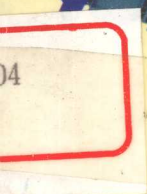


主编
编写

黄伟国
钱波
谢祥风



保护 消费者权益 常用手册



华东理工大学出版社

保护消费者权益 常用手册

主编 黄伟国

编写 钱 波 谢祥风

华东理工大学出版社

(沪)新登字 208 号

保护消费者权益常用手册

主编 黄伟国

华东理工大学出版社出版发行

上海市梅陇路 130 号

邮政编码 200237 电话 64250306

新华书店上海发行所发行经销

上海展望印刷厂印刷

开本 850×1168 1/32 印张 13.875 字数 360 千字

1998 年 11 月第 1 版 1998 年 11 月第 1 次印刷

印数 1-5000 册

2 定价 18.50 元

前 言

消费者权益问题关系到亿万消费者的切身利益,涉及面广,政策性强。为帮助广大消费者了解和掌握法律赋予消费者的各项权利,增强自我保护意识,自觉运用法律武器维护自己的合法权益,我们依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等有关法律、法规,结合消费者权益保护工作实践中碰到的各种问题,编写了《保护消费者权益常用手册》一书,旨在为广大消费者和消费者协会工作人员提供一本有参考价值的工具书。

本书从立意、选题到编写,始终坚持从消费者的角度来思考问题和解答问题,以达到“详尽而不罗嗦,简明而又实用”之目的。为此,第一部分主要介绍消费者权益保护基础知识,同时也介绍了港台地区和外国保护消费者权益方面的有关情况;第二部分主要介绍解决消费纠纷的依据、方法和途径,重点是告诉消费者如何依法保护自己的合法权益;第三部分主要介绍如何鉴别商品的优劣,给消费者购物作参谋以防上当受骗;第四部分主要介绍与消费者权益保护相关的法律、法规及各种表格,以方便消费者办事。本书不但内容丰富,简明扼要,可读性强,而且依法解答,衔接紧密,操作性强,可谓是广大消费者和消费者协会工作者的良师益友。

在《中华人民共和国消费者权益保护法》颁布5周年之际,能将本书奉献给广大消费者及消协的全体工作者,这是我们编写者和出版工作者的共同心愿。参加本书编写的人员有:第一部分黄伟国;第二部分钱波;第三部分谢祥风;第四部分由编写者共同提供。全书由黄伟国统稿和主编。本书在编写过程中得到了工商行政管理部门和消费者协会的同行的鼓励和支持,在此表示衷心感谢。同时还要特别感谢赵益矛老师对本书编写工作的具体指导。

由于我们水平有限,加上时间仓促,书中难免有不当之处,敬请同行和广大读者批评指正。

编 者

1998年1月8日

目 录

第一部分 保护消费者权益基础知识

何谓“消费者”	(1)
你是“消费者”吗	(2)
世界上最早明确提出消费者权利的人是谁	(2)
世界各国消费者组织的建立情况如何	(3)
联合国大会是何时通过《保护消费者准则》的	(3)
什么是联合国《保护消费者准则》的目标	(4)
什么是联合国《保护消费者准则》的一般原则	(4)
香港特别行政区消费者委员会的由来及机构情况怎样	(5)
香港特别行政区消费者委员会的机构和职能有哪些	(5)
香港特别行政区消委会立例工作情况怎样	(6)
香港特别行政区消费者委员会是如何处理消费者投诉的	(6)
台湾省在保护消费者权益方面情况怎样	(7)
什么是财团法人日本消费者协会	(7)
日本消费者联盟何时成立? 职能如何	(8)
匈牙利消费者全国理事会的机构和职能情况如何	(9)
新加坡消费者协会的机构和职责情况如何	(9)
韩国消费者保护院的机构和职责情况如何	(10)
泰国消费者保护委员会的权限及义务怎样	(10)
波兰消费者联合会的机构和职责情况怎样	(11)
德国商品检验基金会机构和职责如何	(11)
何谓德国汽车俱乐部	(12)
柏林消费者咨询服务中心工作情况怎样	(12)
美国消费者联盟何时成立? 其主要任务是什么	(13)

