

# 消费者权益保护 法律问题100问

内含《食品安全法》相关法律问题

—FALU WENTI 100 WEN—

刘凝 主编  
邱彩霞 编著

## 编委会

主 编

刘 凝

副主编

邱彩霞

编委会

(按姓氏笔画为序)

王 蕾 朱古律 邱彩霞 张赛男 吴振娟  
吴晓燕 苑宁宁 范净玉 洪 伟 赵 娟

作为一名从业近30年的律师，我几乎见证了中国法治发展的每一步进程，我深深知道，只有当每一个普通公民都能用法律维护自己的合法权益时，法治才算落到了实处。但法律作为一个专业领域，让大家普遍了解专业知识并不现实，也没有必要，只要遇到了具体法律问题时，可以方便快捷地了解相关规定就可以了。为了能在力所能及的范围内，为大家提供一些法律帮助，2006年，我和北京电视台《法治进行时》栏目合作，推出了公益法律服务热线——《法治进行时》免费法律咨询热线和徐滔法律服务网。

热线开通以来，公众的反映完全出乎我的意料，我和北京市易行律师事务所的同事们每年回答电话咨询22万多人次，回复网上咨询7万多人次，接待当面咨询3万多人次，相当于每年为30余万人提供了免费的法律咨询和法律帮助，这个数字既令我们震惊，也让我们感到无比的骄傲和自豪。为了让大家更从容地应对生活中的法律问题，我们从这些年中公众咨询的

100 多万个法律问题中精选出大家提问最多的 1000 余个问题，分门别类，详细解答，汇集成册。这样您一旦遇到类似的情况，就可以按图索骥，方便地找到答案了。如果您还有不明白的地方，还可以拨打书上的咨询电话，我们的律师会给您满意的答复。

为了更方便地让您理解这些法律问题，我们预设了大家最可能遇到的情况，再把相关法律规定和律师的解释列在后面。律师在解答的过程中尽量使用大家都听得懂的语言，力争让每个人一看就明白，我们精益求精，三易其稿，反复琢磨，精心打造，就是为了让您满意。这套《生活法律热线丛书》在 2011 年出版后，得到读者的广泛欢迎，很多读者打电话给我们说通过这套书让自己少走了不少弯路，或者避免了上当受骗，这让我们感到高兴和欣慰。今年，我们根据读者反馈的信息和法律的更新又对本套书作了修订，并增加了部分内容，使之更加全面、系统和实用。

最后，衷心希望这套书能对您有所帮助！

刘 凝

## 第一章 消费者权益基本知识

1. 服装店进货被欺诈，是否受《消费者权益保护法》的保护？ / 2
2. 消费者买到假货，其合法权益由谁来保障？ / 4
3. 经营者和消费者进行交易，应当遵循什么原则？ / 6
4. 面对消费者被欺诈的情况，如何做好宣传教育？ / 7

## 第二章 消费者的权利

5. 消费者在购买特价商品时，是否有挑选的权利？ / 10
6. 经营者可否以“消费者已挑选为由”强制交易？ / 12
7. 消费者购买的手机爆炸，是否有索赔的权利？ / 14
8. 消费者可以成立维权组织吗？ / 15
9. 消费者购买平板电脑时被蒙骗，他们该如何防止被“忽悠”？ / 16
10. 消费者是否享有监督权和批评建议权？ / 18
11. 消费者在购买商品时，人格尊严是否应当得到尊重？ / 20

### 第三章 经营者的义务

12. 经营者是否有义务听取消费者提出的意见? / 24
13. 经营者是否有义务对消费者进行安全警示? / 26
14. 经营者应当对自己经营的商品做怎样的宣传或者说明? / 28
15. 电脑城出售电脑是否应当明码标价? / 30
16. 商户租用商场柜台, 可对外宣称是商场员工吗? / 31
17. 文具店是否有义务向消费者提供发票? / 33
18. 所购电器出现质量问题, 在经营者拒绝维修的情况下, 如何适用举证责任倒置? / 34
19. 消费者订购的床未到达要求, 经营者是否有退货的义务? / 36
20. 购买什么商品, 可享有7日无理由退货权? / 38
21. 促销的服装“一经售出概不退换”是否合法? / 40
22. 超市是否可以对消费者进行搜身? / 42
23. 电视购物的经营者, 对其出售的商品, 应当负有什么义务? / 44
24. 在保障消费者个人信息安全方面, 经营者负有什么义务? / 46
25. 我国有商品召回制度吗? / 48

