

浙江省社会科学界联合会社科普及重大课题
百姓维权百问丛书

连晓鸣 陈柳裕 主编

消费者 维权百问

王海明 编 著

中国工人出版社

浙江省社会科学界联合会社科普及重大课题
百姓维权百问丛书

连晓鸣、陈柳裕主编

消 费 者 维权百问

王海明 编著

中国工人出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者维权百问 / 连晓鸣 陈柳裕主编 — 北京: 中国工人出版社 2005.8

(百姓维权百问丛书)

ISBN 7-5008-3549-3

I. 消… II. ①连… ②陈… III. 消费者权益保护法—中国—问答 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 087242 号

消费者维权百问

- | | |
|-------|------------------------|
| 主 编: | 连晓鸣 陈柳裕 |
| 编 者: | 王海明 |
| 丛书策划: | 俞晓光 陈柳裕 |
| 责任编辑: | 陈大刚 |
| 出版发行: | 中国工人出版社出版发行 |
| 地 址: | 北京鼓楼外大街 45 号 |
| 经 销: | 新华书店 |
| 排 版: | 浙江天堂人间文化传播有限公司 |
| 印 刷: | 杭州万星印务有限公司 |
| 开 本: | 110 × 185 毫米 |
| 字 数: | 102 千字 |
| 印 张: | 7.9375 |
| 版 次: | 2005 年 8 月第 1 版第 1 次印刷 |
| 印 数: | 1-5000 册 |
-

ISBN 7-5008-3549-3 / C.338 定价: 60 元 (套)

百姓维权百问丛书

编委会

主任

沈立江（中共浙江省委宣传部副部长）

陈永昊（浙江省社会科学界联合会党组书记）

副主任

连晓鸣（浙江省社会科学界联合会副主席）

李大鹏（浙江康莱特集团董事长）

胡虎林（浙江省司法厅厅长）

顾益康（中共浙江省委、浙江省人民政府农业
和农村工作办公室副主任）

朱绍平（浙江省劳动和社会保障厅副厅长）

张绪培（浙江省教育厅副厅长）

陈浩（共青团浙江省委副书记）

编委

毛跃（中共浙江省委宣传部理论处处长）

俞晓光（浙江省社会科学界联合会科普处处长）

陈柳裕（浙江省社会科学院法学研究所所长）

群众利益无小事（代序）

习近平

群众利益无小事。依法维护人民群众的合法权益，是坚持以人为本、落实科学发展观的内在要求，是建设“平安浙江”、构筑和谐社会的重要内容，对深化执政为民理念、增强执政本领来说也是一大检验。浙江是中国经济相对发达的东部省份和市场经济体制建设的先发地区，在党中央的正确领导和全省人民的奋发努力下，全省生产总值、人均生产总值、城乡居民收入水平和农村小康实现程度，都走在了全国前列。随着经济社会的快速转型和利益格局的不断调整，浙江相对于全国一些省区也更早地遇到了一些深层次的矛盾和问题，如何处理这些矛盾和问题将直接影响浙江经济社会发展的大局，这就迫切要求各级党委、政府高度重视并团结我们的人民一起来努力探索 and 解决这些矛盾和问题。

党的十六届四中全会提出“要适应我国社会的深刻变化，把社会主义和谐社会建设摆在重要位置”，要求我们建设一个民主法治、公平正义、

诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的理想社会。今年，中共浙江省委又审时度势，适时提出了建设“法治浙江”的新战略，并将“法治浙江”作为构建和谐社会的主要路径，这就要求我们一方面要善于运用法律手段维护人民群众的合法权益，协调和处理各种人民内部矛盾，另一方面要加强普法工作，努力培养社会公众正确的权利观念，加快公民法律理性意识的塑造。

积极培养公民的法律理性以树立正确的权利观念，一是要让公民充分懂得他们到底享有哪些权利和如何行使这些权利，从而使他们明白法律对国家、社会和自己的价值，继而在学法用法中变被动为主动。二是要让公民充分懂得权利与义务之间的统一性。既没有无权利的义务，也没有无义务的权利。个人在履行义务时，任何组织和个人都无权非法剥夺其权利；同样，个人在行使权利时，也不得拒绝履行相应的义务。三是要让公民充分懂得权利行使的限度，向公民讲清楚，个人在行使权利的时候，不得损害公共利益和他人合法权益。四是要让公民充分懂得权利的相对保障性。要向公民讲清楚，在社会转型时期，存在某些不利于公民权利的行使、甚至侵犯公民权利的因素和现象，社会主义法制也有一个逐步完善的过程。五是让公民充分懂得权利实现上的差异性，要向公民讲清楚，法律对于个人权利的保

