

百姓权益

十万个怎么办?

BAIXING QUANYI SHIWANGE ZENMEBAN

消费纠纷 106

XIAOFEI JIUFEN

维权之路

谁人指点

对号入座

轻松解难

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

百姓权益

十万个怎么办?

BAIXING QUANYI SHIWANGE ZENMEBAN

消费纠纷106

XIAOFEI JIUFEN

● 范平 / 编著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

消费纠纷 / 中国法制出版社编. —北京: 中国法制出版社, 2008. 7

(百姓权益十万个怎么办)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 0624 - 6

I. 消… II. 中… III. 消费者权益 - 民事纠纷 - 处理 - 中国 - 问答 IV. D923. 85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 102191 号

消费纠纷

XIAOFEI JIUFEN

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/850 × 1168 毫米 32

版次/2008 年 7 月第 1 版

印张/7.5 字数/175 千

2008 年 7 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 0624 - 6

定价: 19.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66031119

网址: <http://www.zgfs.com>

编辑部电话: 66065672

市场营销部电话: 66033393

邮购部电话: 66033288

出版说明

关注民生 服务大众

生活中难免和他人发生争议或纠纷，这个时候该怎么办？发现自己的权利或利益受到损害该怎么办？在维护自己权利的时候，您是否感到束手无策，应对无门？想通过法律途径讨说法、打官司的时候，您又是否会觉得法律晦涩难懂，无从下手？“百姓权益十万个怎么办”丛书的目的即是帮助遇事犯难的您最快速、最经济、最便捷地找到办法解决法律难题。

“百姓权益十万个怎么办”丛书内容与民生息息相关，首批推出 20 本。《消费纠纷》为丛书中的一本，本书的宗旨在于让您在处理消费纠纷时省时、省钱、省力：

1. 全面涵盖百姓在处理消费纠纷中经常遇到的问题，包括消费者的权利、经营者的义务、国家对消费者合法权益的保护、消费者组织、消费纠纷争议的解决等，想您所想、急您所急，专门解决您遇到的难题。

2. 以案说法，简单明了，通俗易懂，帮您对号入座解决问题。

3. 由法律人士进行专业解答，让您的难题一点就通，明白应该“怎么办”。

4. 专门编录有助于您解决消费纠纷、维护权益的实用常识，贴近生活，防患于未然。

5. 附解决消费纠纷常用的法律条文依据，让您维权有据。

我们衷心希望本套丛书能够让您在众多头绪中豁然开朗，法律问题迎刃而解。如果您有其他问题，尽可与责任编辑联系（电子邮箱：hubin@chinalaw.gov.cn），我们将尽力为您解决问题。

2008 年 7 月

● 热点法律问题速查索引 ●

热点法律问题	页码
☞ 什么叫经营者? 经营者的范围包括哪些? —————	9
☞ 试用了化妆品就必须买吗? —————	16
☞ 停放在酒店停车场的车辆受损, 消费者能否要求 酒店赔偿损失? —————	19
☞ 什么是消费者的知识获得权? —————	21
☞ 电梯夹伤孩童手臂, 商场应不应该赔偿? —————	27
☞ 购买的家具甲醛超标, 消费者能要求家具厂退货 并赔偿损失吗? —————	30
☞ 储户存款被冒领, 银行应当负责任吗? —————	33
☞ 低价买到三无产品, 消费者可不可以要求商家退换? ———	41
☞ 火车餐车上就餐, 铁路经营者有义务提供发票吗? ———	45
☞ 什么是店堂告示? 经营者可以用店堂告示免除 自己的责任吗? —————	52
☞ 消费者协会有哪些职能呢? —————	64
☞ 消协在调解消费纠纷时收取调解费是否合法? —————	67
☞ 消费者与经营者协商达成和解协议的可以反悔吗? ———	70
☞ 什么叫做产品瑕疵? 学习机产品功能与说明书不 符的, 消费者应该向谁索赔呢? —————	73
☞ 消费者因购买商品而遭受损害, 何种情况下 可以向生产者索赔? —————	81
☞ 未上市销售的样品造成他人损害的, 生产者要承担 责任吗? —————	82

