

第一篇 权益保护

一、消费者运动与消费者组织

【消费者运动】消费者运动是指在现代商品经济条件下，消费者为争取社会公正，维护自身权益，同损害消费者利益行为进行斗争的一种有组织的社会运动。

与生产经营者比较，消费者是相对分散的，经济上处于弱势，由于经验与信息的不足，消费者的合法权益往往受到侵害，因此，自二次大战以来，世界上已有 90 多个国家和地区开展了维护消费者权益的运动。1985 年 4 月 9 日，联合国大会一致通过了《保护消费者准则》，敦促各国政府采取切实措施，维护消费者的利益。

【国际消费者联盟组织】国际消费者联盟组织（简称 CI）是一个独立的、非盈利的、非政治性的消费者团体国际联络组织。1960 年由美国、英国、澳大利亚、比利时和荷兰五个国家的消费者组织发起成立，总部设在英国伦敦。现有成员：72 个国家和地区的近 200 个消费者组织。中国消费者协会于 1987 年被该组织接纳为正式会员。

国际消费者联盟组织的宗旨是：在世界范围内协助并推动各国消费者组织及政府做好保护消费者权益的工作，促进产品比较试验、消费信息、消费教育等方面的国际合作与交流；在联合国等国际机构中代表消费者讲话，协助不发达国家和地区的消费者组织开展工作。

【“3·15”国际消费者权益日】为了扩大对消费者权益保护的宣传，使之在世界范围内得到重视，促进国家、地区消费者组织之间的合作和交往，更好地开展保护消费者权益工作，国际消费者联盟组织于1983年确定每年3月15日为“国际消费者权益日”。这一日期的选定是基于美国前总统约翰·肯尼迪于1962年3月15日在美国国会发表的《关于保护消费者利益的总统特别咨文》中首次提出了著名的消费者的“四项权利”，即：获得消费安全的权利；取得消费资讯的权利；自由选择商品的权利；合法申诉的权利。

从1983年以来，每年的3月15日世界各国的消费者组织都要举行大规模活动，通过各种形式，利用各种宣传媒体集中宣传消费者的权利、消费者组织的义务，显示消费者的强大力量。

【中国消费者协会】中国消费者协会于1984年12月26日经国务院批准成立，是社会团体性质的全国性消费者组织。

中国消费者协会的领导机构是理事会，理事由人民团体、政府有关部门、各方面的消费者代表和各省、自治区、直辖市协商推举产生。理事会选举常务理事、副会长、会长组成常务理事会。

【中国消费者协会的宗旨和任务】中国消费者协会的宗旨是：对商品和服务进行社会监督，保护消费者利益，指导群众的消费，促进社会主义市场经济的发展。

中国消费者协会的任务是：

1. 宣传国家的经济方针、政策、引导合理消费；
2. 协助人大和政府制定维护消费者权益的法规，并监督执行；
3. 受理消费者对商品和服务方面的投诉；
4. 开展对商品和服务的监督；
5. 开展保护消费者利益的宣传，研究保护消费者权益的理论；
6. 推动建立地方消费者组织；
7. 开展国际交往活动。

【地方各级消费者协会】地方各级消费者协会或消费者委员

会是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会团体。在业务上接受上级消费者组织的指导。截止 1997 年底，全国已成立 3000 多个县以上消费者协会。在城市街道、农村乡镇以及学校、机关、集贸市场、大中型工商企业还建立了各种类型的消费者组织的分会、联络站、监督站 3 万多个，有义务联络员、监督员 6 万多人。

【消费者协会的职能】《消费者权益保护法》第三十二条规定，消费者协会履行下列职能：

1. 向消费者提供消费信息和咨询服务；
2. 参与行政部门对商品和服务的检查；
3. 就消费者有关合法权益问题向有关行政部门反映、查询、提出建议；
4. 受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；
5. 投诉事项涉及商品和服务质量问题的可以提请鉴定，鉴定部门应当告知鉴定结论。
6. 就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼；
7. 对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评。

【《中国消费者》杂志】《中国消费者》杂志是中国消费者协会主办的国内外公开发行人刊物，是以保护消费者权益、正确引导消费为宗旨，对损害消费者合法权益的行为进行监督的国家级权威媒体；是中国消费者协会联系全国各级消费者组织和广大消费者的桥梁和纽带。

