



Dian ji Xiao fei

点击消费



消费者权益保护指南

XIAO FEI ZHE QUAN YI BAO HU ZHI NAN

主 编 薛 伟

副主编 林 凌

中国工商出版社

消 费 者 权 益 保 护 指 南
XIAO FEI ZHE QUAN YI BAO HU ZHI NAN

点击消费

Dian ji Xiao fei



主 编 薛 伟

副主编 林 凌

中国工商出版社

责任编辑 李稳定 刘明寿 王军志

封面设计 葛玉峰

图书在版编目(CIP)数据

点击消费:消费者权益保护指南/薛 伟主编. —北京:
中国工商出版社, 2003.9

ISBN 7 - 80012 - 871 - 7

I . 点... II . 薛... III . 消费者权益保护法 - 基本
知识 - 中国 IV . D 923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 084749 号

书名/点击消费:消费者权益保护指南

编著者/薛 伟 林 凌

出版·发行/中国工商出版社

经销/新华书店

印刷/扬州江扬印务有限公司

开本/850 毫米×1168 毫米 1/32 印张/13 字数/280 千

版本/2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

印数/01—1,5000 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 - 871 - 7/F·441

定价: 28.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

点击消费

消费者权益保护指南

(编委会组成人员)

- 主 任** 何月林 (扬州工商局局长)
- 副主任** 居苏生 (江苏省消费者协会秘书长)
朱爱道 (扬州工商局副局长)
- 成 员** 薛 伟 林 凌 陈学信 吕小妹
宝学华 周志华 丁 宝 吕鸿钧
郭春华 张长江 高明宏 余 平
- 主 编** 薛 伟 (扬州市消费者协会副会长兼
秘书长)
- 副主编** 林 凌 (江苏省消费者协会投诉部
主任)

谨以此书纪念

《中华人民共和国消费者权益保护法》

颁布十周年

序

“消费者是上帝”，无论是社会的口号还是企业的理念，它总归折射出社会的进步。

从派给式的计划经济时代到买方市场的市场经济时代，这不仅是体制的进步，从社会学的层面上更体现了对人的尊重。十年前，《中华人民共和国消费者权益保护法》在此背景下诞生了。十年后的今天，我们以《点击消费——消费者权益保护指南》来纪念她的十岁生日。

从一个个典型案例，一例例消费常识，一幅幅维权图象的定格，我们体会到消费者日益受到尊重的同时，也深感消费指导的重要和维权的艰难。

《点击消费》有各级消协维权的典型案例，有针对消费陷阱而发的警示，有提示消费者吃、穿、住、行等需关注的生活常识，有曾在社会上产生广泛影响的维权事件的披露，有维权一线的工作者获奖的论文……

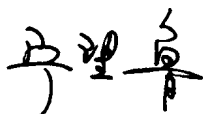
这是一段风雨十年路。

现实生活中，有的消费者上当受骗不会讨公道，有的消费者在权益受到损害时采取不理智的过激行为。

《点击消费》编者在长期的维权实践中，深感向消费者提供一本权威性、指导性、实用性维权书籍的重要和迫切。

《点击消费》是广大消费者遮风避雨的保护伞，是生产经营者的经营顾问，是行政执法者的执法参谋，是消协工作者的工作手册。建议读者多赐关注，多提宝贵意见，我相信开卷有益会给每一位读者带来实实在在的帮助的。

中国消费者协会
常务副会长兼秘书长



2003.8.21

目 录

典型案例篇

说明书名不符实 消协调解退了货.....	(2)
法律服务不满意 依法讨回代理费.....	(3)
出国中介落空 投诉终得退款.....	(5)
瓶爆 改变人生轨迹 投诉 终获民事赔偿.....	(7)
推销员误导参保 经投诉依法退钱.....	(8)
购买眼镜不合格 斗智斗勇来调解.....	(9)
寻呼台兼并用户权益受损 消协来维权达成赔偿协议	(10)
违法销售禁销车 最终退款又被罚	(12)
理赔有价 信用无价	(14)
标识有“水分” 获赔 1.57 万元	(15)
兽药当鱼药 误导该赔钱	(16)
结婚照被弄丢 怎能只赔胶卷	(18)
土制柴油伤人 调解获赔七万	(19)
彩电起火财物损 依法调解赔九万	(20)
农机频频生病 消协悉心调解	(21)
热水袋破裂烫伤人 追到厂家获赔偿	(23)