对于生产者和供货人不明的产品所造成的损害，销售者有义务赔偿吗？	84
销售企业合并后，产品质量有问题的，消费者该找谁赔偿？	87
消费损害赔偿案件的诉讼时效是多久？如何计算？	89
上了虚假广告的当，消费者该怎么办？	92
游泳馆溺水身亡，场馆有无责任？	101
珍贵照片被摄影公司丢失，原告可否主张精神损害赔偿？	102
消费者在商场购物被搜身，商场应当承担什么责任？	104
超市存包被盗，超市是否应当赔偿顾客损失？	112

目 录

第一部分 法律问题专家解答

综 合

- | | | |
|---|-----|------------------------------------|
| 1 | 001 | 我国保护消费者的法律法规主要有哪些? |
| 2 | 002 | 法律意义上的消费者包括哪些要素? |
| 4 | 003 | 单位是否属于消费者权益保护法规定的消费者? |
| 5 | 004 | 婴儿可以成为消费者吗? |
| 6 | 005 | 买到假化肥,农民能以消费者身份投诉经销商吗? |
| 8 | 006 | 农户因购买未经审定的稻种而受损失的,供种站和原种场如何承担赔偿责任? |
| 9 | 007 | 什么叫经营者?经营者的范围包括哪些? |

消费者的权利

- | | | |
|----|-----|------------------------------|
| 12 | 008 | 什么是消费者的安全保障权?啤酒爆炸造成的伤害该由谁赔偿? |
| 14 | 009 | 什么是消费者的知情权?加油站能不能擅自提高油价? |
| 16 | 010 | 试用了化妆品就必须买吗? |
| 17 | 011 | 超市找零用糖果代替,消费者能否拒收? |
| 19 | 012 | 停放在酒店停车场的车辆受损,消费者能否要求酒店赔偿损失? |

- 20 013 赠送的热水瓶爆炸,受赠人能否要求商场赔偿损失?
- 21 014 什么是消费者的知识获得权?
- 23 015 什么是消费者受尊重权? 航班延误,航空公司应当赔偿乘客损失吗?
- 24 016 什么是消费者的监督权? 该如何行使?

经营者的义务

- 27 017 电梯夹伤孩童手臂,商场应不应该赔偿?
- 28 018 酒店如厕摔伤,酒店是否应该赔偿损失?
- 30 019 购买的家具甲醛超标,消费者能要求家具厂退货并赔偿损失吗?
- 33 020 储户存款被冒领,银行应当负责任吗?
- 34 021 购买的洗衣机着火,财产损失谁来赔?
- 36 022 特殊功能冰箱变普通冰箱,生产企业对虚假宣传应否负责?
- 38 023 “天价头”何以天价? 美发店应不应该退还天价理发费?
- 41 024 低价买到三无产品,消费者可不可以要求商家退换?
- 43 025 消费者购买商品后,经营者有义务提供购物凭证吗?
- 45 026 火车餐车上就餐,铁路经营者有义务提供发票吗?
- 46 027 汽车安全气囊不安全,发生事故谁负责?
- 48 028 什么是“三包”? 法律对“三包”是如何规定的呢?
- 51 029 低价出售的商品是否属于“三包”商品?
- 52 030 什么是店堂告示? 经营者可以用店堂告示免除自己的责任吗?
- 54 031 销售者“假一赔十”的声明有效吗?

- 55 | 032 商场非法限制人身自由,是否侵犯消费者权益?
- 57 | 033 “衣冠不整禁止入内”是否侵犯了顾客的合法权益?
- 59 | 034 商场购物遭遇搜身,消费者该怎么办?

国家对消费者合法权益的保护

- 61 | 035 国家是如何保护消费者合法权益的?
- 61 | 036 出现消费纠纷,消费者该向哪个法院起诉? 法院在什么情况下应该受理?

