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 7-80182-076-2/D·1042

定价:20.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真:66062741

发行部电话:66062752

编辑部电话:66032924

邮购部电话:66033288

读者俱乐部电话:66026596

出版说明

遇到争议或纠纷怎么办？这是每个人在生活中必须面对的问题。在**讨说法、打官司、谈条件**之前您首先需要知道自己遇到的事属于哪一类，法律都有哪些规定，就您个人的情况而言胜算有几成，别小看了这些信息，它们对问题的顺利解决往往起关键作用。而法条成千上万，解决办法也不止一个，要是行家指点迷津，将会节省您不少时间和精力。

针对读者的强烈要求，我们搜集了各个领域出现的现实案例，邀请各个法律领域的行家进行分析解答，推出这套**《遇事找法》**丛书，目的是帮遇“事”犯难的您找到最经济最便捷的解决办法。它与其他案例类书籍不同的体例特点是：

设问 以最贴近您生活的问题为目录，让您以最快捷的方式查找到自己关心的案例。

案例 每本书 200—300 个案例，力求覆盖这个领

域可能发生的各种纠纷或难题，以备您对号入座，从别人经的“事”中找到自己要的答案。

解答 法律行家对案例和问题进行分析解答，用最简洁的话告诉您最可行的办法和最可能的结果。

依据 不能空口无凭，还得看法律怎么说。行家解答之后附有最可能用到的法律法规，具体到条款项，以方便查阅。

附录 在附录中我们收录了此类纠纷最常用到的法律法规，和正文相呼应。

本套丛书的宗旨只有一个：帮助您最便捷的解决难题。我们衷心希望本套丛书能够让遇到“事”的您在众多头绪中豁然开朗，难题迎刃而解。也期待您的宝贵意见和建议，以便我们按您的要求及时修订。

二〇〇四年一月

目 录

总 论 部 分

第一篇 消费者权益保护法篇

1. 《消费者权益保护法》赋予了我多少权利? (1)
2. 经营者之间的购、销纠纷,能否适用《消费者权益保护法》? (3)
3. 我与个人私下交易发生产品质量问题的,能否要求双倍赔偿? (4)
4. 供电设备年久失修发生故障致用电户家中电器受损,责任由谁来负? (5)
5. 我在超市摔倒,商家有没有责任? (8)
6. 消费时丢失物品,经营者是否应该赔偿? (9)
7. 在旅馆住宿被他人调戏,保安未予阻止,旅馆是否要承担责任? (10)
8. 桑拿室擅自安装监控设备,是否应当承担法律责任? (12)
9. 经营者未告知我商品真实情况,应承担什么责任? (14)

10. 我在购买商品时,被要求购买搭售的产品,
如何维权? (16)
11. 餐馆可以禁止我自带酒水吗? (18)
12. 参加图书展销会,必须接受检查才能离开的规定,
合法吗? (20)
13. 普通消费者可以监督保护消费者权益工作吗? (21)
14. 消费者能不能对经营行为进行监督? (22)
15. 经营者未说明有危险产品的正确使用方法,造成我
伤害的,是否承担责任? (23)
16. 我要求开具发票,经营者能否要求给付手续费?
..... (25)
17. 经营者甩卖处理品时,应当明确告诉消费者吗? (26)
18. 提供的商品与实物样品不一样,应当怎么办? (27)
19. 旅馆告示“凡在本旅馆丢失物品,概不负责”,
有效吗? (28)
20. 酒店可以规定最低消费金额吗? (29)
21. 进入超市要检查我的包袋,于法有据吗? (32)
22. 商店怀疑我偷拿了东西,有权利对我
搜身吗? (33)
23. 销售者可以要求我直接向生产者索赔吗? (34)
24. 原经营者与人合并后,我应向谁索赔? (35)
25. 原经营者发生分立后,我如何索赔? (37)
26. 商场转让给他人经营,造成我损害的,

- 转让者有义务赔偿吗? (39)
27. 我在展销会上买到劣质品,应当向谁索赔? (40)
28. 我在邮购商品时被骗,怎么办? (41)
29. 消费者协会可以公开损害消费者利益的行为吗? (42)
30. 利用“托儿”推销商品是否构成欺诈? (44)
31. 预付款后未得到相应的商品,怎么维护我的
合法权益? (45)
32. 假称“清仓价”的行为,是否构成欺诈? (46)
33. 我买到失效的产品,可以要求赔偿吗? (47)
34. 我在什么情况下可以要求退货? (48)
35. 租赁别人的柜台,不表明自己的真实身份,属
于欺诈吗? (49)
36. 发现买的东西短斤少两,如何维护合法权益? (50)
37. 消费者权益受到侵害时,要求加倍赔偿可以吗? (51)
38. 我在商场消费无故被疑盗窃遭保安殴打,能否
提出精神损害赔偿? (54)
39. 冲洗结婚照,照相馆丢失底片,我能否要求
精神损失赔偿? (57)
40. 什么是消费者的结社权? (59)