护是平等的，但单个主体对权利的实际行使程度及其结果还得受制于主客观条件，鉴于这种主客观条件的差异性，个人对权利行使的程度及其结果也必然因人而异。

鉴于公民是建设法治社会的主体，权利观念是法治社会的文化根基，浙江省社会科学界联合会组织了有关部门和专家学者编写了这套《百姓维权百问丛书》，以简洁、生动的语言告诉公民他们在社会生活中享有哪些权利，在这些权利受到侵犯时，应当通过哪些途径得到及时的、有效的救济。对于各级立法、司法和行政机关而言，也能够清楚地认识到公民享有的各种实体权利和程序权利，在行使各种公权力时能够遵循合法性和合理性的双重原则，尊重、保障公民的合法权益。从这个意义上说，《百姓维权百问丛书》是一套很好的普法读物，它从一个角度适时地反映了建设“法治浙江”的时代要求，在权利确认和权利保障的基础上塑造权利与权力之间以及权利内部的和谐关系，有助于形成共识，化解矛盾，消除纠纷，从而将对建设“平安浙江”、构建和谐社会起到积极作用。

2005年8月

★ 作者为中共浙江省委书记、浙江省人大常委会主任

目 录

一、权益篇

1. 购买稻种的农民是消费者吗? 2
2. 知假买假的是消费者吗? 3
3. 还没结帐的就不是消费者吗? 5
4. 单位是否可以作为消费者? 6
5. 消费者的九大权利包括哪些? 8
6. 野生动物公园游玩被动物所伤, 游客
有权要求赔偿吗? 14
7. 超市储物柜财物被盗, 顾客是否可以向
超市请求赔偿? 16
8. 商家要搜身, 顾客有权拒绝吗? 18
9. 消费者挑选后没有购买, 受辱骂的消费
者是否有权要求赔礼道歉? 19
10. 消费者是否有权要求经营者告知商品的
原产地和生产者? 20
11. 邮电营业单位是否必须公布收费的明
细价表? 22
12. 消费者、消协是否可通过媒体披露损

害消费者合法权益的行为?	24
13. 消协是否可以向消费者推荐商品或者服务?	26
14. 经营者的基本义务有哪些?	27
15. 食品生产经营者必须履行哪些特别的义务?	29
16. 经营者的法律责任具体形式有哪些?	31
17. 扣押顾客、限制其人身自由的, 经营者承担什么民事责任?	33
18. 消费者因商品或者接受服务受伤, 经营者承担什么民事责任?	35
19. 商品或者服务致人残疾的, 经营者应承担什么民事责任?	38
20. 商品或者服务致人死亡的, 经营者应承担什么民事责任?	40

二、救济篇

21. 哪些政府部门担负着保护消费者权益的职责?	44
22. 有关政府部门的行政人员对消费者的投诉置之不理怎么办?	46
23. 消费者协会对消费纠纷的调解有法律效力吗?	47

24. 消费者协会能否代表消费者的利益提起集团诉讼? ·····	49
25. 由工商行政管理机关予以处罚的行为有哪些? ·····	51
26. 消费者维护自身权益的主要途径具体包括哪些? ·····	53
27. 消费者维权在时间上要注意什么? ···	54
28. 消费者投诉时应注意的什么? ·····	56
29. 消费者如何向工商行政管理部门申诉? ···	58
30. 消费者如何向质量技术监督部门申请调节产品质量纠纷? ·····	60
31. 消费者如何直接与经营者协商? ·····	63
32. 消费者如何向消费者协会投诉? ·····	65
33. 什么是产品责任诉讼? ·····	66
34. 不满18周岁的消费者是否可以以自己的名义提起民事诉讼? ·····	68
35. 因产品质量造成人身伤害的, 消费者应向哪个法院提起诉讼? ·····	70
36. 消费者提起民事诉讼应注意哪几个问题? ·····	72
37. 消费者可以进行集团诉讼吗? ·····	74
38. 投诉信、起诉书该怎样写? ·····	75
39. 消费者在哪些情况下可以追究经营者民事责任? 请求财产、人身损害赔偿需具	77

备哪些条件? ·····	77
40. 人身损害赔偿数额如何计算? ·····	79
41. 因使用缺陷产品对他人造成损害的, 消费者要承担赔偿责任吗? ·····	82
42. 消费者可以主张精神损害赔偿吗? ·····	84
43. 消费者如何有效收集证据和举证? ·····	86
44. 责任人转移财产逃避法律追究怎么办? ·····	89
45. 因购买、使用商品或者接受服务受伤, 无钱支付医疗费怎么办? ·····	90

三、实用指南篇

46. 广告内容失真, 遭受损害的消费者有权据此索赔吗? ·····	93
47. 在展销会上购买商品或者接受服务受到损害的, 消费者向谁主张权利? ·····	94
48. 经营者使用他人营业执照的, 消费者向谁主张权利? ·····	96
49. 原企业分立、合并的, 消费者向谁要求赔偿? ·····	98
50. 消费者明知接受的商品或服务不符合质量要求, 受法律保护吗? ·····	99
51. “偷一罚十”是否合法? ·····	101
52. 店堂告示声明“商品一旦售出概不退	