消费者组织

- 63 | 037 什么是消费者组织?
- 64 | 038 消费者协会有哪些职能呢?
- 65 | 039 消协受理哪些消费投诉? 购买的农机出了问题能向消协投诉吗?
- 67 | 040 消协在调解消费纠纷时收取调解费是否合法?

争议的解决

- 70 | 041 消费者与经营者协商达成和解协议的可以反悔吗?
- 71 | 042 “羊毛衫”无羊毛,消协如何调解?
- 73 | 043 什么叫做产品瑕疵? 学习机产品功能与说明书不符的,消费者应该向谁索赔呢?
- 76 | 044 什么叫产品缺陷? 产品缺陷与产品瑕疵有什么区别吗?
- 78 | 045 淋浴设备存在缺陷致使消费者死亡的,销售者是否应当承担责任?
- 81 | 046 消费者因购买商品而遭受损害,何种情况下可以向生产者索赔?

- | | |
|----|-------------------------------------|
| 82 | 047 未上市销售的样品造成他人损害的,生产者要承担责任吗? |
| 84 | 048 对于生产者和供货人不明的产品所造成的损害,销售者有义务赔偿吗? |
| 85 | 049 产品责任案件中,消费者可以向哪些法院提起诉讼? |
| 87 | 050 销售企业合并后,产品质量有问题的,消费者该找谁赔偿? |
| 89 | 051 消费损害赔偿案件的诉讼时效是多长? 如何计算? |
| 90 | 052 经营者使用他人的营业执照给消费者造成损失,该由谁赔偿? |
| 91 | 053 展览会结束后,消费者购买的商品出了问题该找谁负责呢? |
| 92 | 054 上了虚假广告的当,消费者该怎么办? |

法律责任

- | | |
|-----|-------------------------------|
| 95 | 055 经营对哪些违法行为应当承担民事责任? |
| 95 | 056 福寿螺不“福寿”,吃出问题谁负责? |
| 97 | 057 乘客乘车受伤,公交公司该怎么赔? |
| 99 | 058 “三无”鞭炮炸残左手,责任谁来承担? |
| 101 | 059 游泳馆溺水身亡,场馆有无责任? |
| 102 | 060 珍贵照片被摄影公司丢失,原告可否主张精神损害赔偿? |
| 104 | 061 消费者在商场购物被搜身,商场应当承担什么责任? |
| 106 | 062 托运包裹受损,铁路公司该不该赔偿? |
| 108 | 063 饭店能否对自带酒水的顾客征收“开瓶费”? |
| 110 | 064 饮料中有虫子,销售者应不应该退换? |

- | | | |
|-----|-----|---------------------------------------|
| 112 | 065 | 超市存包被盗,超市是否应当赔偿顾客损失? |
| 113 | 066 | 电视经两次修理仍不能正常播放,消费者能否要求更换? |
| 115 | 067 | “三包”产品维修,运费由谁出? |
| 116 | 068 | 经营者未按约定邮寄商品的,应当承担什么责任? |
| 118 | 069 | 经营者收取预付款后提供的服务不符合约定的,消费者能否要求经营者返还预付款? |
| 119 | 070 | 国产货冒充进口货,商场是否构成欺诈? |
| 121 | 071 | 经营者销售假冒轿车,消费者能否要求加倍赔偿? |
| 123 | 072 | 经营者侵犯消费者合法权益的,应当承担哪些行政责任? |
| 125 | 073 | 执法者包庇违法经营者应当承担什么责任? |