第二篇 产品质量法篇

41. 因使用产品导致人员伤亡的,应由谁承担责任? (61)

42. 产品外包装上仅有英语,违法吗? (62)
43. 出售的产品与说明书不一致的,由谁承担责任? (63)
44. 打折商品能够实行“三包”吗? (64)
45. 因产品缺陷致人伤亡的,侵害人需要支付哪些
赔偿费用? (67)
46. 社会团体对产品做出质量保证承诺的,是否要
承担法律责任? (68)
47. 对不合格产品,我能否直接要求退货? (69)
48. 销售者对出售的产品承担哪些责任? (70)
49. 商家对赠送的商品,应不应该承担责任? (72)
50. 相信产品质量检验机构的鉴定,却购买了不合
格产品,可以向产品质量检验机构索赔吗? (73)
51. 什么是“三包”? 国家规定实行“三包”的商
品有哪些? (75)
52. 我的冰箱被雷击坏,可以索赔吗? (76)
53. “三包”期内,因我保管不妥损坏,经营
者要承担责任吗? (78)
54. 我在购物时没有索取发票,能够要求退货吗? (79)
55. 消费者怎样行使修理、更换、退货(三包)的
权利? (81)
56. “三包”期限应当如何计算? (83)
57. 在什么情况下我退货退款时要扣除折旧费?
折旧费如何计算? (84)

- 58. 对于“三包”商品的销售者应当承担什么责任? (85)
- 59. 对于“三包”商品的修理者应当承担什么责任? (87)
- 60. 对于“三包”商品的生产者应当承担什么责任? (88)
- 61. 对于“三包”的大件商品,因修理发生的运输
费用,由谁承担? (89)
- 62. “商品售出,概不退换”行不行? (90)

第三篇 维权程序篇

- 63. 我可以通过哪些渠道维护自己的权益? (91)
- 64. 我应当向哪个工商行政管理机关申诉? (92)
- 65. 我向工商行政管理部门申诉应符合什么条件? (93)
- 66. 对于什么样的申诉,工商行政管理部门不会受理? (94)
- 67. 多人申诉一家商场出卖假冒伪劣商品,可以推
选代表吗? (95)
- 68. 我在知道自己权益受侵害后,应当在什么
时间内提出申诉? (96)
- 69. 工商部门可以对欺诈消费者的行为做出责令赔
偿的决定吗? (97)
- 70. 工商行政管理部门受理消费者申诉后,如何处理? (99)
- 71. 消费者协会受理消费者投诉应遵循哪些原则? (101)
- 72. 我已经向工商行政管理局申诉过,能否再向消协投诉? ... (102)
- 73. 消费者协会对于消费者的投诉如何处理? (103)

- 74. 消费者协会受理什么案件? (104)
- 75. 消费者协会不受理哪些投诉? (105)
- 76. 我向法院提起诉讼应当符合哪些条件? (106)
- 77. 向人民法院提起诉讼的时效是多长? (107)
- 78. 我在申诉时发现接受申诉的人和经营者有
关系,应该怎么办? (108)
- 79. 消费者协会能否责令侵权者赔偿消费者的损失? (109)
- 80. 我与经营者以仲裁的方式解决纠纷,需要
注意什么? (111)
- 81. 我以暴力的方式维权,合适吗? (112)
- 82. 我在投诉需要提供哪些证据? (114)
- 83. 因产品缺陷造成损害要求赔偿的,可以在几年
内提出? (116)

第四篇 反不正当竞争法、广告法、 价格法篇

- 84. 《反不正当竞争法》规定的不正当的市场交易
行为有哪些? (118)
- 85. 在市场交易中,公用企业依法不得实施哪些
限制竞争的行为? (120)
- 86. 政府所属部门指定购买当地企业生产的商品
违法吗? (122)

87. 供电企业利用农网改造之机限制农民购买由其指定的电表行为合法吗? (125)
88. 某邮政局不找零,强制搭售邮票可以吗? (127)
89. 广告虚假,广告发布者要承担责任吗? (129)
90. 商家和广告经营者发布虚假广告,消费者受损,责任如何承担? (131)
91. 商场在同种商品上使用两种标价签,高价结算的做法合法吗? (133)
92. 餐馆要求加收服务小姐的小费合法吗? (136)
93. 同种商品价格因人而异的做法合法吗? (137)
94. 价格法规定的不正当价格行为有哪些? (138)
95. 自来水底度消费规定合法吗? (140)
96. 出租车司机擅自调改计价器,多收车费,应承担什么法律责任? (142)