《中国消费者》杂志的主要内容有：宣传普及国家保护消费者权益的法律、法规和政策；追踪报道消费生活中的热点问题，综合分析各种消费现象，倡导健康的消费时尚；定期发布中国消费者会的产品（服务）比较实验信息和国家有关机构的产品检测信息；揭

露假冒伪劣，为消费者仗义执言；及时提供可靠的消费信息、市场动态，介绍选择和鉴别商品（服务）的实用知识和方法。该刊栏目丰富、内容充实，体现了作为中国消费者协会机关刊物的权威性、公正性、指导性和实用性。自 1994 年创刊以来，赢得了广大消费者的信赖，影响不断扩大，已成为覆盖全国三十一个省市两千多个市县的知名刊物。

二、消费者的权利与法律保护

【消费者权益保护法】消费者权益保护法是调整因保障公民的物质、文化消费权益而产生的社会关系的法律规范的总称。因此，广义地讲，凡涉及消费者权益保护的法律、法规都属于消费者权益保护法的范畴 比如我国的《产品质量法》、《反不正当竞争法》、《计量法》、《食品卫生法》、《广告法》等等 以及地方保护消费者权益的法规。狭义地讲则专指我国第一部以保消费者权益为基本内容的法典——《中华人民共和国消费者权益保护法》（本书以下简称《消法》）

【《消法》与《民法通则》的关系】《民法通则》是所有民事法律规范中的基本法、龙头法。它所确立的民事活动的基本原则以及各项民事法律制度，是处理平等主体之间民事权利义务关系的基本依据。由于《消法》涉及到消费者与经营者之间横向的法律关系，并是在其基本原则指导下制定的，因此《民法通则》是处理消费者与经营者法律关系的基础，也是《消法》的重要立法依据之一，而《消法》是对《民法通则》中保护消费者合法权益的法律制度的进一步完善和发展。

【《消法》与相关法律的关系】由于消费者权益保护问题牵涉面十分广泛，我国有众多法律在不同程度上涉及到消费者利益的保护问题，构成了消费者保护的法律体系，而在这一体系中，《消

法》处于综合性、专门性的法律地位，起着核心和统帅的作用。但为了避免与相关法律、法规的重复，只能在相关法律、法规的基础上加以规范。所以对于《消法》未作规定的应依照其它法律法规的有关规定。消费者有必要以《消法》为主，综合运用相关法律来保护自己的合法权益。

【《消法》的三项基本原则】《消法》作为我国第一部以保护消费者权益为基本内容的法典，体现了我国保护消费者权益的三项基本原则：

1. 国家保护原则 在商品经济条件下，作为自然人的消费者与作为法人的经营者相比处于弱者地位，这种弱者地位将会阻碍消费者需求的满足，进而对社会经济发生不良影响，因此《消法》的有关条文体现了国家以特有的权力对消费者与经营者之间的关系进行适度的干预，给消费者以特别保护。

2. 全社会保护原则《消法》规定，保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。《消法》赋予消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利，并鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。

3. 充分、及时、有效保护原则 具体体现在：

(1) 每个消费者的权益均受《消法》的保护，《消法》未作规定的，受其它法律的保护。

(2) 每个消费者都享有全面的消费权利，《消法》对每个消费者享有的每项权利都提供保护。《消法》规定了消费者的九大权利，基本上概括了消费者在社会生活不同领域、不同方面应当享有的权利。

(3)《消法》不仅要求经营者对消费者承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的责任，而且还要求经营者对消费者承担人身、财产损害的赔偿责任，承担因欺诈行为造成损害的加倍赔偿责任。

(4) 行政职能机关、消费者权益保护组织和司法机关等，发现损害消费者合法权益的行为应及时立案查处。

【消费者的九大权利】消费者权利是消费者在消费生活中所享有的权利，是消费者利益在法律上的表现。确认消费者权利，是制定和完善保护消费者立法的重要内容，也是切实维护消费者利益的重要环节。《消法》规定消费者有九大权利，即：安全权、知情权，自主选择权、公平交易权、求偿权、结社权、获得有关知识权、人格尊严和民族风俗习惯受尊重权、监督权。本篇将在下列条目中分别予以介绍。