### 第四章 国家对消费者合法权益的保护

26. 国家如何保护消费者的合法权益? / 52

### 第五章 消费者组织

27. 我国消费者协会的具体职责都包括什么? / 56
28. 消费者协会可以向消费者推荐商品吗? / 59

## 第六章 争议的解决

29. 购买到假冒的电脑硬件，可通过什么途径解决？ / 62
30. 买到了有问题的足浴盆，是该找经营者还是找生产者索赔？ / 64
31. 商品出现问题的经营者被合并后，消费者该如何维权？ / 66
32. 商家借用他人营业执照经营，在出现侵权之时，消费者该如何维权？ / 68
33. 某消费者因购买展销会的电褥子而受到损害，该由谁承担相关责任？ / 70
34. 消费者网络购物买到假货，网站无法提供经营者真实信息的，该承担何种责任？ / 72
35. 购物网站先行赔付后，是否可以向实际经营者进行追偿？ / 74
36. 某购物网站上的商家对外出售走私的尿不湿，消费者该如何维权？ / 76
37. 购买了由某明星代言的保健器械受到伤害，可以向明星索赔吗？ / 78
38. 消费者因购买商品而受到侵害，有关部门接到投诉后多久应给予处理和答复？ / 80
39. 某装修公司坑骗众多消费者，消费者协会是否可以代表消费者对经营者提起诉讼？ / 82

## 第七章 法律责任

40. 消费者使用笔记本电脑而受到伤害，该如何索赔？ / 86
41. 超市违法扣留消费者造成消费者伤害，应当承担什么责任？ / 89
42. 经营者收取预付款后违约，消费者该如何维权？ / 91

43. 消费者购买的手表被相关部门认定为不合格的商品，经营者是否有义务负责退货？ / 93
44. 经营者出售商品过程中存在欺诈行为，消费者可以获得多少金额的赔偿？ / 95
45. 经营者提供的音乐蜡烛发生爆炸，造成消费者伤残的，消费者可以获得多少赔偿？ / 97
46. 出售不合格轮胎侵害消费者合法权益，除承担民事责任外，还需要承担何种行政责任？ / 99
47. 出售劣质鞭炮涉及承担民事责任和刑事责任，二者谁更具有优先性？ / 101

## 第八章 食品安全基本知识

48. 什么样的食品才是安全的？ / 104
49. 制定《食品安全法》的原因是什么？ / 106
50. 消费者为什么要学习《食品安全法》？ / 108
51. 安全食品都有哪些标识？ / 110
52. 超市可以出售散装速冻饺子吗？ / 112
53. 消费者所购买的食品，是否必须标明保质期？ / 114
54. 消费者所购买的食品如果不是原厂生产的，该如何标识？ / 116
55. 消费者所购买的保健品，到底是药品还是食品？ / 118
56. 保健品能够对外宣传有“治病救人”的效果吗？ / 120

## 第九章 食品安全管理

57. 乳品类、盐类、转基因食品等特殊食品是否受到《食品安全法》的调整？ / 124



58. 消费者所购买的食品如果出现安全问题，谁是食品安全第一责任人？ / 129

## 第十章 食品安全风险监测和评估

59. 什么是食品安全风险评估制度？ / 132
60. 当政府部门对某食品进行风险评估后发现不安全，应当如何处理？ / 135

## 第十一章 食品安全标准

61. 什么是食品安全标准？ / 138
62. 消费者所了解的食品安全标准，由我国哪个政府部门制定？  
/ 140
63. 为餐馆提供餐具清洗服务的企业，是否也应达到《食品安全法》的标准？ / 142

