

老百姓法律顾问丛书



给 人说 法

柳经纬 等 编著

消费与权益

把法律顾问请到家
给自己撑起一把保护伞

厦门大学出版社

人
给个说
法

老百姓法律顾问丛书

消费与权益

柳经纬 等 编著

厦门大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

给个说法:消费与权益/柳经纬等编著,一厦门:厦门大学出版社,1999.8

(老百姓法律顾问丛书/齐树洁主编)

ISBN 7-5615-1507-3

I. 给… II. 柳… III. 消费者权益保护法-基本知识-中国 IV. D920.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 37447 号

厦门大学出版社出版发行

(地址:厦门大学 邮编:361005)

福建第二新华印刷厂印刷

(地址:三明市新市中路 70 号 邮编:365001)

1999 年 9 月第 1 版 1999 年 9 月第 1 次印刷

开本:787×1168 1/32 印张:9.5 插页:2

字数:222 千字 印数:1—5000 册

定价:14.00 元

如有印装质量问题请与承印厂调换

一册在手 权益尽握

——代前言

社会生活一旦纳入市场经济的轨迹,各种关涉法律的事情,或迟或早,或大或小,谁知道什么时候就来叩响你的家门。要么是你的权益受到了践踏,要么是你自己误踩了“雷区”,要想摆平它,单靠人治时代的那几套路数是愈来愈捉襟见肘了,须知当今是“依法治国”的时代,法律才是你最可靠的朋友。你说人心不古也好,你说世风日下也好,飞速发展的社会是不会理会你的抱怨和牢骚的。当你碰上麻烦的时候,想讨个说法,想给个说法,倘若你是个法盲,在国家法制日益完善,全民法律意识普遍提高的今天和明天,纵然口若悬河,纵然满腹经纶,也是于事无补的。你不必是一个通晓法律的人,但你不能没有法律顾问。

日常生活中的婚姻家庭关系、财产权益问题、遗产继承、动产或不动产买卖、劳动用工等等,这些均涉及到法律。但因法律知识过于专业,或因法律制度过于复杂,我们常常无法系统学习法律的具体条款,致使我们的权益受到侵害时,不知该如何用法律武器来捍卫,有时甚至还不知自己的权益已受到了侵害。为了让普通读者不用花大量的时间和精力,且无须有法律专业知识基础,在轻松的阅读中就能学到准确的法律知识,并懂得在碰到纠纷时,如何到法院打官司,我们编写了本套丛书——《老百姓法律顾问丛书》。

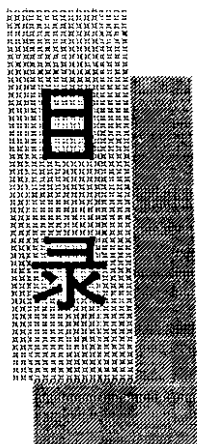
本丛书主要作者均为经战多年的律师,又执教于厦门大学法学院,既有深厚的理论知识,又有丰富的实践经验,深谙民事法律问题的方方面面。丛书写作采用问答的形式,列举当

代生活中易碰到的或是疑难的有关法律的问题,然后结合案例给您一个说法。语言通俗易懂,并且尽量少用专业术语。书中所引用的案例相当多是由作者亲手经办的,在写作中作者亦融入了一些自己的办案感想及实用的打官司技巧。因此,丛书有非常强的实用性和可读性,即使读者法律知识甚少,在碰到具体问题时,亦可通过查找相关问题的解答而得到一个圆满的答案,从而知道自己该如何按法律规定行事。为方便读者对照阅读,每分册后附录了相关的法律条文及最高人民法院的司法解释等。

本丛书自从推出了《婚姻与家庭》、《财产与权益》、《遗产与继承》、《合同与交易》、《侵权与赔偿》、《纠纷与诉讼》等6个分册后,在社会上产生了良好的反响,许多读者纷纷来信,向作者咨询他们碰到的各种法律问题,也对我们这套丛书的内容和编写方式表示认同。同时,我们也从市场的反馈中,深感广大群众非常需要法律知识来保护自己的权利,为此,我们沿用丛书原有的编写方式,再推出《智慧与产权》、《劳动与权利》、《证券与投资》、《保险与理赔》、《消费与权益》、《房产与地产》等6个分册,涉及与大众百姓经济生活领域关系越来越密切的6部法律,加以阐释,以满足读者的需要。