【安全权】消费者在购买，使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利，简称安全权。安全权是消费者最重要的权利，也是宪法赋予公民的人身权、财产权在消费领域的具体体现。为了使这一权利真正得到实现，消费者有权要求经营者提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求。有国家标准、行业标准的，消费者有权要求商品和服务符合国家标准或行业标准，如食品、药品、家用电器等；对于没有国家标准、行业标准的，如某些新开发的商品和服务项目，消费者有权要求经营者保证其在购买、使用该商品或接受服务时，不具有危害人身、财产安全的因素存在。

【知情权】消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受服务的真实情况的权利，简称为知情权。该项权利表明：消费者在购买、使用商品或接受服务时，有权询问、了解商品或服务的有关真实情况；提供商品或者服务的经营者有义务真实地向消费者说明有关情况。

【自主选择权】消费者享有自主选择商品或者服务的权利，简称为自主选择权，主要包括以下几个方面的内容：(1) 有权自主选择提供商品或者服务的经营者；(2) 有权自主选择商品品种或服务方式；(3) 有权自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务；(4) 在自主选择商品或服务时，有权进行

比较、鉴别和挑选。

【公平交易权】消费者享有公平交易的权利，简称公平交易权。市场交易的基本原则是：平等自愿原则，等价有偿原则，公平原则和诚实信用原则，因此，消费者和经营者都享有公平交易的权利，但由于在市场活动中，消费者往往处于弱者的地位，更需要突出强调享有公平交易的权利以便从法律上给予保护。根据《消法》的规定，这项权利主要体现在以下两个方面：（1）有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件；（2）有权拒绝交易者的强制交易行为。

【求偿权】消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利，简称为求偿权。

享有求偿权的主体是因购买，使用商品或者接受服务而受到人身、财产损害的消费者，包括以下几种类型：（1）商品的购买者；（2）商品的使用者；（3）服务的接受者；（4）第三人。第三人是指除商品的购买者、使用者或者服务的接受者之外的，因偶然原因而在事故现场受到损害的其它人。

【结社权】消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利，简称为结社权。赋予消费者以结社权，使消费者通过有组织的活动，维护自身合法权益是非常必要的，也是国家鼓励全社会共同保护消费者合法权益的体现。

【获得有关知识权】消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利，简称为获得有关知识权。这一权利包括两方面的内容：一是获得有关消费方面的知识，比如有关消费观的知识，有关商品和服务的基本知识，有关市场的基本知识；二是获得有关消费者权益保护方面的知识，比如消费者权益保护的法律、法规和政策，以及保护机构和争议解决途径等方面的知识。

【人格尊严和民族风俗习惯受尊重权】人格尊严是消费者的人身权的重要组成部分，包括姓名权、名誉权、荣誉权、肖像权等。

消费者的人格尊严受到尊重是消费者最起码的权利之一。在实践中，侵犯消费者人格尊严权大量表现为侮辱消费者，即侵犯消费者名誉权的行为，此外还有搜查消费者的身体及其携带物品，甚至限制消费者人身自由的行为。

尊重民族风俗习惯，是党和国家民族政策的重要内容。我国是统一的多民族国家，各民族都有不同的风俗习惯，与消费密切相关，因此，尊重少数民族的风俗习惯，对于保护少数民族消费者的合法权益，贯彻党和国家的民族政策，都有极其重要的意义。

【监督权】消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利，简称监督权。这一权利可具体表现为：消费者有权检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法失职行为，有权对保护消费者权益工作提出批评和建议。

【经营者必须保证商品和服务的安全】《消法》第十八条规定：经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

经营者如果违反上述规定，给消费者造成人身、财产损害的，必须承担其法律责任。

【经营者必须提供商品和服务的真实信息】商品和服务的真实信息，是消费者行使自主选择权的基础，对此，《消法》第十九条对经营者作出了规定。

首先，经营者不得作引人误解的虚假宣传，这包括两种行为类型：一是虚假宣传；二是引人误解的虚假宣传。虚假宣传是指宣传的内容与商品或者服务的真实情况不符，引人误解的虚假宣传是指可能使消费者对商品和服务的真实情况产生错误的联想的宣传。在通常情况下，虚假宣传必然引人误解，但引人误解的宣传并