## 第十二章 食品安全生产经营

64. 饭店能够使用洗衣粉刷洗餐具吗？ / 146
65. 某企业为了节约成本，直接用厂外的河水加工食品，是否合法？ / 148
66. 屠宰厂为了牟取暴利，将自来水注入猪肉然后贩卖，是否合法？ / 150
67. 对外出售无检验证明的肉类熟食，是否合法？ / 152
68. 什么是食品添加剂？应当符合什么标准才是安全的？ / 154
69. 食用香料可以加入婴幼儿食品吗？ / 156

- 70. 病死的牲畜能作为食品原料吗? / 158
- 71. 没有办理任何证照, 能够加工食品对外出售吗? / 160
- 72. 如何存储食品才能达到《食品安全法》的要求? / 162
- 73. 什么是转基因食品? / 164
- 74. 为了提高食品的保健作用, 能在食品中添加药物成分吗? / 169
- 75. 乙肝患者能够从事饮食服务行业吗? / 172
- 76. 超市是否需要对所进货物进行查验记录? / 174
- 77. 农业投入品是什么? 在我国是如何规范的? / 176

### 第十三章 食品安全检验

- 78. 我国的食品中是否有“免检”这回事? / 182
- 79. 未经检验的自制矿泉水可以出售吗? / 183
- 80. 食品检验的复检程序是如何规定的? / 191
- 81. 食品生产企业可以自行对其生产的食品进行检验吗? / 193

### 第十四章 食品安全进口

- 82. 境外食品出现安全隐患, 我国如何应对? / 196
- 83. 经营者是否可以对外出售没有任何中文标识的进口食品? / 198

### 第十五章 食品安全事故监管

- 84. 为了应对食品安全突发事件, 该如何制定食品安全预案? / 202
- 85. 发生食品安全事故, 涉事单位该如何应对? / 204
- 86. 政府依法需要公布哪些食品安全信息? / 206
- 87. 有关部门在接到群众对食品安全问题的举报之后, 该如何处

- 理? / 208
88. 相关执法部门可以对同一违法行为分别进行罚款么? / 210
89. 发生食品安全事故之后, 是否要对现场进行卫生处理和进行流行病学调查? / 212

## 第十六章 食品安全法律责任

90. 买到缺斤短两和以假充真的食品, 消费者是否能够获得十倍赔偿? / 216
91. 食品生产者在购进食物原料时, 未查验相关许可证和证明文件的, 应当承担什么责任? / 218
92. 旅店可以提供没有任何标识的免费食品吗? / 220
93. 开网店卖食品, 需要办理相关证照吗? / 222
94. 非法经营食用盐的行为, 应当受到何种处罚? / 224
95. 在种植的白菜上使用敌敌畏致人死亡, 应当受到何种处罚? / 226
96. 违法使用化工原料生产加工食品, 应当受到何种处罚? / 228
97. 违法使用伪劣原料生产、经营食品的行为, 应当受到何种处罚? / 230
98. 某地生猪屠宰稽查队对注水猪肉行为置若罔闻, 应当受到何种处罚? / 232
99. 食品监管人员故意降格处理某食品制假案, 应当受到何种处罚? / 233
100. 未对过省境生猪进行“瘦肉精”的检查, 致使含有“瘦肉精”的生猪大量流入某省境内, 检查站的工作人员应当受到何种处罚? / 235

## 第一章

# 消费者权益基本知识

## 1. 服装店进货被欺诈，是否受《消费者权益保护法》的保护？



### 热线疑问

高某以前一直在街边“练摊”，经过几年的努力，积累了一定的资金和人脉。于是他决定成立一家服装有限责任公司，自己做法定代表人，开正规的服装店。由于高某的生意不错，所以在服装供货商处可以拿到很优惠的价格，这让高某感到非常开心。可这种感觉并未维持多久，便被一些老客户的投诉给打乱了。原来，高某服装店最近出售的一批羊毛衫出现了质量问题，标着100%羊毛含量，洗完了竟然起了很多的“毛球球”，经过检测，其中的羊毛含量不足10%。高某意识到货源出现问题，但在和供货商协商赔偿的问题上，并未达成协议。现在高某想知道，他这种在进货的过程中被供货商欺诈的情况，能受到消费者权益保护法的保护吗？





