

大众维权实用指南

商品质量维权 实战案例



王才亮◆著

常见法律问题解答——权威专家指导
精选疑难案例详解——实战案例评点
民事起诉状、诉讼流程图——诉讼程序指南



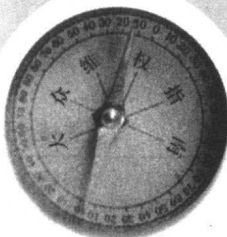
法律出版社
LAW PRESS · CHINA

9

大众维权实用指南

商品质量维权

实战案例



王才亮◆著



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

9

图书在版编目(CIP)数据

商品质量维权实战案例/王才亮著. —北京:法律出版社, 2005.9

(大众维权实用指南)

ISBN 7—5036—5851—7

I. 商… II. 王… III. 产品质量—质量管理—法规—基本知识—中国 IV. D923.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 106782 号

©法律出版社·中国

责任编辑/徐 晶 刘秀丽

装帧设计/张 晨

出版/法律出版社

编辑统筹/法规与大众读物出版分社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/北京中科印刷有限公司

责任印制/吕亚莉

开本/850×1168 毫米 1/32

印张/9.5 字数/219 千

版本/2006 年 1 月第 1 版

印次/2006 年 1 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782

西安分公司/029-85388843

上海公司/021-62071010/1636

北京分公司/010-62534456

深圳公司/0755-83072995

苏州公司/0512-65193110

重庆公司/023-65382816/2908

书号:ISBN 7-5036-5851-7/D·5568 定价:16.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

作者简介

王才亮 1954 年出生于江西景德镇,现为北京市才良律师事务所主任、高级律师、中华全国律师协会发展战略委员会委员、民委会委员兼人身财产权论坛副主任。王才亮律师在从事律师职业的同时,潜心从事法学研究,多次参加国家立法、司法机关的立法研究,出版有《医疗事故与医患纠纷处理实务》、《如何应对医疗事故争议》、《购房陷阱防范法律实务》、《房屋拆迁实务》、《房屋拆迁纠纷焦点释疑》、《房产维权法律通》、《中国城市建设与管理法律实务》、《拆迁管理与纠纷处理操作指南》、《产品质量法案例评析与实务》、《最新公司法实务大全》等法学著作。

联系方式

地 址:北京市宣武区虎坊路 19 号院 17 号楼 1 单元 301 室

邮 编:100052

电 话:010-51251741 51251742

电子信箱:ian829151@vip.sina.com

jdzaw@sohu.com

大众维权实用指南系列丛书

出版说明

法律不是殿堂之上的象牙之塔,百姓生活中,小至行车走路,大至纠纷诉讼,纷繁复杂的法律赋予和规制着我们的权利,力图将每个人的行为纳入一个合理的“度”之内。对于您,一位不懂法律的普通公民,也许真的很需要一个渊博、能干、忠诚的助手,给予您贴心的指导,充当起您维护权益的军师!

如同法律出版社的一贯主旨,大众维权实用指南系列丛书的出版也只是为了这样一个目的:把法律交给人民!想您所想,为您解决最实在的问题——这正是法律出版社编辑们孜孜以求,尽心竭力而为的大事。

大众维权实用指南系列丛书共包括6类,分别为打官司法律通系列、房地产维权法律通系列、劳动维权法律通系列、婚姻家庭维权法律通系列、民事纠纷法律通系列和赔偿纠纷法律通系列,每个系列之下再做细分,选取百姓身边最常见的法律问题归类整理,做出解答,给予您最细致的帮助。

本丛书皆邀请相关领域的权威专家担纲撰写,从三个角度助您维权:

- (1) **法律问答**:通俗易懂,问题设置精练、周全;
- (2) **案例解析**:精选经典案例,专家点评,一点就通;
- (3) **相关法律文书或法律法规**:维权最基本的武器总是离不开法律条文!

丛书最大的特点就是实用性强、针对性强、权威性高。

愿公民维权法律通系列丛书成为您生活中的规矩方圆;成为您生活中的良师益友!