不一定是虚假的，有的宣传内容即使是真实的，也可能引人误解，如有些“买一送一”的广告，实际上玩的是偷换概念的把戏：买一本挂历而仅送一张小小的贺年卡。

其次，经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。

【经营者不得侮辱、诽谤消费者】侮辱、诽谤消费者是一种侵犯消费者名誉权的行为，这种侵权行为是指经营者自己或利用他人通过捏造、散布虚伪事实或以不文明、不礼貌的语言，贬低、诋毁消费者的人格尊严。例如，有的商店的营业员，对于不了解市场行情的消费者，不是耐心地给予介绍，而是白眼相加，恶语相待：“乡巴佬！你懂不懂？”“你买得起吗？”等等。对于这种侮辱、诽谤消费者的行为，《消法》第二十五条明文禁止。

【经营者不得对消费者进行搜查】根据我国法律规定，除国家有关机关依照法定程序，有权对消费者的身体及其携带的物品进行必要的搜查、检查外，其他任何单位和个人均无权进行，对此《消法》第二十五条也作了明确规定。但近几年却发生了多起经营者以商品失窃等理由为借口，自行决定搜查消费者的身体及其携带物品的事件，这是法律所不能容许的。

【经营者不得侵犯消费者的人身自由】在实践中，有些经营者法制观念淡薄，商业道德水平低下，表现为随意限制消费者的人身自由，甚至扣留、殴打消费者，影响十分恶劣。消费者的人身自由权受法律保护，任何经营者均不得以任何借口、任何手段限制、甚至剥夺消费者的人身自由权，违者要受到法律的严厉制裁。

【格式合同中不公平的内容无效】格式合同又称定型化合同或标准化合同。在消费领域中，格式合同是指经营者为与消费者订立合同而单方拟定的合同条款（也包括经营者发布的通知、声明、店堂告示等）。在市场交易中，经营者往往利用格式合同来减轻、推卸自身的责任，或给消费者订立额外的义务，使自己处于有利地

位，这在房屋销售合同中表现得尤为突出。为此《消法》第二十四条规定：经营者以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费者权益应当承担的民事责任的内容无效。如果除去无效内容部分，格式合同仍然可以成立的，则不影响其它部分的效力；如果除去无效部分，合同即不能成立或者对消费者仍显失公平的，则格式合同全部无效。

三、质量、价格与“三包”规定

【产品质量】产品质量是指国家有关法规、质量标准以及合同规定的对产品使用、安全和其它特性的要求，也称适用性。一般包括五个方面内容：(1)性能，指产品为满足使用目的所具备的技术特性；(2)寿命，指产品能够正常使用的期限；(3)可靠性，指产品在规定时间和条件下，完成规定功能的能力；(4)安全性，指产品在流通、操作使用中保证安全的程度，如在使用中不能损害人的身体健康，不能发生人身事故等；(5)经济性指产品从设计、制造到使用寿命周期的成本的大小。

《产品质量法》第十四条对在我国境内生产、销售的产品质量要求作出了规定（参加本书附录）。

【产品质量责任】是指产品生产、经销、储运企业对保证产品质量所应承担的责任。该责任分两部分，一是在本生产环节内，确保产品质量合格；二是如因产品质量缺陷给用户和消费者造成人身伤害或财产损失应负的责任，《产品质量法》、《消法》对此有明确规定，本书在其它相应的条目中有具体介绍。

【产品标准】根据《标准化法》规定，我国的产品标准分国家标准(GB)、行业标准(HB)、地方标准(DB)和企业标准(QB)四级。国家标准由国务院技术监督管理部门制定；行业标准由国务院行政主管部门制定，以补充国家标准的缺项；地方标准由地方政府的标

准部门制定，以补充上述两项标准的缺项，其代号是在 D 前加行政区的汉字简称；企业标准是在没有以上三项标准的情况下制定的，或者是企业为提高质量制定的严于国标、行标、地标的标准。产品的标准是判定产品是否合格的主要依据之一。