购买水货手机 协商调解终退货	(25)
多次联系无结果 一朝投诉有佳音	(26)
广告夸大其辞 退机还得赔钱	(27)
出售抵押房 退款还被罚	(29)
误诊性病波及婴儿 医院赔了 1.1 万元	(30)
切错骨头 获赔三万	(31)
70 年缩成 40 年 购房户获赔万元	(32)
卖假三菱空调 加倍赔偿顾客	(33)
一根发霉火腿肠 分清责任再赔偿	(34)
广告误导“毒”害人 半天调解获补偿	(35)
涉外消费纠纷 依法协调化解	(36)
雨天超市地面滑 顾客摔伤谁之责	(37)
劣质种子坑农 消协出面讨公道	(38)
新居地板开裂 双方责任各半	(39)
油漆质量差 赔偿九千五	(40)
房税前后两样 消协为民护权	(41)
旅游团成磨难团 消协调解获赔偿	(43)
房屋缩水 维权增容	(46)
住宿财物被窃 投诉挽回损失	(47)
十年“缩水”房 一朝见“阳光”	(49)
新房裂缝 调解退赔	(50)
残疾人权益受侵 消协维权显真情	(51)
国产货冒充进口货 偷鸡不着蚀把米	(53)
被迫购电话卡引发投诉 求助消协问题圆满解决	(54)
使用说明书缺陷 赔偿果农 10.2 万	(56)
保险公司补偿了 旅行社还补不补	(57)

营业员承诺看包 失窃应负责任吗	(59)
-----------------------	------

消费警示篇

外出旅游防诱骗 签订合同当谨慎	(62)
干洗店里不干洗 选择好店洗好衣	(63)
珠宝销售花样奇 常识常规识猫腻	(64)
留学投资全过程 寻求中介须谨慎	(67)
说明文字问题多 认真阅读需鉴别	(70)
食品防腐有误区 绿色天然的首选	(72)
医疗保险防纠纷 “量身定做”是良策	(74)
安全用药五注意 科学合理莫忘记	(75)
电器线路有隐患 买房切勿忘问“电”	(77)
科学补钙记心头 切莫跟着广告走	(78)
鱼目混珠伪标注 警惕“饮料”冒充奶	(80)
农机投诉比例高 购买使用莫大意	(82)
天上不会掉馅饼 餐饮消费防被“宰”	(83)
电视直销太神奇 尊重科学当三思	(86)
农资问题损失大 农民选购看仔细	(89)
持卡消费成时尚 安全保密不能忘	(90)
色泽超常被污染 粮食消费要安全	(91)
家庭装修有污染 条分缕析听端详	(93)
绿色家装当倡导 安全放心有良策	(97)

酱油酿制各不同	“验明正身”再食用	(100)
家具市场问题多	鉴别真伪需仔细	(102)
二次污染饮水机	抑菌抗菌是首选	(103)
美容坑骗耍伎俩	权衡利弊细端详	(105)
贷款购车有陷阱	签约办理防走样	(107)

生活常识篇

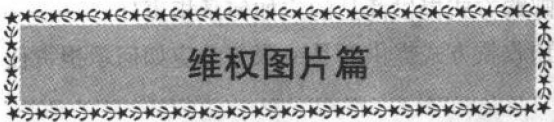
鞋面革的鉴别	(112)
买鞋五步曲	(113)
皮带——男人腰间的一张“脸”	(115)
如何选择领带	(116)
女士整形内衣的选择	(118)
购买西装哪些细节不可少	(119)
二十个穿衣忠告	(121)
商品房选购要点	(123)
看透房产广告	(124)
哪种还贷方式最省钱	(127)
家庭装修专家给你提个醒	(130)
买彩电莫“贪大求全”	(132)
不同类型的洗衣机有什么用	(133)
选择电冰箱的误区	(135)
选购空调需要检查什么	(136)

MD 和 MP3, 谁更精彩	(137)
家庭音响使用中的误区	(139)
水货手机能识别出来吗	(140)
吸油烟机不宜多次拆洗	(141)
使用微波炉要谨防微波泄露	(142)
电热水器“进口货”不一定都好	(142)
电脑品牌机怎样选择才好	(143)
汽车消费理性三步曲: 消费—使用—维权	(147)
日常美容误区	(149)
影响眼睛健康的八大杀手	(151)
选择化妆品应注意些什么	(153)
运动减肥的误区	(154)
对待头发的十二个坏习惯	(156)
不科学的八种健身行为	(158)
走出晨练的误区	(159)
游泳之忌讳	(161)
随团游防骗的招数	(163)
怎样识别绿色食品	(166)
你会识别“放心肉”吗	(167)
辨别纯牛奶与含乳饮料	(168)
真假奶粉的鉴别	(169)
豆奶、奶粉、牛奶, 哪一种更有益	(170)
纯水不等于健康水	(171)
怎样识别果汁饮料的优劣	(172)
葡萄酒的质量鉴别与选购	(173)
远离农药残毒	(174)