法律出版社法规与大众读物出版分社
2006年1月

烛 光

承法律出版社的支持与鼓励,我组织几位同事共同撰写数本通俗法律读物。产生这一计划的缘由是去年央视策划的十位律师网上咨询活动。活动过后,我将对咨询问题的解答加以整理,由法律出版社出版,书名为《房产维权法律通》,并作为《大众维权实用指南》系列丛书之一问世。此后,我又分别与助手合作编写了关于房屋拆迁、医疗事故争议的两本法律通俗读物,本书由李金平律师执笔,将我和《中国律师》杂志社陈秋兰副主编合作的有关商品质量纠纷的案例评析加以整理,并增加一些新案例,形成本书稿。

商品质量,是社会公共安全的重要内容,同时又是公民基本权利保障的重点,有关这方面的法律法规不少,负责这方面执法的部门亦很可观,但问题却时有发生。其中有关食品质量的问题更为人们所关注。以至于有的同志抱怨:“14个大盖帽还管不好一张嘴。”这种批评在“假奶粉事件”中达到高峰,令人深思。为此,我们编写本书的主要动力,就是尽一位法律工作者对社会的责任,尽管这一努力是微不足道的。比起法学家们的鸿篇巨著,本书只如都市中的村庄偶有电灯未及之处,人们可能会借以照明的那一支烛光。无与日月争辉的妄想,仅只尽力而已。

读者如有疑问,可登录北京市才良律师事务所网站 <http://www.cai-liang.com>,也可致电垂询于 010-51251741、51251742 之值班律师。

王才亮

2006年1月于北京寓所

目录

烛光

第一章 总 类

1. 解决产品质量纠纷的主要法律依据是什么?	1
2. 《产品质量法》的适用范围是什么?	2
3. 产品质量合格主要包括哪些方面?	4
4. 何为产品缺陷?	6
5. 不存在危及人身、财产安全的不合理的危险,但具备 应当具备的使用性能产品可以销售吗?	7
6. 生产者造成严重的质量事故可能构成犯罪吗?	10
7. 制假售假情节严重的可构成犯罪吗?	12
8. 制造劣药、假药会判刑吗?	15

第二章 消费者的权利及维权方法

9. 消费者有了解所购买商品或所接受服务真实信息的 权利吗?	17
10. 消费者有退货的权利吗?	19
11. 交付的产品与样品不符怎么办?	22
12. 拼装汽车可以流通和使用吗?	24
13. 因缺陷产品致人损害的侵权诉讼,消费者要承担举 证责任吗?	26

2 商品质量维权实战案例

14. 厂方保修 3 年的做法是否合理?	28
15. 对于手机的修理、更换、退货国家有何特别规定?	29
16. 不合格产品可以出厂和销售吗?	30
17. 产品不合格造成用户经济损失, 消费者是否有权要求赔偿?	32
18. 《部分商品修理更换退货责任规定》的规定滞后怎么办?	34
19. 因缺陷产品造成损害, 受害人可以向生产者或销售者中的哪一方要求赔偿?	35
20. 生产者承诺的保修期与销售者和消费者约定的保修期不一致怎么办?	38
21. 新买笔记本电脑竟是样机, 商家是欺诈吗?	40
22. 油漆缺标准, 责任如何认定?	41
23. 销售者不尽维修义务怎么办?	43
24. 销售者与生产者之间的约定能对抗消费者吗?	44
25. 食品安全如何保护?	46
26. 因产品存在缺陷造成损害要求赔偿, 应在什么时间内起诉?	48
27. 解决产品质量纠纷的方法包括哪些?	50
28. 提起仲裁的前提是什么?	52

第三章 生产者和销售者的商品质量责任和义务

29. 生产者保证产品质量的义务有哪些?	56
30. 销售者有哪些产品质量义务?	58
31. 缺陷产品伤人, 生产者是否要承担民事赔偿责任?	59
32. 事后补报产品化验单和合格证是冒充合格产品的行为吗?	60