## 律师解答

我国的《消费者权益保护法》明确规定，消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护。从此规定可以看出，本法只保护为了生活消费需求而购买商品或接受服务的消费者的合法权益。而本案中，高某是其服装有限公司的法定代表人，其购进羊毛衫并不是为了其个人生活消费需要，而是为了服装公司的日常经营，因此高某购进羊毛衫的行为并不属于为了生活消费需要而购买的，所以其不能依据《消费者权益保护法》进行索赔。



## 法条链接

### 《消费者权益保护法》

**第二条** 消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。

[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 定制及广告服务 小飞鱼  
更多**广告合作及防失联联系方式**在电脑端打开链接  
<http://www.docsriver.com/shop.php?id=3665>



[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 商家 本本书店  
内容不排斥 转载、转发、转卖 行为  
但请勿去除文件宣传广告页面

若发现去宣传页面转卖行为，后续广告将以上浮于页面形式添加

[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 定制及广告服务 小飞鱼  
更多**广告合作及防失联联系方式**在电脑端打开链接  
<http://www.docsriver.com/shop.php?id=3665>



## 2. 消费者买到假货，其合法权益由谁来保障？



### 热线疑问

孙某常年在某市场外面贩卖一些所谓的“古董”，基本都是仿品，由于属于无照经营，所以没少受到执法部门的处罚。某天孙某进了一批小件“古董”，有玉石和古币等，于是他拉起了每件10元的促销大红横幅，在该市场外面販售。因为价格极其便宜，吸引了不少“不明所以”的消费者争相购买。第二天，在孙某继续出售剩余的促销产品时，有个年长的老人找到了孙某，并对其说：“昨天从你这里买的清代古币，我找古玩店的专家鉴定了，是现代的仿品，你得给我个说法，否则我就告你去。”孙某却不以为然地冲老人冷笑道：“是你自己贪图便宜，这是咱们两人之间的事，别人谁也管不到，爱上哪告就上哪告去。”那么谁来保障消费者的合法权利？



### 律师解答

消费者在购买商品时，其合法权益受到国家保护，任何侵害消费者合法权益的行为，均应受到法律的追究。依据我国《消费者权益保护法》的规定，国家保障消费者的合法权益不受侵害，国家采取措施，保障消费者依法行使权利，维护消费者的合法权益。





## 法条链接

### 《消费者权益保护法》

**第五条** 国家保护消费者的合法权益不受侵害。

国家采取措施，保障消费者依法行使权利，维护消费者的合法权益。

国家倡导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，反对浪费

### 3. 经营者和消费者进行交易，应当遵循什么原则？



#### 热线疑问

某服装市场在当地小有名气，所以商户之间的竞争尤其激烈，商户为了提高销量，想出了各种各样的办法。赵某和吴某就是两家相邻的商户，所谓“同行是冤家”，两家平日里没少为了争取客源而吵架。最近由于服装布料的成本提高，吴某不得不将商品的价格提高了两成，而赵某为了争取到原本属于吴某的客源，最近又想出来一招销售妙招，对服装市场上一些有瑕疵的服装进行回收，然后换上新包装，再以吴某涨价前的价格，销售给消费者。赵某的销售伎俩是否可取？



#### 律师解答

赵某的做法并不可取，商家作为销售者，追求利润本无可厚非，但应当建立在公平合理、诚实信用的基础上获得正当的利润，而本案中的赵某为了抢夺客源，采取以有瑕疵的服装冒充无质量问题服装的办法，表面上是在和吴某进行竞争，实质上是损害了消费者的利益。依据我国《消费者权益保护法》的规定，经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。