分 论 部 分

第五篇 房产、装修、物业服务篇

97. 商品房买卖合同签订后,房产商又将该房卖给第三人,其应否承担法律责任? (144)
98. 所售商品房已被抵押,消费者能否要求其加倍赔偿? (147)

99. 商品房预售许可证直到起诉前才取得,原先订立的商品房预售合同是否有效? (149)
100. 房屋开发公司虚假宣传损害购房者利益要承担法律责任吗? (150)
101. 我购买的商品房缩水,谁来负责? (152)
102. 拍卖的房屋缩水,拍卖公司是否要承担赔偿责任? (155)
103. 商品房面积如何计算? (157)
104. 我购买的商品房出现质量问题,房产商应当承担保修义务吗? (161)
105. 商品房销售合同签订前收取的预订款,我在放弃购房时能否要求将其退回? (163)
106. 装修导致室内环境质量不合格,装修企业要承担法律责任吗? (166)
107. 装修公司安装的水龙头爆裂家居受损,谁来承担损失? (167)
108. 装修公司装修质量低劣应当承担什么法律责任? (169)
109. 住宅小区的业主在接受物业服务时享有哪些权利? (171)
110. 物业管理用房被擅自改作歌舞厅的做法合法吗? (174)
111. 建设单位在居民楼房顶上安广告,霓虹灯晃

眼,谁来负责?	(176)
---------------	-------

第六篇 旅游、运输服务篇

112. 接待质量低劣,旅行社应承担违约赔偿责任 吗?	(178)
113. 我在随团旅途中购物,法律如何保障?	(180)
114. 旅行社服务质量差致人损伤,应当承担什么 法律责任?	(181)
115. 旅行社给我投保后,旅行期间发生意外 伤害,旅行社是否可以免责?	(183)
116. 航空运输中发生的旅客人身财产损失,责任 由谁来负?	(185)
117. 铁路货物运输逾期,应当承担什么法律责任?	(188)
118. 铁路运输企业变卖逾期未领的托运物合法吗?	(189)

第七篇 金融、电信、邮政服务消费篇

119. 我的金融消费权利有哪些?	(193)
120. 未经收款人同意将邮政汇款转为邮政储蓄的 做法合法吗?	(197)
121. 邮政局兑付汇款手续不严,汇款被他人冒领, 应由谁承担责任?	(199)

122. 银行拒付我的存款, 应否承担责任? (201)
123. 电信企业擅自增加资费标准, 是否要承担法律责任? (202)
124. 电信企业长时间不修理线路故障, 能否征收故障期间的电信月租费? (204)

第八篇 通讯器材、摩托车商品质量篇

125. 经营者对手机的哪些部件实行“三包”? 期限分别是多长? (206)
126. 购买手机时, 应注意索要哪些凭证? (208)
127. 手机销售者应当承担什么责任和义务? (209)
128. 为什么维修时, 一定要做好维修记录? (210)
129. 我丢失了手机三包凭证, 能够获得维修吗? (212)
130. 我在什么情况下可以要求退货? (213)
131. 我在什么情况下, 可以要求更换手机? (215)
132. 国家对于修理手机, 有什么规定吗? (217)
133. 对于在经营活动中赠送的手机, 经营者是否应当承担责任? (219)
134. 手机在哪些情况下, 不实行“三包”? (221)
135. 固定电话机消费者享有哪些权利? (222)
136. 国产货冒充进口货, 我该如何维权? (225)

137. 摩托车的三包期如何计算? (226)
138. 摩托车的三包凭证,应当包括哪些内容? (227)
139. 购买摩托车在什么情况下可以要求换货? (229)
140. 购买摩托车在什么情况下可以要求退货? (230)
141. 摩托车退货后,我所交纳的养路费、行车
执照工本费等由谁承担? (232)
142. 我的摩托车为什么在“三包”期内,也得不
到保修? (233)

第九篇 农机、种子、农资篇

143. “处理”的农机产品能“三包”吗? (235)
144. 销售方对自行改装的农机产品不承担保修责
任合法吗? (237)
145. 拖拉机质量差致人伤残谁来负责? (239)
146. 我购买的收割机在三包期内出故障报修,卖
方未予答复,送到他处修理,花费由谁来负? (241)
147. 我使用种子遭受损失的,应向谁索赔? (243)
148. 农民出售个人自用的剩余种子,是否要办种
子经营许可证? (244)
149. 借产业结构调整,强迫购买美洲南瓜种子,
损失由谁来负? (245)