证据与程序问题

- | | | |
|-----|-----|-------------------------------|
| 127 | 074 | 质量鉴定在消费者权益纠纷案件中如何运用? |
| 128 | 075 | 购物凭证存在缺陷,本身也可能损害消费者合法权益吗? |
| 129 | 076 | 公证文书需要质证吗? |
| 130 | 077 | 证据交换在消费者权益案件中是如何运用的? |
| 131 | 078 | 出售产品致消费者死亡,当事人如何举证并要求责任人赔偿损失? |
| 133 | 079 | 产品质量案件中,举证责任由谁承担? |
| 135 | 080 | 商品标识不明,消费者因此索赔能否胜诉? |
| 136 | 081 | 商品质量纠纷案件中,厂商的检测报告是否有效? |
| 137 | 082 | 没有发票,经营者提供的商品造成消费者人身损害能否赔偿? |

- 138 083 个人私下交易发生产品质量问题的,能否举证要求
双倍赔偿?
- 138 084 对真假产品的鉴定结论如何认定?
- 141 085 价格便宜可以成为质量不合格的免责依据吗?

第二部分 实用常识

- 144 001 买衣服时怎样看服装尺码的大小?
- 146 002 如何鉴别衣服的质量?
- 147 003 常用服装面料有哪些?
- 148 004 羊毛衫是怎么分类的?
- 149 005 “100%羊毛”与“纯羊毛”有区别吗?
- 150 006 什么是食品标签? 如何看食品标签?
- 151 007 食品包装上的 QS 标志的含义是什么?
- 151 008 什么是食品添加剂?
- 152 009 什么是食品的保质期和保存期,我国是怎样规定食
品保质期的?
- 153 010 如何辨别真假奶粉?
- 154 011 什么是企业质量体系认证? 企业质量体系认证的
目的和作用是什么?
- 154 012 什么是产品质量认证?
- 155 013 购买二手房需要注意哪些事项?
- 156 014 家用电器主要包括哪些类别?
- 157 015 居家生活,如何节约电能?
- 158 016 如何识别正规化妆品?
- 158 017 铁路乘车常识介绍

160	018	自驾车出游需要注意哪些问题?	215
161	019	乘坐飞机常识介绍	215
161	020	如何乘船旅行?	215
162	021	外出旅游需要注意的事项?	215

附录:

一、常用法律法规

164	中华人民共和国消费者权益保护法 (1993年10月31日)
174	中华人民共和国产品质量法 (2000年7月8日)
188	中华人民共和国反不正当竞争法 (1993年9月2日)
194	部分商品修理更换退货责任规定 (1995年8月25日)
200	欺诈消费者行为处罚办法 (1996年3月15日)
202	禁止价格欺诈行为的规定 (2001年11月7日)
205	最高人民法院关于确定民事侵权 精神损害赔偿若干问题的解释 (2001年3月8日)
208	最高人民法院关于审理不正当竞争 民事案件应用法律若干问题的解释 (2007年1月12日)

二、实用法律图表流程

- | | |
|-----|---------------------|
| 214 | 中国消费者协会受理消费者投诉规定 |
| 219 | 中国商业联合会商品质量监督检测中心名录 |
| 224 | 民事诉讼流程图 |
| 225 | 消费纠纷法律术语速查 |

第一部分 法律问题专家解答

综 合

001 我国保护消费者的法律法规主要有哪些？

► 专家解答

消费、投资、外贸是拉动我国经济发展的三驾马车。作为消费环节决定性因素的消费者，国家制定了一系列的法律来维护消费者的合法权益。

(1) 《中华人民共和国民法通则》。民法通则作为调整民事活动的最重要的法律，全面规定了民事主体从事民事活动的基本原则、当事人的权利义务、民事责任等。作为民事领域的一个分支，消费活动必须遵守民法通则的规定。(2) 《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称消费者权益保护法）。自从1962年3月15日，美国总统肯尼迪向美国国会提交《关于保护消费者利益的总统特别咨文》的法律文件以来，世界各地掀起了消费者保护的立法。中国于1993年10月31日颁布了《中华人民共和国消费者权益保护法》。这部法律作为保护消费者合法权益的专项法律，规定了消费者享有的权利，经营者的义务，国家对消费者的保护以及侵犯消费者合法权益的法律责任。(3) 其他相关的民事法律。消费者作为一个庞大的群体，光有消费者权益保护法的保护是不够的。除了消费