#### 法条链接

##### 《消费者权益保护法》

**第四条** 经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

## 4. 面对消费者被欺诈的情况，如何做好宣传教育？



### 热线疑问

小赵所在某村是个人口众多的大村，所以每个月都会有集市，前来赶集的男女老少都会高高兴兴地买些生活用品，小家电自然也是集市上最好卖的商品之一。又到了每月的赶集日，小赵和几个朋友相约赶集，可就在他们在集市上挑选东西的时候，忽然来了很多身着制服的执法人员，对集市上对外出售的商品，实施集中大检查。小赵发现，集市上很多小家电，都被执法人员用执法车辆给拉走了。事后通过当地的媒体报道才得知，原来这个集市上出售的小家电，大多数都是用洋垃圾配件组装的、没有任何标识，长期使用此种小家电，对身体健康有严重的影响。此事件一出，迅速在全国范围内引起了强烈的反响，有的消费者说这些小家电经营者太可恨了，有的消费者说这也跟当地的监管缺失有关系。有记者来到当地采访村民，反馈回来的信息是，当地的村民都很淳朴，对这些小家电是否安全，几乎没有辨别能力，只要看上去新的，价格不贵的，他们就会花钱买，大部分人都不知道这些小家电是不安全的。那么如何才能让这些村民增强辨别商品是否安全的能力呢？



### 律师解答

提高当地村民辨别商品是否安全的能力，就要从做好对他们的宣传做起。依据我国《消费者权益保护法》的规定，保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。国家鼓励、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。大众传播媒介应当做好

维护消费者合法权益的宣传，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。



## 法条链接

### 《消费者权益保护法》

**第六条** 保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。

国家鼓励、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。

大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

## 第二章

# 消费者的权利

## 5. 消费者在购买特价商品时，是否有挑选的权利？



### 热线疑问

居民高某经常在某公园遛弯，认识了新朋友周某。某天高某像往常一样去遛弯的时候，发现周某并未出现在两人约定的地方，便给周某打了电话，周某告诉高某，某超市门口正在促销生活用品，包括牙膏、洗头水、肥皂等，自己正在去的路上，建议高某也过来购买一些。高某一听有便宜东西，便火速赶到了该超市门口，和周某一起排在了长长的队伍后面。原来这里促销的日用品价格只有旁边超市的一半。高某和周某经过一个多小时的耐心等待，终于轮到了他们进行选购，却被告知，因为这些日用品是促销价，所以不允许挑选。那么消费者是否有挑选商品的权利？



### 律师解答

消费者在购买商品之时，有自主选择商品或者服务的权利，同时亦有对自己选购的商品经行比较、鉴别、挑选的权利。本案中的高某和周某在参与购买某超市的促销日用品过程中，有权依据《消费者权益保护法》的规定，对促销日用品进行挑选，而超市以促销为由，拒绝消费者进行挑选，是违反该法律规定的。



### 法条链接

#### 《消费者权益保护法》

**第九条** 消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，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。

消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

## 6. 经营者可否以“消费者已挑选为由”强制交易?

### 热线疑问

吴某是个影视剧爱好者，业余时间很喜欢看电影、电视剧。某天他路过一个商场门口，看见马路边正好有小贩贩售光盘。小贩身着该商场工作服，对吴某宣称是该商场的工作人员，现在搞特价促销一批影视剧的光盘。吴某询问小贩怎么卖，小贩说：“很便宜，你先挑，挑完给你打折。”吴某在挑选了两部电视剧共计两张光盘后，小贩便说：“一张光盘里面有30集电视剧，一集10块钱，总共60集，一共600块钱。”这个价格着实让吴某吃了一惊，毕竟现在在互联网上都能免费观看影视剧，两张光盘居然要卖600元。所以他便借口说身上没带那么多钱，不买了。更令吴某没有想到的是，此时的小贩凶相毕露，说：“哥们，这些光盘，你挑了半天，都给我翻乱了，现在又说没钱不买了，你这明显是要我，没带钱不要紧，我可以跟你去取。”吴某害怕地回答：“怎么着，你们商场的人还想强买强卖不成。”小贩冷笑道：“哥们，实话跟你说，我根本就不是这个商场的人，穿上衣服，也只是为了让你们买我的光盘。”就在此时，周边原本是围观看热闹的几个陌生男子也围了上来，恶狠狠地冲着吴某道：“你要是乖乖买了这些光盘，咱就双方都高兴，否则就让你吃不了兜着走。”那么该小贩的做法是否合法？