33. 产品质量标准可以自由约定吗?	61
34. 哪些产品必须具有产品标识?	62
35. 无质量合格证明的产品可以销售吗?	64
36. 在我国生产和销售的产品必须要有中文标识吗?	66
37. 产品上必须标明名称及地址吗?	68
38. 哪些产品应当有警示标志或者中文警示说明?	69
39. 因使用不当造成的伤害事故,生产者和销售者要承担 责任吗?	72
40. 产品验收交付后,毁损、灭失的风险由谁承担?	74
41. 特殊产品包装有何特殊要求?	76
42. 销售者有保持产品质量的义务吗?	77
43. 销售者有进货验收的义务吗?	79
44. 销售者要承担与生产者相同的产品标识义务吗?	80
45. 生产者有欺诈行为也要承担双倍赔偿责任吗?	83
46. 失效和变质商品可以销售吗?	84
47. 以次充好是禁止性的吗?	85
48. 产品产地应当真实吗?	87
49. 厂名、厂址应当真实吗?	90
50. 未投入流通的产品,生产者要承担产品质量责任吗?	91
51. 出售掺杂、以假充真的商品要承担责任吗?	93
52. 过期饮料可以出售吗?	95

第四章 监 督 管 理

53. 行政机关是否有对产品质量进行监督管理的义务?	97
54. 哪些商品必须提供商检证明?	98
55. 抽查产品质量可以收取检验费吗?	99

4 商品质量维权实战案例

56. 产品质量的抽查结果可以公告吗?	101
57. 产品质量鉴定如何申请?	103
58. 产品质量鉴定的鉴定单位如何确定?	106
59. 产品质量抽查的受检样品如何确定?	108
60. 建筑工程以外的普通商品有质量体系认证吗?	111
61. 产品质量认证标志是怎样分类的?	112
62. 质量标志的使用有何规定吗?	114
63. 派出所有权吊销营业执照吗?	116
64. 对处罚不服应当怎么办?	117

第五章 典型案例

1. 商品性能应当符合在产品或包装上注明的标准和以 产品说明、实物样品等方式表明的质量状况	120
2. 卡式炉燃气罐爆炸致残就餐顾客, 由谁承担民事赔偿 责任	123
3. 后营子供销社诉铁三中冷冻食品机械经销部产品责 任纠纷案	127
4. 桐梓县农资公司诉桐梓县技术监督局行政处罚抗诉 案	130
5. 张杰庭诉日本国丰田汽车股份有限公司赔偿纠纷案	135
6. 陈梅金、林德鑫诉日本三菱汽车工业株式会社损害赔 偿纠纷案	140
7. 汽车质量问题的赔偿责任	149

附 录

一、民事诉讼流程图	155
二、商品质量纠纷民事起诉状	157
三、商品质量维权相关法律法规	159
中华人民共和国产品质量法	159
中华人民共和国消费者权益保护法	171
中华人民共和国食品卫生法	180
食品卫生行政处罚办法	190
食物中毒事故处理办法	195
部分商品修理更换退货责任规定	199
部分商品修理更换退货责任规定条文释义	203
固定电话机商品修理更换退货责任规定	215
移动电话机商品修理更换退货责任规定	222
汽车品牌销售管理实施办法	229
缺陷汽车产品召回管理规定	235
缺陷汽车调查和认定实施办法	244
缺陷汽车检测与实验监督管理办法	249
装饰装修产品强制性认证实施规则	253
地理标志产品保护规定	260
产品防伪监督管理办法	264
无公害农产品管理办法	270
产品质量仲裁检验和产品质量鉴定管理办法	275
产品质量申诉处理办法	281
欺诈消费者行为处罚办法	284
国家工商行政管理总局关于处理侵害消费者权益行 为的若干规定	286