美国消费品安全委员会的机构和职责如何	(13)
国际消费者权益日(3·15)的来历	(14)
我国是何时提出消费者权利问题的	(15)
我国为什么要制定《消费者权益保护法》	(15)
为什么说《消费者权益保护法》的制定是社会主义市场经济 发展的需要	(16)
怎样理解《消费者权益保护法》是广大消费者的护身法宝 ..	(17)
《消费者权益保护法》的适用范围有哪些	(17)
生产消费是否也属于《消费者权益保护法》调整的范围	(18)
如何理解《消费者权益保护法》与其他法律法规的关系	(19)
《消费者权益保护法》的基本原则有哪些	(19)
什么是自愿、平等、诚实信用的原则	(19)
什么是向消费者倾斜,给消费者以特别保护的原则	(20)
什么是保障消费者的人身、财产和其他合法权益不受侵害 的原则	(21)
何谓保护消费者的合法权益是全社会的共同责任的原则 ..	(21)
消费者有哪些权利	(22)
何谓人身、财产不受损害权	(23)
《消费者权益保护法》中的人身安全指什么	(23)
《消费者权益保护法》中的财产安全指什么	(24)
何谓知悉商品或服务的真实情况权	(24)
消费者在购买或接受服务前应掌握哪些真实情况	(25)
侵害消费者知悉商品服务真实情况的现象有哪些	(26)
何谓自主选择商品或服务权	(26)
消费者自主选择的主要内容有哪些	(27)
自主选择是否可随心所欲	(28)
何谓公平交易权	(28)
公平交易权中的质量保障指什么	(29)
怎样理解公平交易权中的价格合理	(29)

怎样理解公平交易权中的计量正确	(30)
如何理解有权拒绝经营者的强制交易行为	(30)
怎样理解消费者受损害后的求偿权	(31)
消费者可能受到的侵害主要有哪些	(32)
消费者受损害后求偿的途径和赔偿的额度有何规定	(32)
何谓依法成立维护自身权益的团体	(33)
为什么要给予消费者以结社权	(33)
成立消费者社会团体有哪些重要作用	(34)
消费者社会团体主要有哪些	(34)
何谓获得有关知识权	(35)
消费者有权获得的消费知识主要指哪些	(35)
消费者有权获得权益保护方面的知识主要有哪些	(36)
消费者应如何获得权益保护方面的有关知识	(37)
何谓人格尊严和民族风俗习惯受尊重权	(37)
人格尊严的主要内容包括哪些方面	(38)
侵害消费者人格尊严的现象有哪些	(38)
经营者怎样尊重消费者人格	(39)
民族风俗习惯主要指哪些	(39)
为什么要授予消费者行使监督权	(40)
消费者监督的内容主要有哪些	(41)
消费者行使监督主要通过哪几种方式	(42)
何谓经营者	(42)
经营者的义务有哪些	(43)
为什么经营商品或提供服务要保证质量与安全	(43)
经营者如何保证商品和服务质量	(44)
为什么说商品或服务的实际质量与标明的质量状况 必须相符	(45)
经营者若发现其提供的商品或服务存在严重缺陷时， 应如何处理	(46)

为什么说经营者必须提供商品和服务的真实信息	(46)
如何理解经营者应当标明其真实名称和标记	(47)
经营者怎么才能保证向消费者提供真实信息	(47)
为什么说经营者必须严格履行与消费者的合法约定的义务	(48)
国家为什么要规定部分商品实行“三包”	(48)
如何理解故意拖延或无理拒绝	(49)
如何理解《消费者权益保护法》中商业惯例一词	(50)
经营者为什么要接受消费者监督	(51)
如何理解“经营者不得以格式合同、通知、声明、店面告示” 等方式作出对消费者不公平、不合理的规定.....	(52)
消费者怎样与经营者协商和解	(53)
消费者在与经营者协商和解时应注意哪些问题	(54)
消费者怎么向消费者协会投诉	(55)
消费者可向哪些有关行政部门申诉? 怎样申诉	(55)
消费者向行政部门提起申诉时应注意什么	(56)
消费者怎样请求仲裁机构仲裁	(57)
消费者请求仲裁机构仲裁应注意哪些问题	(57)
消费者与经营者发生消费争议时可否向法院起诉	(58)
消费者怎样向法院起诉	(59)
消费者向法院起诉应注意哪些问题	(59)
经营者应承担哪些民事责任	(60)
如何理解惩罚性赔偿责任	(61)
何谓欺诈行为	(62)
规定惩罚性赔偿有何重要意义	(63)
不法经营者的哪些行为将受处罚	(64)
哪些行政机关有权处罚不法经营者	(64)
经营者不服行政机关处罚的怎么办	(65)
经营者故意阻碍行政人员执行公务的将受何处罚	(66)

