

消费者如何自我保护

——漫画《消费者权益保护法》

主编：张永芳

绘画：谢广志

 警官教育出版社

《漫画法律系列丛书》编委会

主任：李成义

副主任：葛余敏 庄宇洋

编委：蒋峰 谭丕江 孙今中 陈滨
任福全 李东红 付晓军 王硕璆
戴志纯 何刚 佟有峰 白秋红
曹玮 杜江 刘俊 贾强
林得日

图书在版编目(CIP)数据

消费者如何自我保护:漫画《消费者权益保护法》/张永芳编.-北京:警官教育出版社,1996.12
(法律漫画丛书)
ISBN 7-81027-697-2

I.消… I.张… III.消费者权益保护法-中国-通俗读物-漫画 IV.D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 20091 号

书 名: 消费者如何自我保护

主 编: 张永芳
绘 画: 谢广志
责任编辑: 许焕隆
封面设计: 赵多良
技术设计: 付晓军

出版发行: 警官教育出版社
(北京西城木樨地北里2号 110038)

印 刷: 河北省大厂县胶印厂印刷
经 销: 新华书店总店北京发行所发行

版 次: 1996年11月第1版
印 次: 1996年11月第1次印刷
印 张: 7.375
开 本: 32
字 数: 159千字
印 数: 1-10000册
ISBN7-81027-697-2/Z·64
定 价: 11.20元

前 言

为适应“三五”普法规划，遵照中央提出的“加强社会主义民主和法制建设，坚决维护社会稳定”的要求，深入开展法制宣传教育，增强全体公民的法制观念，《漫画法律系列丛书》编委会，邀请法学专家、学者，根据中央的要求和公民对法律常识需求的实际情况，从法学理论和社会生活的密切结合上，编写了《漫画法律系列丛书》。首批推出的有漫画《刑事诉讼法》、漫画《民事诉讼法》、漫画《行政诉讼法》和漫画《消费者权益保护法》共四部。

在日常生活中，公民受到侵害而不知告发、发生纠纷而不知诉讼、行为违法甚至犯罪而不知何故，等等，其重要的原因就在于不学法、不懂法、不守法、不用法。

为适应公民一看即懂、一学就会的特殊要求，本系列丛书以新颖的漫画说法的形式，生动活泼地将法律的内容表现出来，图文并茂、通俗易懂，内容丰富而简练。公民渴望知道的、应当知道的，均概括其中。

该系列丛书，适合于广大普通公民阅读，同时也适合中小学教师教学和学生自学。它对公民学法、守法、用法，维护其合法权益，积极参与同不法行为作斗争，维护社会安定，都具有重要意义。

本系列丛书，采用以漫画说法的形式，在我国尚属初创，

由于我们缺乏这方面的经验，加之水平有限，不足之处在所难免，诚望同行和读者批评指正。

编 者

一九九六年七月三十日

目 录

- 一 什么是消费者
——交换的出现与消费者、经营者的分化 (1)
- 二 为什么要制定《消费者权益保护法》
——《保护法》的由来与立法目的 (5)
- 三 消费者在什么情况下受法律保护
——消费者受法律保护的条件 (13)
- 四 市场设立公平秤，消费者购物可放心
——消费者购买商品受法律保护 (14)
- 五 劣质灯泡伤人，店家厂家都被追究
——消费者使用商品受法律保护 (15)
- 六 美容反遭毁容，庸医受到查处
——消费者接受服务受法律保护 (16)
- 七 经营者必须遵守法律
——《保护法》对经营者的法律效力 (17)
- 八 怎样才能保证合法交易
——合法交易必须遵循的四个原则 (22)
- 九 尖刀逼人强卖瓜，小贩被惩处
——合法交易原则之一：自愿 (23)
- 十 欺行霸市一泼妇，沦为阶下囚

-
- 合法交易原则之二：平等 (26)
- 十一 烫发一次价逾千，宰客太狠
——合法交易原则之三：公平 (29)
- 十二 画片换刀加零钱，导师也讲公平
——关于马克思的一则逸闻 (32)
- 十三 老王头调料成商标，口碑增效益
——合法交易原则之四：诚实信用 (33)
- 十四 大上海率先反暴利，大得人心
——落实《保护法》国家要采取措施 (35)
- 十五 大饭店熊掌宰客，名律师仗义直言
——落实《保护法》全社会都有责任 (39)
- 十六 电视台拨打“114”，进行舆论监督
——大众传媒应当维护消费者合法权益 (42)
- 十七 权利利益两相关
——消费者权利的概念 (43)
- 十八 热水器损人命，谁来负责？
——消费者权利之一：安全权（人身安全） (45)
- 十九 股票被他人卖掉，证券公司应赔
——消费者权利之一：安全权（财产安全） (46)
- 二十 说明未写副作用，服药伤身可索赔
——消费者权利之二：知情权 (47)
- 二十一 老太太买菜好经验：货比数家
——消费者权利之三：自主选择权 (49)
- 二十二 时装价格太离谱，难以成交