6 商品质量维权实战案例

四、各地消费者协会通讯录	288
五、中国消费者协会投诉卡	290

第一章 总 类

1 解决产品质量纠纷的主要法律依据是什么？

【案例】 刘某从某百货公司购买了一台电扇，回家后高高兴兴地装好电扇，想吹吹风。刚一打开开关，不料电扇漏电，将刘某击倒在地，不省人事。家人立即将刘某送往医院，经医护人员奋力抢救，刘某终于脱离危险，经过三个多月的治疗，刘某才出院。就因为买了一台电扇，刘某不仅身体受到伤害，经济上也蒙受损失，花了大笔医药费，还耽误了工作。为此，刘某要求该百货公司和电扇厂赔偿其经济损失。但百货公司与电扇厂互相推诿，百货公司认为自己只负责卖货，不负责质量，产品质量是厂家的事；电扇厂则推脱说，电扇出厂时有合格证，没有质量问题，以后出了质量问题，责任就是百货公司的了，与己无关。刘某的损害赔偿问题，像个皮球，被生产者与销售者踢来踢去，一拖就是一年。万般无奈，刘某只好起诉到法院，要求百货公司与电扇厂赔偿自己因产品质量问题所蒙受的人身、财产损失。法院受理此案后，经调查和请有关专家鉴定，电扇确实存在质量问题，法院判决：电扇厂赔偿刘某经济损失 1.5 万元，百货公司赔偿刘某 2000 元。法院依据《产品质量法》，使消费者的合法权益得到保护。

【分析】 《产品质量法》第一条规定：“为了加强对产品质量的监督管理，提高产品质量水平，明确产品质量责任，保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，制定本法。”此条其实就是《产品质量法》的立法宗旨，即加强国家对产品质量的监督管理；明确产品

责任;保护消费者的合法权益;维护社会经济秩序。

《产品质量法》中所称的“产品质量”,是指产品满足需要的适用性、安全性、可行性、经济性、维修性的特征和特性的总和。

1. 适用性。产品的适用性是指产品有其功能,能够实现预定目的。这是产品质量最基本的特性。

2. 安全性。产品的安全性是指产品在使用过程中,不危及人身、财产、环境安全。本案就是由于电扇在出厂时质量不过关,不具备安全性,因漏电致刘某受伤,因此刘某依《产品质量法》来维护了自己的合法权益。

3. 可靠性。产品的可靠性是指产品在一定时间和一定条件下应具有的功能。

4. 经济性。产品的经济性是指产品适当的价格及质量成本,也就是既要质量好,又要价格适中。

5. 维修性。产品的维修性是指产品发生故障后,能够修复的性能。

《产品质量法》中所称的“消费者”是指将产品用于生产消费、社会消费和生活消费的自然人、企业、事业单位及社会组织。这与《消费者权益保护法》中所称的“消费者”不是一个含义。《消费者权益保护法》中所称的“消费者”,是指将生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的自然人。因此,《产品质量法》中的消费者范围更大一些,更利于公民权益的保护,是解决产品质量纠纷的主要依据。

2 《产品质量法》的适用范围是什么?

【案例】某日本企业来大陆投资,建立一玩具工厂,部分产品在大陆销售,部分销往东南亚国家。该厂自建厂以来,一直生意

兴隆,产品畅销,该厂生产的玩具以设计新颖、独特,质量优良而小有名气,日本投资企业也因此获得了丰厚的利润。但是,三年后由于种种原因该玩具生产的玩具出现质量问题,经有关部门检验,该厂的玩具不符合质量标准,绒毛玩具内的填充物不符合卫生要求,有害儿童健康,影响儿童成长。

为此,工商管理部门对该玩具厂处以行政处罚,没收商品并处以罚款,以维护广大用户、消费者的合法权益,维护我国产品在国外的声誉与市场,贯彻《产品质量法》,保护公众利益。

【分析】虽然本案是日资在我国的企业出现了产品质量问题,但是他们仍然要遵守我国《产品质量法》的规定。

《产品质量法》第2条第1款规定:“在中华人民共和国境内从事产品生产、销售活动,必须遵守本法。”这是在空间上规定了《产品质量法》的适用范围。除了空间范围,还有时间、主体、内容和产品的范围。本案的产品虽然是日资企业生产的,但他的生产和销售均在中国,因此应当要受《产品质量法》的约束。即使是进口产品,只要在中国销售也受《产品质量法》的约束。