产品标准分强制性标准和推荐性标准两种。

【强制性标准与推荐性标准】《标准化法》规定，保障人体健康、人身、财产安全的标准和法律、法规规定强制执行的标准是强制性标准，其它标准是推荐性标准。强制性标准必须执行，不符合强制性标准的产品禁止生产、销售和进口。下列标准属于我国的强制性标准：

1. 药品标准，食品卫生标准，兽药标准；
2. 产品及产品生产、储运和使用中的安全、卫生标准，劳动安全、卫生标准，运输安全标准；
3. 工程建设的质量、安全、卫生标准及国家需要控制的其他工程建设标准；
4. 环境保护的污染物排放标准和环境质量标准；
5. 重要的通用技术术语、符号、代号和制图方法；
6. 通用的试验、检验方法标准；
7. 互换配合标准；
8. 国家需要控制的重要产品质量标准。

【产品瑕疵】瑕疵的字面含义是指玉上面的小斑点，产品瑕疵是指产品存在毛病，比如，布料上有些小疙瘩或线头，通常人们说这块布料有“疵点”，这就是产品瑕疵。但这块布料还是可以用。再如，按照标准规定，热水瓶在 24 小内应使开水保持在 80℃ 结果 24 小时仅能达到 60℃，这是产品性能上的瑕疵。由此可见产品瑕疵不同于产品缺陷，产品瑕疵是非危险的毛病，而产品缺陷是指产品存在不合理的危险，那么，有瑕疵的产品是否可以销售呢？《产品质量法》第十四条第二项规定，产品“必须具备应当具备的使用性

能，但是对产品使用性能的瑕疵作出说明的除外。”因此，存在瑕疵的产品是可以销售的，但是必须以“处理品”、“次品”等形式注明，并告诉消费者哪方面有瑕疵。如果将有瑕疵的产品冒充合格产品销售，则属于欺骗消费者行为，要承担相应的法律责任。

【产品缺陷】按照产品质量法第三十四条的规定，产品缺陷是指“产品存在危及人身，他人财产安全的不合理的危险；产品有保障人体健康，人身财产安全的国家标准、行业标准的，是指不符合该标准。”可见产品缺陷是指产品存在一定的危险性，并且在某种条件下，很可能造成人身伤害，或者财产损失。比如，电风扇所使用的某些电器元件绝缘性能不好，容易导致漏电，啤酒瓶厚薄不匀，容易发生爆炸，都属于产品缺陷。这是很好理解的，但为什么法律表述使用了一个“不合理的危险”这样的字样呢？难道还有合理的危险吗？回答是肯定的。所谓不合理的危险是指被广大消费者普遍认为不应该具有的危险，比如消炎药应当具有消炎的作用，但不能因为吃了消炎药治愈了炎症，而导致肝脏或肾脏受到了损害，如果发生了这种情况，人们就会公认，这种消炎药具有不符合公理的危险，这就是不合理的危险。所谓合理危险是指某些产品不可避免的副作用，比如酱油、食醋都含有一定数量的大肠杆菌或者黄曲霉素，黄曲霉素是一种致癌物质，但是按照国家标准规定，每公斤酱油、醋所含黄曲霉素不得超过5微克，绝对一点不含黄曲霉素的酱油、醋是没有的，因此，只要黄曲霉素含量不超过国家标准，则不会对人体健康造成危害，这就是存在合理危险。再比如，香烟含有焦油，汽车要排放有害气体，只要不超过国家标准，也属于存在合理危险。

判断产品是否存在缺陷，可用国家标准、行业标准中规定的安全、卫生指标来判断。没有这些标准的，可以用被广大公众所普遍认为合理的标准或者认识作为判定的依据。

存在不合理危险的产品是不能够销售的。

【不合格产品】《产品质量法》第十四条规定了判定产品质量合格与否的准则，包括三个方面：①产品不存在危及人身、财产安全的不合理的危险；②产品须具备应当具备的使用性能；③产品质量应当符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准，符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。合格产品须同时具备上述三个条件，反之，凡不符合上述三个条件之一的产品，即可认定为不合格产品。