由于我们水平所限,书中错误在所难免,敬请读者批评指正。

丛书编委会



一册在手 权益尽握	(1)
-----------------	-----

一、概说篇

1 什么是消费者?	(1)
2 什么是经营者?	(2)
3 农民购买生产资料受消保法保护吗?	(5)
4 国家为什么要对消费者加以特殊保护?	(6)
5 如何形成一个完整的消费者保护体系?	(8)
6 国际消费者权益日是怎么来的?	(10)
7 消费者权益保护法的基本原则有何重要法律意义?	(11)
8 《保护消费者准则》有哪些内容?	(13)
9 我国保护消费者的法律有哪些?	(16)
10 物价管理部门怎样保护消费者?	(19)
11 工商行政管理部门怎样保护消费者?	(22)
12 技术监督部门怎样保护消费者?	(24)

- 13 商检部门怎样保护消费者? (24)
- 14 卫生行政部门怎样保护消费者? (25)
- 15 新闻舆论单位在保护消费者方面发挥什么
作用? (27)
- 16 该商店可以要求顾客先交钱后试机
吗? —— 什么是自愿平等原则? (28)
- 17 饺子馆居然要顾客吃不了兜着走! —— 什
么是诚实信用原则? (30)
- 18 能以“物以稀为贵”擅自抬价吗? —— 什
么是公平合法原则? (33)
- 19 国际消费者联盟是个什么样的组织? (35)

二、消费者权利篇

- 20 使用商品造成消费者人身伤亡怎么办? (38)
- 21 “你跟我实说吧,这皮衣到底是不是真
皮?”—— 消费者是否有权知道商品
的真实情况? (39)
- 22 “今天你非住我这不可!”—— 消费者遇到
强行拉客怎么办? (41)
- 23 “贵点你也得打”—— 电信局拒不执行“长
话半价收费”,消费者怎么办? (42)

- 24 变电站故障导致用户家电损坏是否应赔偿
损失? (44)
- 25 消费者能否依法结社保护自己的合法权
益? (45)
- 26 知己知彼,防患未然——什么是消费者的
受教育权? (46)
- 27 经营者能不能以小偷为名搜查消费者的身
体和物品? (47)
- 28 消费者能否对经营者提出批评或建议? (49)
- 29 顾客在商场乘电梯摔伤,能否要求商场赔
偿? (50)
- 30 既来之,能安之? ——宾馆是否应保障住
客的人身安全? (51)
- 31 商场里“偷一罚十”有法律效力吗? (52)
- 32 在浴室用闭路电视监视顾客更衣是否侵犯
顾客的隐私权? (54)
- 33 寄存物品丢失了怎么办? (56)
- 34 “对不起,你自己不小心,事故与本店无
关!”——经营者出售商品标识不清,应负
何责? (57)
- 35 借你一双慧眼——如何认定商品不合格或
存在缺陷? (58)
- 36 胎教音乐制品,有无质量标准? (59)

- 37 墨水瓶包装不好落地摔碎,顾客该不该赔
钱? (61)
- 38 消费者是否有权向经营者索要发票? (62)
- 39 广告也得实事求是——消费者有权要求经
营者按广告提供商品吗? (64)
- 40 商品标错价,消费者能否拒绝加款? (65)
- 41 消费者以邮购方式购买商品而经营者未按
约定提供怎么办? (67)
- 42 消费者以预付款的方式购买商品,而经营
者未按约定提供,怎么办? (68)
- 43 商场不能如期履行还本销售协议,消费者
怎么办? (70)
- 44 有奖销售,不要浑水摸鱼——经营者能否
利用有奖销售出售价高质次的商品? (71)
- 45 拍卖市场——可不分真假的特区? (72)
- 46 代销者是不是销售者? 他应否承担产品质
量义务? (74)
- 47 什么是传销? 传销是否合法? (75)
- 48 什么叫“三包”,法定三包商品有哪些? (75)
- 49 实行“三包”的家用电器在什么情况下可以
更换或退货? (77)
- 50 儿童私自购买游戏机,家长是否有权退
货? (78)