换”，有效吗？	102
53. 合同中免除、减轻经营者责任条款是 否具有法律效力？	104
54. 经营者可以拒开购货凭证和服务单据 吗？	106
55. 经营者提供的商品只有外文标识，是否 合法？	107
56. 商家搭售行为是否合法？	108
57. 促销“礼券”能否由商家自行解释？	110
58. 对免费赠品经营者承担“三包”责任吗？	112
59. 凭赠券购买的商品，退货该退多少钱？	113
60. 假种子给农民造成的损失由谁负责赔 偿？	115
61. 摩托车的购买者已交纳的各种费用退 货后由谁承担？	116
62. 移动电话机商品销售商和维修商应当承 担哪些责任和义务？	118
63. 手机有问题，由生产者还是销售者负 责“三包”？	120
64. 出现手机“三包”纠纷，消费者如何维 权？	121
65. 消费者丢失手机“三包”凭证或发票的， 能要求“三包”吗？	123
66. 手机购买者在什么情况下可以要求	

退货? ·····	125
67. 在药店出租柜台买了假药怎么办? ···	126
68. 医患纠纷是否可以适用《消法》? ···	128
69. 患者有权要求查看住院费用清单吗? ···	130
70. 患者能否向医院索要门诊病历? ·····	131
71. 所购房屋出现质量问题怎么办? ·····	134
72. 房屋租赁是否一定要订立书面合同? ···	136
73. 停在小区内的自行车被盗, 是否可以请 求物业管理公司赔偿? ·····	137
74. 发生旅游纠纷时, 游客怎样通过投诉来 维权? ·····	139
75. 导游侵害游客的利益, 旅行社要承担责 任吗? ·····	141
76. 游客在旅游途中受伤, 旅行社是否需要 承担赔偿责任? ·····	142
77. 游乐设施造成游客受伤, 谁来承担赔偿 责任? ·····	144
78. 保险格式合同中规定了管辖法院, 怎 么办? ·····	145
79. 保险合同中的拒赔和解除条款, 是否一 定有效? ·····	147
80. 保险合同中规定了被保险人应先向第三 方索赔条款, 怎么办? ·····	150

四、消费常识篇

81. 合格产品应有哪些标识? ····· 154
82. 明码标价如何标? ····· 155
83. 取得 ISO9000 认证就等于高品质吗? ··· 156
84. 法律对食品的容器、包装有什么要求? 158
85. 食品市场准入标志的作用是什么? ··· 158
86. 哪些食品属于绿色食品? ····· 161
87. 哪些产品属于国家明令淘汰的产品? 162
88. 哪些商品属于伪劣商品? 如何识别? 163
89. 哪些产品属于有缺陷的产品? ····· 167
90. 哪些属于假药? ····· 168
91. 哪些行为属于欺诈消费者行为? ····· 169
92. 价格欺诈具体有哪些? ····· 170
93. 差多少才算缺斤少两? ····· 172
94. 哪些商品可以低于成本价销售? ····· 172
95. 产品的保质期和保存期有啥区别? ··· 174
96. 实施“三包”的产品有哪些? ····· 174
97. 商品“三包”包什么? ····· 178
98. 电脑哪些情况不“三包”? ····· 180
99. 换货后,“三包”有效期限如何计算? 181
100. 什么条款属于霸王条款? ····· 182

附录 1：中华人民共和国消费者权益保护法 ·····	185
附录 2：中华人民共和国产品质量法（节 录） ·····	199
附录 3：浙江省实施《中华人民共和国消 费者权益保护法》办法 ·····	210
后记 ·····	234

一、权益篇

一、权益篇

1. 购买稻种的农民是消费者吗？

在日常生活中，人们一般认为，不论主观愿望如何，只要购买了东西，接受了服务就是消费者。但作为法律概念，消费者是有其特定含义的。所谓消费者，是指为生活消费需要购买、使用商品或接受服务的人。即消费者除了事实上购买、使用商品及接受服务外，其目的还必须是为了生活消费的需要，其他以生产经营为目的的，则不能成为法律意义上的消费者，当然，也就不能适用《消费者权益保护法》。

是不是消费者决定着发生纠纷后能否适用《消费者权益保护法》，如果不能适用这个法律的话，一个人的权益受了损害，只能适用《民法通则》、《合同法》等一般法。《消费者权益保护法》作为调整消费者这一弱势群体利益的特殊法律，其对消费者利益的维护的力度和强度，要大于和高于《民法通则》和《合同法》等一般法。就以经营者责任对比而言，按照民法的原则，补偿以填补损失为限，因此如果消费者买到假货，可以要求退货，但不能再要求更多的补偿了。但是，《消费者权益保护法》有个著名的原则就是“双倍赔偿”，具有对生产厂家、商家的惩罚性质。

农民购买稻种，其行为从性质上来说，并不是为了生活消费。但为了加强对农民利益的维护，国家对农用生产资料、农药、化肥、种子等农用商品实施特殊保护。《消费者权益保护法》第54条