- 消费者权利之四：公平交易权 …………… (51)
- 二十三 奶粉过期变了味，店家当赔
——消费权利之五：获得赔偿权 …………… (55)
- 二十四 有“消协”撑腰：消费者权益得保障
——消费者权利之六：成立社会团体权 …………… (58)
- 二十五 皮肤结构不一样，购化妆品要慎重
——消费者权利之七：获得有关知识权 …………… (60)
- 二十六 非法搜身惹官司，大店也遭败诉
——消费者权利之八：受尊重权（人格尊严） …… (63)
- 二十七 非法印书被判刑，民族感情不容伤
——消费者权利之八：受尊重权（民族风俗习惯） ……
…………… (64)
- 二十八 不怕上告怕见报，心中定有鬼胎
——消费者权利之九：监督权 …………… (65)
- 二十九 享权必须尽义务
——谈权利与义务的关系 …………… (69)
- 三十 自古褒贬是买家
——经营者义务之一：听取消费者意见 …………… (72)
- 三十一 工业用盐制酱油，存心害人是犯罪
——经营者义务之二：保障消费者安全 …………… (74)
- 三十二 真假推给顾客断，店家仍要负其责
——经营者义务之三：提供真实信息 …………… (79)
- 三十三 出租柜台售假货，顾客可让商场赔
——经营者义务之四：标明真实名称和标记 …………… (83)

- 三十四 一纸凭据作用大，顾客欢迎信誉卡
——经营者义务之五：应当提供凭证 …… (88)
- 三十五 哈市药材信得过，优质取得高效益
——经营者义务之六：保证质量（商品性能） …… (92)
- 三十六 劣质蛋糕信誉低，保质期限有问题
——经营者义务之六：保证质量（有效期限） …… (94)
- 三十七 彩电无影当退换，刁难顾客终受罚
——经营者义务之七：实行“三包” …… (100)
- 三十八 西装被毁难索赔，自行规定实非法
——经营者义务之八：不得逃避责任 …… (104)
- 三十九 顾客购物遭拘禁，司法部门来干预
——经营者义务之九：不得侵犯消费者人身自由
与名誉 …… (106)
- 四十 落实《保护法》国家有责任 …… (110)
- 四十一 代表消费者利益，听取消费者意见
——国家责任之一：了解消费者的要求 …… (112)
- 四十二 各级政府应尽职，组织协调与督促
——国家责任之二：强化政府职能 …… (114)
- 四十三 执法部门要履责，采取措施莫放松
——国家责任之三：发挥有关部门作用 …… (118)
- 四十四 依法查究不徇私，惩治违法与犯罪
——国家责任之四：惩处违法犯罪行为 …… (122)
- 四十五 采取措施便诉讼，审结案件要及时
——国家责任之五：人民法院行使职权 …… (125)

- 四十六 消费者协会是——消费者的家…………… (128)
- 四十七 哪些事儿可找“消协”处理
——谈“消协”的七项职能…………… (131)
- 四十八 消费者权益争议该如何解决
——谈解决争议的途径…………… (139)
- 四十九 买了生西瓜，与瓜主协商
——争议解决途径之一：协商和解…………… (140)
- 五十 店家不退款，“消协”来帮助
——争议解决途径之二：“消协”调解…………… (141)
- 五十一 假种坑农讨说法，工商部门来查处
——争议解决途径之三：向行政机关申诉…………… (142)
- 五十二 名不副实菜山羊，仲裁机关作裁决
——争议解决途径之四：请仲裁机关裁决…………… (144)
- 五十三 虚假广告危害大，一纸诉状到法院
——争议解决途径之五：由人民法院判决…………… (146)
- 五十四 商品质量差，店家应先赔
——谈索赔与追偿…………… (149)
- 五十五 生产厂家牌子换，约定依然要兑现
——谈当事人变动如何索赔…………… (152)
- 五十六 消费者认照不认人，借照必须负责任
——谈索赔对象的选择…………… (154)
- 五十七 家具质量不过关，展销会要管到底
——谈展销主办者的连带责任…………… (156)
- 五十八 报纸发表假广告，报社也要负责任