消费者如何提高自我保护能力	(66)
国家采取哪些措施保护消费者合法权益	(67)
工商行政管理机关保护消费者的合法权益的主要措施有 哪些	(68)
中国消费者协会是何时成立的? 机构情况怎样	(69)
为什么消协是属于社会团体组织	(70)
法律赋予消费者协会哪些职能	(70)
我国消费者协会机构设置情况如何	(71)

第二部分 解决消费纠纷的依据、方法与途径

消费者人身安全受到伤害时如何寻求法律保护	(73)
消费者财产安全受到损害时如何寻求法律保护	(74)
消费者购买、使用的商品存在缺陷的该怎么办	(75)
消费者在接受服务时受到人身伤害, 是否可以要求服务者 赔偿	(75)
因商品和服务的质量问题, 造成其他人人身伤害的, 该 怎么办	(76)
食用不符合卫生要求的食品后, 消费者是否可以提出赔偿 要求	(77)
消费者购买到“三无”商品后, 该怎么办	(77)
消费者发现购买的商品是国家明令淘汰的商品时, 应该 怎么办	(78)
消费者发现购买的商品是掺杂、掺假, 以假充真, 以次充好 的商品时, 该怎么办	(79)
消费者因购买、使用商品或接受服务受到人身伤害的, 在赔 偿费用上有何具体规定	(79)
消费者因购买、使用商品或接受服务造成残疾的, 在赔偿费 用上有何具体规定	(80)
消费者因购买、使用商品或者接受服务造成死亡的, 其赔偿	

费用有何具体规定	(81)
农民受到假种子、假化肥、假农药坑害后,该怎么办.....	(82)
消费者服用假药致死,经营者应当承担什么样的责任.....	(83)
消费者在游乐场所游玩时受到人身伤害,是否可要求经营者 赔偿	(83)
消费者在接受美容服务时,受到有毒、有害化妆品伤害时,怎 么办	(84)
消费者在什么情况下购买、使用“处理品”、“等外品”时,可以 要求经营者赔偿	(85)
消费者购买了享有“打折”的商品后,发现存在质量问题的, 经营者是否要承担责任	(85)
单位购买并分配给职工的生活消费品出现质量问题时, 该怎么办	(86)
消费者在经营、服务场所遭到经营者或服务者的侮辱、诽谤 时,该怎么办.....	(86)
消费者因对挑选的商品不满意,决定不买了,这样是否可以	(87)
消费者发现买来的预包装食品尚在保质期内就已霉变, 他该向谁要求赔偿	(87)
消费者购买了由残次零件拼装成的商品时,该怎么办.....	(88)
消费者在购买商品或者接受服务遇到强制交易时,该怎么办	(89)
消费者发觉商品房出现质量问题时,该怎么办.....	(89)
消费者遇到经营者在秤具、量具上作弊,其合法权益受到损 害时,该怎么办.....	(90)
经营者把包装物的重量计入商品净重时,消费者该如何办	(91)
经营者对其经营的商品不明码标价的,消费者该怎么办.....	(91)
洗衣店打着服装“干洗”的招牌,其实没有进行过干洗,对	