不合格产品可分为有瑕疵产品和有缺陷产品两类，这两类产品具有不同性质，本篇在前面的条目中已分别作了介绍。

【以假充真产品】以假充真产品是指以一种属性完全不同的产品，经过伪装冒充另一种产品。比如用胡萝卜冒充人参，用明胶冒充燕窝，用土豆冒充天麻等等。尤其是假药、假酒等以假充真的产品直接危及到人的健康和生命，造成的后果非常恶劣。为此，《产品质量法》第二十条和第二十七条明确规定，生产者、销售者生产销售产品“不得以假充真”。法律对这种行为规定了严厉的处罚，不但要追究民事赔偿责任，还要追究行政处罚责任；对构成犯罪的依法追究刑事责任，对罪大恶极的，可以处以死刑。

【失效、变质产品】失效产品是指产品失去了原有的效力、作用；变质产品是指产品发生了本质性的物理、化学变化，失去了原有的使用价值。

产品是否失效、变质，对于药品、农药和食品、饮料关系十分重大，因此，《产品质量法》、《消法》都明文禁止销售失效、变质产品，《药品管理法》、《食品卫生法》也对此作出了严格的规定，对违法者要依法追究民事、行政、刑事责任。

消费者应该注意的是，在购买限期使用的产品时，一定要搞清楚保质期，千万不能购买和使用已过保质期的产品，以免发生事故。

【冒牌商品】冒牌商品，也称假冒商品：一般分为三类： 伪造

或者冒充他人注册商标、企业名称；②伪造或者冒用他人商品特有的名称、包装、装潢；③伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志。对上述①、②类假冒商品的鉴定，由注册商标、企业名称、商品特有名称、包装、装潢的所有权人作出最具权威性；对上述③类假冒产品的认定由标志的认证机构作出最具权威性。

生产和销售假冒商品属于欺诈行为，不仅要承担加倍赔偿的责任，情节严重的还要同时给予行政处罚或追究刑事责任。

【商品的质量鉴定】要确定一件商品是否存在质量问题，按有关法律规定，应由国家法定的产品质量监督检验机构作出鉴定，目前，这些机构有：国家技术监督局依法授权的国家产品质量监督检验中心 221 个，各省、自治区、直辖市、计划单列市依法设置的质量监督检验所 44 个，县级以上产品质量监督检验所 963 个以及地方技术监督行政主管部门授权设立的专业产品质量监督检验站 1558 个。为方便消费者查询，本书将部分国家产品质量监督检验中心和北京市部分法定质检机构的名录收于附录中。

应当说明的是：尽管目前我国法定质量检验机构的门类比较齐全，体系比较完善，但消费者要进行商品检验还是有一定难度的，这是因为国家下达给检验机构的任务比较繁重，一些检验机构有时可能不接受消费者个人委托的检测事宜；其次，商品质量检测的费用一般是比较高的，对此消费者应有一定的了解和认识。

为了解决消费者遇到的检测难问题，一些地方消协以当地技监、商检等部门为依托建立了专门为消费者服务的商品质量检验机构。到 1997 年已有河北、浙江、广东、天津、宁夏等省、市、区消协成立了这样的商品检测中心。

【我国的价格管理形式】商品价格是由生产成本、流通费用、利税等几部分因素构成的，是商品同货币交换的比例。

1997 年 12 月 29 日公布，将于 1998 年 5 月 1 日起施行的《价格法》规定了我国的价格管理形式：国家实行并逐步完善宏观经济

调控下主要由市场形成价格的机制。价格的制定应当符合价值规律，大多数商品和服务价格实行市场调节价，极少数商品和服务价格实行政府指导价或者政府定价。

【市场调节价】市场调节价是指由经营者自主制定，通过市场竞争形成的价格。这里所说的经营者是指从事生产、经营商品或者提供有偿服务的企业、其他组织和个人。

【政府指导价和政府定价】政府指导价是指政府价格主管部门按照定价权限和范围规定基准价及其浮动幅度，指导经营者制定的价格。政府定价，是指政府价格主管部门按照定价权限和范围制定的价格。

根据《价格法》的规定实行政府指导价或者政府定价的商品和服务主要是以下几类：①与国民经济发展和人民生活关系重大的极少数商品；②资源稀缺的少数商品；③自然垄断经营的商品；④重要的公用事业价格；⑤重要的公益性服务价格。