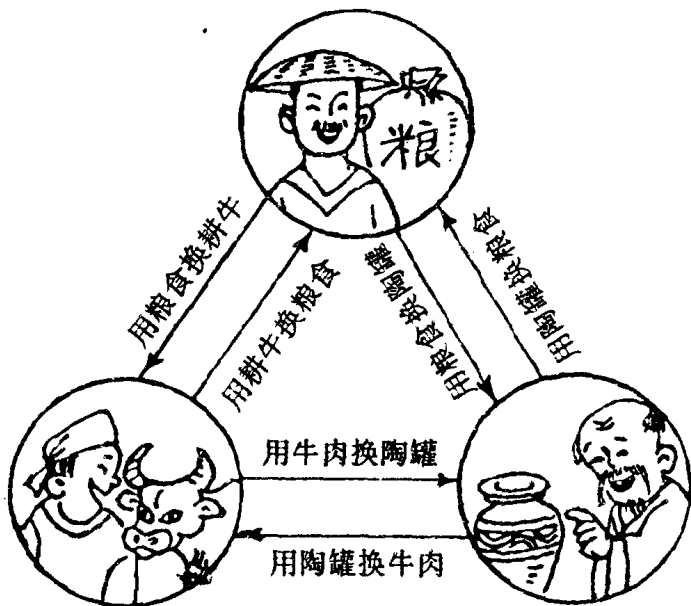
- 谈广告经营者的赔偿责任 (159)
- 五十九 什么是法律责任? (161)
- 六十 平等主体作交易, 民事责任须分清
——谈经营者负民事责任的前提 (164)
- 六十一 电车夹人致受伤, 各项赔偿要承当
——谈人身伤害引起的法律责任 (167)
- 六十二 假酒赛过毒药, 喜事办成丧事
——谈人员死亡引起的法律责任 (170)
- 六十三 恶骂导致恶果, 纷争酿出命案
——谈侮辱人格引起的法律责任 (173)
- 六十四 丢失胶卷惹官司, 顾客损失难挽回
——谈经营者的违约赔偿责任 (176)
- 六十五 换货两次应退款, “三包”责任不可免
——经营者不得放弃“三包”责任 (180)
- 六十六 付款不见刊物来, 邮局代查明责任
——邮购经营者必须认真履约 (182)
- 六十七 半年未能装电话, 预付款项得利息
——谈预收款应负的法律責任 (184)
- 六十八 电热水瓶不合格, 可要求退货
——谈经营者的退货责任 (187)
- 六十九 打假英雄能识假, 王海索赔属合法
——经营者有欺诈行为应加倍赔偿 (190)
- 七十 行政执法须严格, 违法必将受惩罚
——谈行政处罚的种类 (192)

- 七十一 借助“托儿”卖处理品，工商所提出警告
——行政处罚之一：警告…………… (194)
- 七十二 盐水色素充酱油，非法所得被没收
——行政处罚之二：没收违法所得…………… (196)
- 七十三 珍稀动物作菜肴，风味餐馆被罚款
——行政处罚之三：处以罚款…………… (198)
- 七十四 安全措施不完备，舞厅停业做整顿
——行政处罚之四：责令停业整顿…………… (200)
- 七十五 游戏厅里搞赌博，吊销执照关了门
——行政处罚之五：吊销营业执照…………… (202)
- 七十六 卫生检查太苛刻，店主申诉
——谈行政复议…………… (203)
- 七十七 执法人员成被告，受害者鸣冤
——谈行政诉讼…………… (204)
- 七十八 莫说法不责众，小巴车主受罚
——谈经营者应接受管理…………… (206)
- 七十九 执法先要守法，明知故犯必受惩
——谈国家机关工作人员的法律 responsibility…………… (209)
- 八十 农民欢迎《保护法》，附则简短意义大
——谈附则对农民利益的保护…………… (210)
- 附： 中华人民共和国消费者权益保护法…………… (211)