- 51 经营者在退货时能收取折旧费吗? (79)
- 52 “三包”期是否应减去维修期? (80)
- 53 经营者真能对消费者履行“终身保修”的承
诺吗? (81)
- 54 误将子宫当阑尾,医疗事故谁来赔? ——
发生医疗事故,受害者能否要求医院赔偿
损失? (82)
- 55 医生给患者作临床检验是否应征得患者同
意? (84)
- 56 患者能否“点名手术”? (85)
- 57 专家门诊找不到专家怎么办? (86)
- 58 对药品及医疗器械广告内容有哪些禁止性
规定? (87)
- 59 药品广告的种类与内容有何具体要求? (88)
- 60 如何识别虚假医疗广告? (90)
- 61 “怎么回事,感冒药竟是苏打片?”——消费
者买到假药劣药怎么办? (91)
- 62 “哇,治个感冒花了三百块!”——医院乱收
费,患者是否有权拒绝? (92)
- 63 用废旧报纸包装食品出售,行吗? (93)
- 64 食品标签有何法律意义? (95)
- 65 航班延误,乘客能否索赔? (96)

- 66 “的哥”拒载、宰客,乘客怎么办? (97)
- 67 公交车遇车祸,乘客受伤谁来赔? (99)
- 68 “无人售票,不找零钱”是否具有法律效力? (100)
- 69 公交 IC 卡失磁,公交公司应否负责? (101)
- 70 消费者遇到公用企业强制消费者购买指定
商品怎么办? (102)
- 71 十元花费,九元消费——消费者遇到缺斤
少两怎么办? (103)
- 72 旅游公司擅自减少旅游景点,游客能否索
赔? (104)
- 73 私宅电话成热线,只因号码被印错——用
户能否要求赔偿精神损失? (105)

三、经营者的义务篇

- 74 交给邮局的邮件丢失、毁损、缺少时能否要
求邮局赔偿? (108)
- 75 经营者能以已投保为由而拒绝向消费者支
付赔偿金吗? (110)
- 76 消费者怎样对连锁店追究责任? (112)
- 77 “最低消费 888 元”——这条店堂告示无效! (113)
- 78 导游能否以西方礼仪为由向游客私自收取
小费和回扣? (114)

- 79 什么是物业管理? (116)
- 80 消费者购房有哪些重要的购房程序? (119)
- 81 别小瞧了产权证! (120)
- 82 商品房:量身度体有了规矩! (122)
- 83 一元钱官司上法庭——投诉过程中的路
费、误工费、律师代理费应由谁承担? (123)
- 84 解决质量纠纷时以哪一部门的质检结论为
依据? (125)
- 85 消费者能否以赠品有瑕疵为由要求索赔? (126)
- 86 人寿险投保人如何保护自己的合法权益? (128)
- 87 保险代理人夸大保障范围使投保人受损,
发生了保险事故后,投保人能否向保险公
司索赔? (129)
- 88 名人做虚假广告,造成消费者受损,要承担
赔偿责任吗? (130)
- 89 假币责任谁来承担? (132)
- 90 购买伪劣淫秽或盗版知识产品能否要求退
货? (134)
- 91 明示售假法不容! (135)
- 92 如何理解消保法第 49 条经营者欺诈行为
的民事责任? (136)
- 93 “买一赠一”——误解还是误导? (139)

- 94 吹牛也要负责! —— 经营者夸大产品作
用,造成消费者受损,是否应负赔偿之责? (141)
- 95 商品是否应附有详细的中文使用说明书? (142)
- 96 经营者能以时价代替明码标价吗? (143)
- 97 参展者不知下落,举办者要承担责任吗? (144)
- 98 消费者能否要求柜台出租人承担赔偿责任
任? (146)
- 99 经营者下落不明,消费者能否要求广告经
营者赔偿损失? (147)
- 100 经营者造成消费者人身伤害应承担什么
民事责任? (149)
- 101 经营者造成消费者死亡应承担什么民事
责任? (151)
- 102 经营者造成消费者财产损害应承担什么
民事责任? (152)
- 103 经营者向消费者提供不合格商品应承担
什么民事责任? (154)
- 104 经营者违反约定应承担什么民事责任? (156)
- 105 经营者与执照持有人不一,消费者应向谁
追偿? (158)
- 106 经营者以次充好,以假充真,工商部门应
给予行政处罚! (159)