这种行为消费者该怎么办	(92)
对于商品“名不符实”的,消费者该怎么办	(92)
公用企业限定消费者购买其指定的商品,消费者该怎么办	(93)
消费者应当如何对待经营者搭售商品或者附加其他不合理 的条件	(94)
经营者假冒他人的企业名称和标记向消费者提供商品或 服务的,其是否应承担法律责任	(95)
租赁商场柜台或场地的经营者不标明自己真实名称的,消费 者该怎么办	(95)
消费者在商场购物而被经营者搜身并限制其人身自由时, 该怎么办	(96)
消费者在购买商品或接受服务时,如何辨别经营者的“暴利” 行为	(97)
消费者在什么情况下可以向有关部门举报经营者有暴利行为	(98)
消费者对旅行社服务质量不满意,并在权益受到损害时,应 如何投诉	(98)
旅行社质量保证金赔偿标准,应该如何计算	(99)
消费者在旅游中因导游缘故造成其权益损害时,应如何 索赔	(100)
使用他人营业执照的违法经营者损害消费者合法权益的, 消费者应如何请求赔偿	(101)
消费者在展销会上购买商品或接受服务时,其合法权益受到 损害的,应向谁要求赔偿	(102)
消费者应如何看待经营者出具购货凭证或者服务单据的 义务	(103)
消费者听信“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”而 购买商品后发现并非如此时,该怎么办	(103)

消费者发现购买标有“正宗原装”进口商品却是假冒商品时， 该怎么办·····	(104)
消费者发现其购买的商品有质量问题，原来是由经营者 雇佣他人作欺骗性诱导所致时，该怎么办·····	(105)
消费者应该如何看待欺骗性有奖销售行为·····	(106)
经营者利用有奖销售的手段推销质次价高商品时，消费者 该怎么办·····	(107)
消费者购买了哪些商品可按国家规定享有“三包”·····	(107)
消费者购买、使用国家规定享受“三包”的商品，应该如何 看待经营者对商品的修理、更换、退货责任·····	(108)
对国家规定的“三包”商品，在什么情况下经营者可以免除 其“三包”责任·····	(109)
销售者、修理者、生产者落实“三包”责任，应该履行哪些 义务·····	(110)
对实施“三包”的大件商品，消费者要求经营者修理、更换、 退货的，经营者是否还应承担运输等合理费用·····	(111)
对消费者提出的修理、更换、退货要求，经营者故意拖延 或者无理拒绝时，该怎么办·····	(112)
消费者中介机构接受婚姻、劳务、日用品等介绍服务受到经 营者欺骗时，该怎么办·····	(113)
消费者邮购商品时，经营者未按约定提供，该怎么办·····	(114)
经营者以预收款方式提供商品或者服务未按约定提供时， 应承担哪些民事责任·····	(114)
经营者提供了不合格商品后，应承担什么民事责任·····	(115)
消费者因经营者利用虚假广告提供商品或服务，使其合法 权益受到损害时，经营者应承担什么民事责任·····	(116)
广告经营者发布虚假广告的，消费者是否可以请求行政 部门予以惩处·····	(117)
消费者因受虚假广告损害，而广告经营者又不能提供经营	

者的真实名称、地址的,广告经营者应承担什么责任……	(118)
消费者应如何去识别欺诈行为,怎样维护自己的合法权益	(118)
对于因欺诈行为造成损害的,消费者可以提出什么样的赔偿 要求.....	(119)
对消费者负有赔偿责任的企业分立或合并后,消费者如何 要求赔偿.....	(120)
消费者应如何看待格式合同中的不公平、不合理约定	(121)
消费者在购物时,发现“商品出门概不退换”等店堂告示时, 应该怎么办.....	(122)
消费者应该怎样与经营者协商和解.....	(122)
消费者协会受理消费者投诉的原则有哪些.....	(123)
消费者哪些合法权益受到损害时,可以向消费者协会投诉	(124)
哪些投诉消费者协会将不予受理.....	(124)
哪些投诉消费者协会将酌情受理.....	(125)
消费者协会对消费者投诉的受理有何规定.....	(126)
消费者协会对投诉的处理有什么规定.....	(126)
各级消费者协会在受理投诉时,其内部有何分工	(127)
消费者选择消费者协会进行调解有何好处.....	(128)
工商行政管理机关对受理消费者申诉有什么规定.....	(129)
工商行政管理机关如何对消费者申诉进行管辖.....	(130)
工商行政管理机关受理消费者申诉有何程序.....	(130)
技术监督部门在保护消费者合法权益方面的职责是什么	(131)
卫生监督管理部门在保护消费者合法权益方面的职责是 什么.....	(132)
进出口商品检验部门在保护消费者合法权益方面的职责是 什么.....	(133)