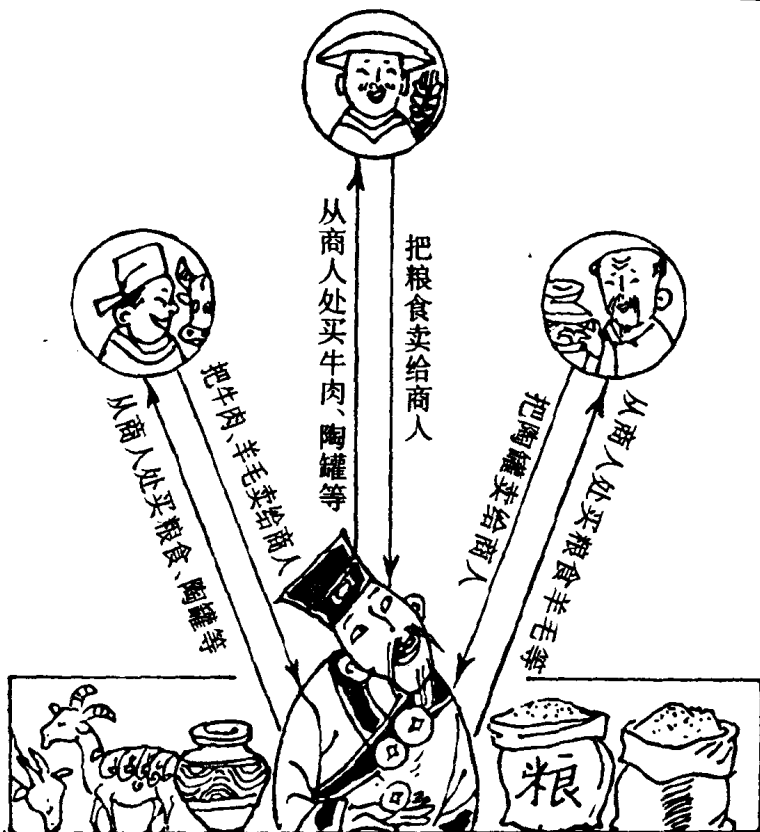
一、什么是消费者

——交换的出现与消费者、经营者的分化

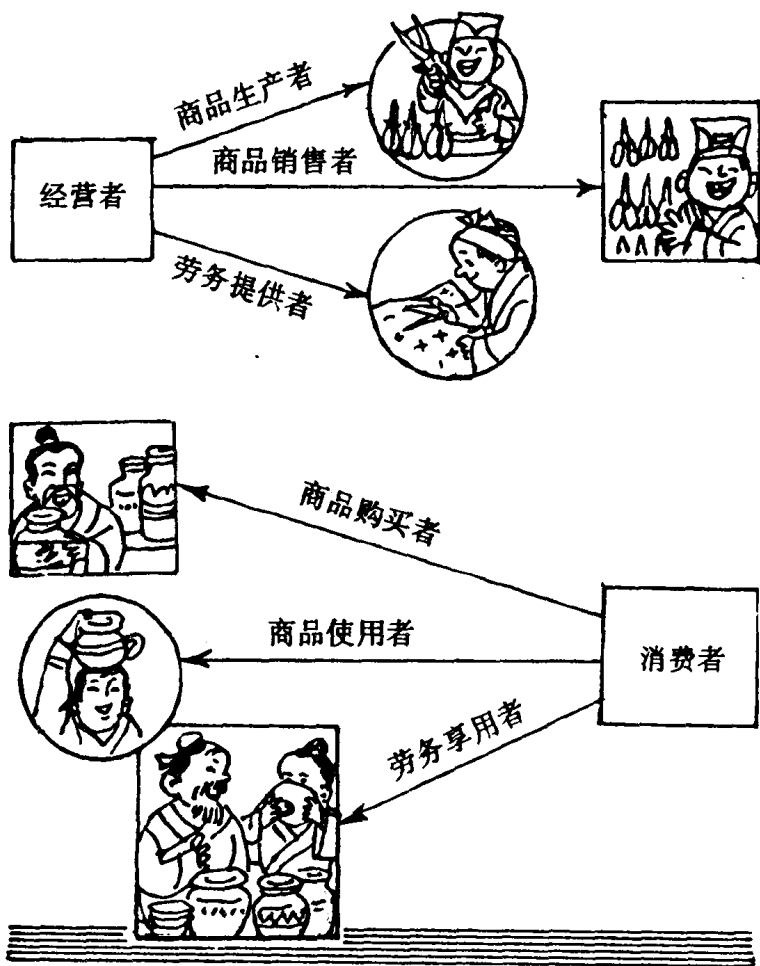
上古无交换。随着生产力的发展，有了社会分工，才产生了商品及交换。商品即不是供自己享用，而是用来交换的劳动产品，交换实际是不同劳动的交换。



随着交换的经常化，出现了特殊的商品——货币；也出现了专门的交换者——商人。物与物的交换由货币充当中介，不同的生产者不再相互直接交易，而都与商人进行交换。



这样，商品的生产者、销售者（为经营方）与购买者、使用者（为消费方）便发生分化，即出现了经营者与消费者。





在现代社会, 每个人都是消费者, 即使经营者在其经营活动之外, 也要做消费者。因而, 对消费者的合法权益的保护, 与我们每个人都有密切关系。

二、为什么要制定《消费者权益保护法》

——《保护法》的由来与立法目的

经营者与消费者发生分化后，虽有密切联系，也各有各的矛盾，难免发生冲突，需要社会进行调整。《保护法》正是在这种情况下出台的，它主要保护消费者的合法权益，对经营者的行为加以规范。

英国小说《最后一个鞋匠》便描写一个诚实的鞋匠如何精益求精地加工产品……