### 律师解答

消费者在购买商品支付对价的过程中，有权获得价格合理、质量有保障、计量正确的商品，消费者一旦发现自己所购买的商品，



不符合上述标准，即可行使拒绝购买的权利。本案中，吴某在购买光盘时，发现该光盘的价格明显高于市场价，在准备拒绝购买的时候，却被小贩以威胁的手段强制交易，小贩的做法是违法的。



### 法条链接

#### 《消费者权益保护法》

**第十条** 消费者享有公平交易的权利。

消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

## 7. 消费者购买的手机爆炸，是否有索赔的权利？



### 热线疑问

近几年，手机的价格是一跌再跌，原来一部少说也得2000块钱左右的手机，现在200块钱就能买到。高某最近由于手机丢失，就来到手机市场准备购买一款便宜点的手机。在手机市场转悠的时候，某手机店的导购向高某推荐了一款价值200元的手机，后经过讨价还价，双方以99元交易成功。可就在高某回家给手机充电的过程中，该手机电池突然爆炸，造成高某的右手受伤，花费医疗费近万元。事后高某在与该手机的经营者协商赔偿事宜时，被经营者拒绝。那么消费者是否有索赔的权利？



### 律师解答

依据我国《消费者权益保护法》的规定，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。本案中，高某在手机充电过程中，因爆炸受到伤害，属于使用商品的过程中受到的损害，理所当然有提出赔偿的权利，经营者拒绝赔偿的做法是明显违法的。



### 法条链接

#### 《消费者权益保护法》

**第十一条** 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。

## 8. 消费者可以成立维权组织吗?

### 热线疑问

某地大型国际连锁超市，接二连三地被曝光所出售的商品存在价格欺诈、质量不合格等方面的问题，但由于该超市具有国外的背景，因此对外并未采取任何道歉措施，相反态度强硬，并公开声称：本超市并不认可媒体未经允许对我超市商品的曝光行为，我们保留追究媒体曝光责任的权利。此公开声明一出，当地的舆论一片哗然，在市消协的指导下，受到此次曝光商品侵害的消费者成立某维权组织，大家准备联合起来，对抗气焰嚣张的经营者。而该超市面对这个新成立的维权组织，更是不屑一顾，极为讽刺地对外宣称，消费者根本无权利成立任何组织，他们不认可这些非法的组织。那么消费者是否有权成立自己的维权组织？

### 律师解答

单独的消费者个人，在消费侵权中，尤其是面对像本案中的大型国际连锁超市，往往属于弱势群体，因此很有必要成立相关的消费者维权组织，让受到侵害的消费者联合起来，维护自己的合法权益。依据我国《消费者权益保护法》的规定，消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利。

### 法条链接

#### 《消费者权益保护法》

**第十二条** 消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利。

## 9. 消费者购买平板电脑时被蒙骗，他们该如何防止被“忽悠”？

### 热线疑问

平板电脑的出现，改变了人们使用电脑的传统习惯，通过触摸可以很方便地将原本需要利用鼠标或者键盘完成的任务轻易完成。中学生杨某就很想要一款平板电脑，通过对比后，他准备购买一款某品牌具有外接键盘且具有独立显卡功能的平板电脑。在来到电脑卖场后，导购很热情地接待了杨某，得知了杨某想买的电脑品牌后，便大肆贬低该款电脑：“外接键盘的功能根本属于多余、独立显卡只能造成平板电脑发热量高，并且你所说的这款笔记本最近负面新闻非常多，谁买谁后悔。”杨某被该导购的一通“狂轰滥炸”之后，也开始怀疑其最初选定的那款平板电脑。该导购见杨某已经被动摇，便又向杨某极力推荐另外一款平板电脑，夸张地说：“这款平板电脑在国外获得很多奖项，外观设计、硬件性能都没的说，我们这里每天都能卖出上百台，我建议你就买这款，这款平板电脑马上就卖到断货了，再不买就买不到了。”最后，杨某便购买了该导购极力推荐的这款电脑，虽说价格贵了一千块，但也很欢天喜地的将它抱回了家。可等杨某到家上网查询该款平板电脑的价格时，才发现自己被该导购给“忽悠”了，原来这款平板电脑，是一款两年前生产的淘汰型产品，硬件和外观都已经相当落后了，网上报价还要比他买到的价格便宜近一千元。原本想买中意型号平板电脑的杨某，最终却买到了一款落后淘汰型号的平板电脑，面对杨某这种容易被导购忽悠的消费者，该如何提高自己的防忽悠技巧？