者权益保护法,我国还在许多的民事法律中规定了生产者、销售者所应当遵守的法律义务。比如《中华人民共和国产品质量法》规定了产品的质量标准,生产者、销售者违反该法的法律责任。除此之外,《中华人民共和国食品卫生法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律从不同的方面对消费者的合法权益做了保护性规定。(4) 行政法规、部门规章和地方性法规。除了全国人大和全国人大常委会制定的全国性的保护消费者权益的法律外,国务院、中央部门和地方人大都因地制宜的制定了符合该行业、该区域的消费者权益维护的行政法规、部门规章和地方性法规。因此,消费者在运用法律武器维护自己的合法权益时,一定要注意除了全国性的法律外,有没有规定更为具体、保护更为全面的行政法规、部门规章和本地方的地方性法规。(5) 《中华人民共和国刑法》。刑法是调整社会关系的最后一道防线,只惩罚严重危害社会的犯罪行为。也就是说只有在民法、行政法、经济法等法律都不能调整的领域,才能适用刑法的规定。对那些严重侵犯消费者人身、财产权益的行为,刑法规定了相应的惩罚措施。

《中华人民共和国消费者权益保护法》(1)

002 法律意义上的消费者包括哪些要素?

钱某、杨某、宋某是某地的地痞流氓,整日无所事事。一日,三人听说城东地区有一外省人开的餐馆,于是打算去该餐馆弄点钱花。来到餐馆后,三人点了几道店里最贵的菜,还上了几瓶洋酒。吃饱喝足后,钱某拿出早已准备的苍蝇放进饭菜里,接着叫来餐馆老板,大声叫嚷饭菜里有苍蝇,并且将餐桌翻倒在地。三人威胁老板道:“依据法律,消费者利益受损的,经营者应当加倍赔偿。这顿饭2000块钱,你自己看着赔多少吧。”餐馆老板无奈,只能给了他们2000元钱。钱某等三人后被公安机关抓获,他们辩解:“自己是消费者,没有犯法。”

▶ 专家解答

本案例涉及到消费者的概念问题，即什么样的人才是消费者权益保护法中规定的消费者。

消费者权益保护法并未直接对消费者的概念作具体的规定，只是在第2条规定：“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；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。”根据本条规定，可以将消费者界定为：消费者就是为了满足个人生活的需要而购买、使用商品或者接受服务的社会成员，包括自然人和各种社会组织。在界定消费者身份时应当注意以下几个方面：（1）消费者的消费特指生活消费。消费有广义和狭义之分，广义的消费包括生产消费和生活消费；狭义的消费仅指生活消费。消费者权益保护法涉及的消费是狭义的消费，也就是生活消费。生活消费是指人们为了满足物质和文化生活的需要而消费物质产品或者劳动服务的行为。可见，生活消费包括物质产品消费和劳动服务消费两种。比如购买家庭日用品、理发、到餐馆吃饭等等，都属于生活消费。（2）消费者的消费方式包括购买、使用商品和接受服务。消费者在市场上通过等价交换，获得商品或接受服务，与经营者发生了经济关系。（3）消费的主体既包括个人，也包括单位组织。实践中，消费主体以个人居多，但是也有单位组织为了生活消费而购买、使用商品或接受服务。（4）消费的客体包括商品和服务，表现为购买、使用商品和接受服务三种形式。可见，消费者包括商品的使用者和购买者，也包括接受服务者。只要社会成员在购买、使用商品和接受服务时不是为了将商品或者服务再次转手，不是为了专门从事商品交易活动，而是为了生活消费，便是消费者。但同时也要注意，将消费者理解为购买、使用商品或者接受服务仅仅只是为了满足自己的需要，则未免过于狭窄，事实上，还包括为了收藏、保存、送人等需要而购买商品，包括替家人、朋友购买物品和代理他人购买生活用品等情形。来看本案例中的情形，钱某等