投诉申诉篇

投（申）诉受理的范围	(180)
投（申）诉不予受理的投诉范围	(180)
投（申）诉的消费者应符合的条件	(181)
消费者投（申）诉材料应符合的条件	(181)
消协在调查处理投诉时应注意哪些问题	(182)
哪些情况应尽早通知消费者通过其他途径解决	(184)
江苏省工商行政管理机关消费者投诉举报中心 (12315) 工作范围有哪些	(184)
如何判断产品质量的投（申）诉	(185)
如何判断服务质量的投（申）诉	(186)
如何判断承诺的投（申）诉	(188)
如何判断欺诈行为的投（申）诉	(188)
法律、法规、规章对投（申）诉时效的规定	(189)
如何判断有“三包”规定或 约定期限产品的投（申）诉	(190)
如何判断格式合同效力的投（申）诉	(191)
什么是假冒伪劣商品	(192)
在投诉的处理过程中要遵循哪些时间规定	(193)
在申诉的处理过程中要遵循哪些时间规定	(194)
怎样理解产品缺陷造成损害赔偿的请求权满十年丧失	(195)

经营者提供商品或者服务有哪些情形应承担责任	(196)
经营者以邮购方式提供商品的应如何承担责任	(196)
经营者以预收款方式提供商品或服务的应如何承担责任	(197)
经营者向消费者提供商品或者服务应当遵守	
哪七个不得	(197)
从事服务性行业的经营者不得存在的行为有哪些	(198)
具有独占地位的经营者应遵守哪些规范	(198)
经营者故意拖延无理拒绝的行为包括哪些	(199)
“三包”以外商品应当承担责任的期限是如何规定的	
.....	(199)
哪些商品是江苏省公布的免费上门服务的大件商品	(200)
消费者应选择谁来承担赔偿责任	(201)
先行负责的责任人通常有哪些	(201)
承担民事责任的方式有哪些	(202)
什么是证据 举证制度的原则是什么	(202)
如何运用举证责任倒置的原则	(203)
在哪些情况下生产者销售者可以部分或者全部	
免除责任	(205)
经营者提供商品或服务造成消费者财产损失	
其赔偿的范围有哪些	(205)
经营者提供商品或者服务, 造成消费者伤、	
残、亡相关费用的计算	(206)



维权图片篇

情真细语	邹安生 (211)
“我也看看是真是假”	陈 新 (212)
投诉	濮德才 (213)
实施肉菜粮放心工程	颜进生 (214)
无言的呐喊	向文祥 (215)
看	向文祥 (216)
敲锣打鼓把旗送	吴金虎 (217)
“假”销烟散	朱 松 (217)
特殊卫士	张贵宝 (218)
吃放心菜	张贵宝 (219)
甄别	许爱国 (220)
谁为我作主	马 俊 张 泽 (220)
愤怒的消费者	朱 慧 (220)
明察秋毫	臧 凯 (220)
扬州市消费者协会	马恒福 (221)
江苏省电信有限公司扬州分公司	(222)
扬州大学实验蜂场	(223)
扬州市汇银家电有限公司	(224)
扬州市华扬太阳能热水器有限公司	(225)
江苏宏信商贸股份有限公司	(226)

理论实践篇

“3·15”应高举创新大旗	(228)
对消费者协会与消费类报刊联手监督的几点思考	(231)
关于承诺的追问	(236)
漫谈消费者自我保护	(240)
浅谈消费争议中的举证责任	(245)
神奇的“齿轮理论”，迷人的“250定律”， 导致——金字塔轰然倒塌	(249)
朱鼎龙眼泪在飞	(254)
娘家人与保护神	(261)
韩秀娟术后不幸终身瘫痪	(267)

企业诚信篇

华扬太阳能：诚信打造市场	(276)
“宏信”商贸：用制度营造放心购物环境	(280)
汇银家电：诚信为本 厚德载物	(285)
“真一”蜂产品：靠科技占领市场	(289)

法律、法规规章篇

中华人民共和国消费者权益保护法（摘录）	(294)
中华人民共和国民法通则（摘录）	(300)
中华人民共和国食品卫生法（摘录）	(307)
中华人民共和国电力法（摘录）	(311)
中华人民共和国产品质量法（摘录）	(312)
中华人民共和国合同法（摘录）	(318)
中华人民共和国价格法（摘录）	(322)
中华人民共和国计量法（摘录）	(324)
中华人民共和国仲裁法（摘录）	(325)
中华人民共和国药品管理法（摘录）	(328)
中华人民共和国种子法（摘录）	(330)
江苏省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法 （摘录）	(333)
欺诈消费者行为处罚办法（摘录）	(341)
租赁柜台经营活动管理办法（摘录）	(343)
最高人民法院关于民事诉讼证据的规定（摘录）	(344)
最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿责任 若干问题的解释（摘录）	(347)
最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件 适用法律若干问题的解释（摘录）	(348)