## 律师解答

如今人们的生活水平提高了，摆在人们面前的商品种类也越来越多，但是在琳琅满目的商品中间，掺杂了一些落后的、淘汰的、甚至是滥竽充数的冒牌货。这就需要我们消费者擦亮眼睛，对自己不熟悉的商品，在购买前，要增加此方面的知识，通过学习学会辨别真伪，防止被不法经营者欺诈。我国的《消费者权益保护法》也鼓励消费者增强这方面的知识，该法规定，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。消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，正确使用商品，提高自我保护意识。



## 法条链接

### 《消费者权益保护法》

**第十三条** 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。

消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，正确使用商品，提高自我保护意识。

[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 定制及广告服务 小飞鱼  
更多**广告合作及防失联联系方式**在电脑端打开链接  
<http://www.docsriver.com/shop.php?id=3665>



[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 商家 本本书店  
内容不排斥 转载、转发、转卖 行为  
但请勿去除文件宣传广告页面

若发现去宣传页面转卖行为，后续广告将以上浮于页面形式添加

[www.docsriver.com](http://www.docsriver.com) 定制及广告服务 小飞鱼  
更多**广告合作及防失联联系方式**在电脑端打开链接  
<http://www.docsriver.com/shop.php?id=3665>



## 10. 消费者是否享有监督权和批评建议权？



### 热线疑问

某小区是当地上世纪70年代建成的老旧小区，由于规划落后，并未配备商场等相关设施，所以导致当地聚集了很多“游商散贩”。他们经常向居民兜售一些无论是价格上还是品质上都具有瑕疵的商品。为此，当地的居民没少向当地的行政监管部门进行反映，但得到的答复都是等待上级指示。为此曾被这些“游商散贩”坑过的消费者就提出，既然这些部门不管解决，就找他们的领导说道说道去。那么消费者是否享有对相关执法部门的监督权和批评建议权？



### 律师解答

人民是国家的主人，在消费领域也是一样，当人民群众遇到困难，求助于政府机关时，相关的政府部门理应为人民群众排忧解难。因此我国的《消费者权益保护法》规定，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。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、建议。在本案中，当地的消费者面对相关行政执法部门的不作为，当然享有监督和批评建议的权利。



### 法条链接

#### 《消费者权益保护法》

第十五条 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。

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、建议。



## 11. 消费者在购买商品时，人格尊严是否应当得到尊重？



### 热线疑问

李某原本是当地某公司的职工，在一次工伤事故中受了伤，永久残疾。虽然按照国家规定，获得了应有的工伤赔偿，但脸上的伤痕却无法被抚平。不愿出去见人的李某，平时都是把自己锁在家里看书，寄情于书本之中。李某楼下有书店，不愿外出的李某，就成了书店的常客。但李某每次来到书店，非但没有得到书店老板的同情，还被冷眼相待。最令李某生气的是，最近一次去该书店购买图书的时候，却被老板告知：“以后别再来我店里面买图书了，你脸上的疤痕太恐怖，很影响我的生意。”那么书店老板的做法是否合法？



### 律师解答

在我国，每个公民都享有人格尊严不受侵犯的权利，作为消费者在购买图书等商品的同时，亦理应受到尊重，不应当因为贫穷或者富贵、长相丑陋还是漂亮等而在人格方面受到区别对待，甚至是侮辱。本案中，李某在工伤事故中受伤本应获得周围人的理解和同情，在购物时受到与他人同等的尊重，而楼下书店老板为了眼前的利益，贬低李某的人格尊严，是一种违法行为，应被法律所禁止。