《产品质量法》的时间范围是指该法的生效时间,即1993年9月1日起开始实施。

《产品质量法》的主体指从事产品生产、销售的企业、事业单位、社会组织及个体经营者。

《产品质量法》的内容指产品在生产和销售中所产生的权利、义务及责任关系。

《产品质量法》的产品指经过加工、制作,用于销售的产品。本案的玩具就属于此范围。而建设工程则不适用产品质量法,可由《建筑法》等来调整。《产品质量法》第2条第2、3款规定:“本法所称产品是指经过加工、制作,用于销售的产品。建设工程不适用本法规定;但是,建设工程使用的建筑材料、建筑构配件和设备,属于前款规定的产品范围的,适用本法规定。”

因此,房屋等建设工程不适用《产品质量法》。

3 产品质量合格主要包括哪些方面?

【案例】1993年8月25日,湖北省某市服装总汇与辽宁省辽阳市某皮装厂签订了购销羊皮夹克合同。合同规定,服装总汇向皮装厂签订了订购羊皮夹克500件,每件单价388元,共计金额为19.4万元,预付款5万元,余款在货到后一次性付清,验收标准以供方的样品为准。合同签订后到工商局合同科鉴证,并经工商局提议,封存了供方的样品2件,然后,需方开出汇票,支付了预付货款计人民币5万元。

国庆节期间,供方发货至武昌火车站,需方派车将货运到店,当天没有验收。第二天,需方的验收人员发现,供方的货物与样品相比,色泽基本相同,用料也都山羊皮,但羊皮的厚度不一,为慎重起见,需方向市服装质量监测中心申请鉴定。经检验鉴定,这批山羊皮夹克只有样品的一半厚,因而不符合样品表明的质量标准。

在此期间,供方的销售人员两次向需方催付余款,需方以质量问题拒付。供方人员用电话向厂里汇报情况。

同年11月6日,供方向当地人民法院起诉,要求需方支付所欠款,法院受理之后,采取财产保全措施,冻结了需方的银行存款16万元人民币。需方接到诉状和财产保全的裁定书后,立即到律师事务所咨询,请求帮助。该所律师看了有关材料后,为需方起草了两份法律文书,一是管辖异议书,说明双方之间的购销合同有约定即纠纷由该市工商行政管理机关仲裁,因此法院对本案无管辖权。二是保全复议申请书,认为需方系大型商场,效益较好,不存在保全的必要。在目前,全国的商业企业都面临流动资金较

紧的情况下,将16万元冻结,影响了需方的经营。法院收到需方的两件文书后,经过研究,决定将本案予以撤销,告诉供方向工商行政管理机关申请仲裁,并决定解除对需方的财产保全措施。

市工商局经济合同仲裁委员会接受本案后,立即安排开庭审理。庭审后,供方对自己的产品不符合样品的标准没有异议,并承认样品不是供方生产的,而是供方在上海买来作样品的。经过仲裁员做工作,供方认识到己方的责任,遂与需方协商,要求和解,双方就此达成协议如下:

1. 供方退回需方的预付款5万元后,将500件皮夹克提回。
2. 本案的仲裁费、鉴定费由供方负责。

双方达成协议后,供方登门向需方的几位领导道歉,客套之中蕴藏着真情,同时也有了意外收获,该市另一家服装行闻听此事,派人到服装总汇了解情况,原来这家服装行的批发渠道主要是附近几个县的服装店,消费层次相对要低一些,而这批皮夹克若在该市销售的话,档次偏低,到县城去卖,正合适。于是,三方一凑合,确定服装行以每件310元的价格买下这批皮夹克,货款次日便两清,一场争执还算是有了个好结局。就是生产厂家虽然浪费了诉讼、仲裁活动的有关费用,但也长了见识,还建起了两个大销路。

【分析】一个产品是否合格,主要从以下三个方面判断:

一是看其是否符合这个产品或者包装上注明的标准,是否符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。

二是看产品是否存在危及人身、财产安全的不合理危险。

三是看产品是否具备应有的使用性能。这也是消费者购买产品的目的所在。

上述三个方面同时符合要求,产品才算合格。

本案产品虽然在服装的样式、色泽符合约定,但用料不符合