- 107 经营者出售假酒造成人身伤亡应追究刑事
事责任! (161)
- 108 国家机关工作人员在保护消费者权益过
程中失职、渎职,应承担哪些行政责任和
刑事责任? (163)
- 109 经营者前后变更,消费者应向谁请求赔
偿? (164)
- 110 生产者与销售者能互相推诿对消费者的
赔偿责任吗? (167)
- 111 啤酒瓶因储运不当而爆炸伤人,商家与厂
家是否应承担责任? (168)
- 112 商店能否以“有言在先”而拒绝三包? (169)
- 113 自己动手,未必丰衣足食——消费者使用
自制的金属片做高压锅熔片被炸伤,谁负
责? (171)
- 114 我国目前反暴利的规定有哪些? (173)
- 115 经营者标明其真实名称和标记的义务是
指什么? (174)
- 116 邮局有了“发电须知”,就可以不承担译错
电文的赔偿责任吗? (176)
- 117 什么是产品名优标志? (177)
- 118 电信局收取“吉祥数字”选号费是否合
法? (179)

119	私人电话线路被盗打,电信局应该承担责 任吗?	(180)
120	一生只为这一回——结婚活动照胶卷丢 失,扩印部应负何责?	(181)
121	打折商品是否概不退换?	(182)
122	7天、15天、30天……——注意商品的退 换、保修期!	(183)
123	什么是定金? 定金能否返还?	(184)
124	商店里商品标价陈列,顾客为何不能购 买? ——什么是要约和要约邀请?	(185)
125	什么是根本违约?	(188)
126	什么是缔约过失责任?	(189)
127	经营者预期违约,消费者怎么办?	(190)
128	什么是格式条款?	(192)
129	用《合同法》对付“不平等条约”	(193)
130	消费者与经营者对格式合同理解不同怎 么办? ——格式条款的解释原则与方法	(195)

四、消费者的保护程序篇

131	“我妻子买了假货,我去找那老板!”—— 消费者与经营者发生纠纷后有哪些解决 途径?	(197)
-----	---	-------

- 132 什么是消协？它的主要职责是什么？ (198)
- 133 “对不起，你们之间的争议，消协不予受理！”——消协受理投诉的原则和范围是什么？ (199)
- 134 消费者该怎样投诉？ (201)
- 135 消协能否经营商品和提供营利服务？ (202)
- 136 “这产品是消协推荐的，没错！”——消协能否向消费者推荐产品？ (203)
- 137 他想和店主去仲裁，该如何申请仲裁？ (205)
- 138 消费者如何申诉？ (206)
- 139 “我要告他！”——消费者如何向人民法院提起民事诉讼？ (208)
- 140 消费者如何写民事起诉状？ (209)
- 141 “对不起，你的请求已超过诉讼时效期间，本院不予受理”——什么是诉讼时效？诉讼时效有什么法律效力？ (210)
- 142 消费者提起诉讼应缴纳哪些费用？ (211)
- 143 “他怎能出尔反尔？”——消费者能否请求法院强制执行已生效的法院调解协议？ (213)
- 144 怎样申请强制执行？ (214)
- 145 消费者如何进行集团诉讼？ (215)
- 146 消费者对判决结果不服该怎么办？ (217)

- 147 她能为死去的丈夫提起诉讼吗? —— 消费者在诉讼中的地位如何确定? (218)
- 148 消费者在什么情况下可以提起刑事附带民事诉讼? (220)
- 149 消费者如何收集证据及在法庭上举证? (221)
- 150 证人要走了,怎么办? —— 消费者如何进行证据保全? (223)
- 151 “要钱没有,要命有一条!”—— 消费者如何申请财产保全? (224)
- 152 “我儿子被高压锅炸伤,没钱治病,怎么办?”—— 消费者如何申请先予执行? (225)
- 153 经营者与消费者在消协主持下达成的调解有何法律效力? (226)
- 154 经营者不履行和解协议怎么办? (227)
- 155 消费者如何在诉讼中选择对自己有利的诉讼请求? (228)
- 156 上海的公司在北京当被告? —— 消费者如何选择法院进行诉讼? (229)
- 157 消费者如何申请法律援助? (230)
- 158 消费者如何聘请律师来维护自己的合法权益? (231)