行业主管部门在保护消费者合法权益方面的职责是什么	(133)
司法机关应对哪些严重侵害消费者合法权益的违法犯罪行为进行依法惩处	(134)
消费者向人民法院起诉应具备哪些条件	(134)
人民法院应如何受理消费者的诉讼请求	(135)

第三部分 如何鉴别商品的优劣

• 家用电器类 •

怎样鉴别彩色电视机质量的优劣	(137)
怎样鉴别录像机质量的优劣	(138)
怎样鉴别家用电冰箱质量的优劣	(138)
怎样鉴别洗衣机质量的优劣	(140)
怎样鉴别吸尘器质量的优劣	(141)
怎样鉴别电风扇质量的优劣	(141)
怎样鉴别电饭锅质量的优劣	(143)
怎样鉴别电热毯质量的优劣	(143)
怎样选购电暖器	(144)

• 日用品类 •

怎样鉴别金属家具质量的优劣	(145)
怎样鉴别草席质量的优劣	(145)
怎样鉴别沙发质量的优劣	(146)
怎样鉴别席梦思质量的优劣	(147)
怎样鉴别热水瓶质量的优劣	(147)
怎样鉴别日用玻璃器皿质量的优劣	(148)
怎样鉴别高压锅质量的优劣	(148)
怎样鉴别火锅质量的优劣	(149)
怎样识别有毒蚊香	(149)

怎样识别有毒塑料袋·····	(150)
怎样鉴别气体打火机质量的优劣·····	(151)
怎样鉴别变色镜质量的优劣·····	(152)
怎样挑选手表·····	(152)
怎样选购聚酯家具·····	(152)

· 皮革、棉毛化纤织品类 ·

怎样识别皮革的种类·····	(153)
怎样鉴别皮鞋质量的优劣·····	(154)
怎样鉴别皮革服装质量的优劣·····	(155)
怎样鉴别裘皮服装质量的优劣·····	(156)
怎样鉴别羽绒服质量的优劣·····	(156)
怎样识别假兔羊毛衫和羊毛衫·····	(157)
怎样鉴别领带质量的优劣·····	(158)
怎样鉴别呢绒质量的优劣·····	(159)
怎样鉴别绒线质量的优劣·····	(159)
怎样识别假丝棉·····	(160)
什么是纯羊毛标志·····	(160)
如何识别真丝与仿真丝·····	(161)
如何鉴别混纺织物·····	(161)
皮包的皮质怎样识别·····	(162)
如何辨认进口时装符号·····	(162)

· 医药类 ·

怎样识别失效药品·····	(163)
怎样识别真假龟板·····	(164)
怎样识别真假阿胶·····	(164)
怎样识别真假虎骨·····	(165)
怎样识别真假麝香·····	(165)
怎样识别真假燕窝·····	(166)

怎样识别真假鹿茸·····	(167)
怎样识别真假三七·····	(168)
怎样识别真假红参·····	(169)
怎样识别真假天麻·····	(169)
怎样鉴别野山人参的真伪优劣·····	(170)
如何识别进口西洋参与引种西洋参·····	(171)

· 首饰化妆品类 ·

怎样识别真假黄金饰品·····	(171)
怎样识别真假银饰品·····	(173)
怎样识别真假钻石·····	(174)
怎样识别真假珍珠·····	(175)
怎样鉴别珍珠饰品质量的优劣·····	(176)
怎样鉴别玉石饰品质量的优劣·····	(177)
怎样鉴别翡翠饰品质量的优劣·····	(178)
怎样识别变质化妆品·····	(178)
怎样鉴别雪花膏质量的优劣·····	(179)
肉眼怎样识宝石·····	(180)
怎样鉴别冷霜质量的优劣·····	(180)
怎样鉴别香水质量的优劣·····	(181)
怎样鉴别洗发精(膏)质量的优劣·····	(182)
怎样鉴别口红质量的优劣·····	(182)
怎样选购假发套·····	(183)
辨色味选购花露水·····	(184)

· 文化娱乐用品类 ·

怎样鉴别照相机质量的优劣·····	(184)
怎样识别假冒彩色胶卷·····	(186)
怎样鉴别录像带质量的优劣·····	(187)
怎样识别假原声录音带·····	(187)