政府指导价与政府定价由国务院价格主管部门和省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门按照《价格法》的规定制定并公布。

【明码标价制度】新颁布的《价格法》规定：经营者销售、收购商品和提供服务，应当按照政府价格主管部门的规定明码标价，注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。

经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用。

经营者违反明码标价规定的，将受到没收违法所得，并处五千元以下罚款的行政处罚。

【对非法牟利的认定与处罚】根据国家计委 1995 年 1 月发布的《制止牟取暴利的暂行规定》，以下行为为非法牟利：

1. 不明码标价或在明码标价之外索要高价；
2. 谎称削价让利或以虚假的优惠价、折扣价、处理价、最低价

以及其它虚假的价格信息，进行价格欺诈；

3. 生产经营者（商店）之间或行业之间互相串通哄抬价格；
4. 违反公平自愿原则，强迫交易对方接受高价；
5. 采取其它价格欺诈手段。

对有非法牟利行为的经营者由价格管理机构给予警告，责令其向受害者一方退还非法所得。非法所得不能退还的予以没收，可以并处非法所得五倍以下的罚款；情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

消费者还可根据《消法》的有关规定，对以上述 1、2、5 种行为损害自身利益的经营者要求加倍赔偿。

【国家对有关商品实行“三包”的规定】“三包”是指经营者对所经营的商品承担包修、包换、包退的责任。早在 1986 年，原国家经委、电子工业部、国家工商行政管理局等八部门就联合颁布了《部分国产家用电器三包规定》。随着我国市场经济的发展，尤其是《产品质量法》、《消费者权益保护法》的颁布实施，这个规章已难以适应保护消费者权益的需要，为此，国家经贸委、国家技术监督局、国家工商局、财政部于 1995 年 10 月 31 日颁布了《部分商品修理更换退货责任规定》（简称“新三包规定”）。其主要内容和重点是：（1）该规定的适用范围是指由国务院产品质量监督管理部门会同商业主管部门，共同制定的《实施三包的部分商品目录》中所列商品。现已公布的第一批产品目录载明了彩色电视机、家用电冰箱、空调器等 18 种耐用消费品的整机和主要零部件的三包有效期以及退货时折旧率的计算标准。（2）销售、修理、生产三者承担三包的责任关系及各自的义务。（3）三包有效期的时间计算；修理、更换、退货的各自适用条件、不适用条件及费用的承担者。（4）因三包纠纷的投诉及纠纷的解决。

《部分商品修理更换退货责任规定》及《实施三包的部分商品目录》见本书附录。

【未列入“三包目录”的商品的“三包”】对于尚未列入国家《实施三包的部分商品目录》的商品的修理、更换、退货应区别以下四种情形对待：

1. 根据《产品质量法》的规定，经营者售出的商品有下列情形之一的，应负责修理、更换、退货；如果给消费者造成损失的还应赔偿损失：

- (1) 不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的；
- (2) 不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的；
- (3) 不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况的。

2. 根据《消法》第四十八条的规定，依法经有关行政部门认定为不合格的商品，消费者要求退货的，经营者应当负责退货。

不合格商品的定义，请见本篇“不合格产品”条目的解释。依法经有关行政部门认定，是指不合格产品的认定须经国家法定质量检验机构作出。

3. 经营者与消费者约定实行“三包”的，应当按约定履行。

上述的经营者既包括经销商，也包括生产商；约定的方式既包括书面合同（协议）中的约定，也包括口头合同（协议）中的约定，还包括经营者以各种明示方式作出的单方允诺，如生产商附在商品包装内的保修单、经销商在宣传广告、店堂告示中作出的单方允诺等等。

4. 按照行业规定或商业惯例的退换。例如，消费者因所购服装的规格、花色、尺寸不合适要求退换的，只要不脏、不残、不影响销售，经营者应予退换。

应当着重指出的是，《消法》规定对于实行“三包”的商品在保修期内经过两次修理仍然不能正常使用的，经营者应当负责更换或退货。对于实行“三包”的大件商品，消费者要求经营者修理、更换、退货的，经营者应当承担运输费等其它合理费用。

【特价商品的“三包”】特价商品一般是指“优惠”、“削价”和“处