

中华人民共和国 消费者权益保护法

【案例应用版】

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

中华人民共和国 消费者权益保护法

案例应用版

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

中华人民共和国消费者权益保护法: 案例应用版/中国法制出版社编. —北京: 中国法制出版社, 2009. 1

ISBN 978 - 7 - 5093 - 0912 - 4

I. 中… II. 中… III. 消费者权益保护法 - 中国
IV. D923. 8

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 175701 号

中华人民共和国消费者权益保护法: 案例应用版

ZHONG HUA REN MIN GONG HE GUO XIAOFEIZHEQUANYIBAOHUF :
ANLI YINGYONGBAN

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/850 × 1168 毫米 32

版次/2009 年 1 月第 1 版

印张/6.75 字数/149 千

2009 年 1 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 0912 - 4

定价: 18.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66031119

网址: <http://www.zgfzs.com>

编辑部电话: 66067023

市场营销部电话: 66033393

邮购部电话: 66033288

出版说明

法律的生命在于适用，而案例是法律适用的结果。因此，案例为我们理解法律打开了一扇窗户，使抽象的法律以鲜活的面孔呈现在我们的面前。通过学习案例，我们可以知道，法律语言如何成为我们的生活语言，从而更好地理解立法的精神实质；通过学习案例，我们可以知道，如果类似的事情发生在自己身上，应该怎样恰当处理与应对；通过学习案例，我们可以知道，当权益正在受到侵犯时，可以用哪些法条去维护权益；通过学习案例，我们可以知道，别人是怎样吃亏上当的，应该如何提高警惕、加强防范……

我社一直致力于出版适合大众需求的实用法律图书，近年来先后推出了配套规定系列、实用版系列等一大批适合大众学习、应用的法律图书，颇受读者好评。在总结这些法律图书成功经验的基础上，我们选择事关百姓切身利益的热点法律法规，精心挑选案例，针对法条适用中的重点和难点，编辑出版了“法律法规案例应用丛书”。本丛书具有以下特点：

1. “案例解说”——用大量生动真实的案例来解说法律，帮助读者深刻领会条文精神，更好地运用法律维护权益。
2. “应用提示”——对重点法条和难点问题做了专业提示，帮助读者理解条文含义和准确运用法律。
3. “相关规定”——列举了与主法条相关的法条，并且在主体法律文件之后收录了重要的配套规定，便于读者查找。

我们相信，这套书一定能帮助读者朋友深入领会法律精神，学好法，用好法！

中国法制出版社

2009年1月

目 录

第一章 总 则	1
第一条 【立法宗旨】	1
第二条 【本法调整对象—消费者】	2
案例 1 小孩是消费者吗?	2
案例 2 购买种子的农民是消费者吗?	3
案例 3 单位也是消费者吗?	4
案例 4 《消费者权益保护法》的适用范围是怎么规定的?	4
第三条 【本法调整对象—经营者】	5
案例 5 什么叫经营者? 经营者包括哪些主体?	6
案例 6 对于无偿提供的奖品, 经营者需要负责吗?	7
第四条 【交易遵循原则】	8
第五条 【国家的义务】	8
第六条 【社会的责任】	9
第二章 消费者的权利	10
第七条 【安全保障权】	10
案例 7 消费者的安全由谁来保障?	12
案例 8 住酒店遗失物品, 责任谁负?	12
案例 9 劣质电热毯致人死亡, 经营者应否负责?	13
案例 10 乘客遭劫, 司乘人员置之不理要承担责任吗?	14
案例 11 轻信广告, 盲目隆胸酿恶果, 怎么办?	14

第八条 【知悉真情权】	15
案例 12 商品房使用期限“缩水”怎么办?	16
案例 13 注意事项未告知, 经营者应否负责?	17
案例 14 商品与包装不符, 侵犯知情权吗?	18
第九条 【自主选择权】	18
案例 15 指定商品惹人恼, 消费者怎么办?	20
案例 16 “最低消费”损害消费者自主选择权吗?	20
案例 17 “试穿就得买”吗?	21
案例 18 拒绝交易, 是否侵权?	22
第十条 【公平交易权】	22
案例 19 该 IC 卡退卡条款是否有效?	23
案例 20 出租车不打表, 乘客举报能否支持?	24
案例 21 一斤螃蟹二两草绳, 合理吗?	25
第十一条 【获得赔偿权】	26
案例 22 劣质自行车致人损害, 经营者应否承担赔偿责任?	27
案例 23 客户在银行存款时被抢, 可否要求银行负责?	28
案例 24 家具甲醛超标怎么办?	29
第十二条 【成立团体权】	30
案例 25 “奔驰联盟”是干什么的?	30
案例 26 消费者如何团结起来维权?	31
第十三条 【获得相关知识产权】	32
案例 27 因购买、使用化妆品受损害, 怎么办?	32
案例 28 消费者如何提高自我保护意识?	33
第十四条 【人格尊严、民族风俗习惯受尊重权】	34
案例 29 商场强行搜身是否违法?	35
案例 30 餐厅使用日语服务, 侵犯消费者的受尊重权吗?	36
案例 31 经营者不尊重消费者的民族风俗习惯, 怎	

12	怎么办?	37
12	第十五条 【监督、批评、建议、检举、控告权】	37
82	案例 32 消费者可以向谁提出检举、控告?	38
92	案例 33 消费者可以通过哪些方式行使监督权?	39
00	【释义附后三】 第三十二章	
	第三章 经营者的义务	40
50	第十六条 【依法履行义务】	40
60	案例 34 实行“三包”的商品不合格,经营者是否承担	
10	责任?	40
00	案例 35 不按约定兑现旅游活动内容,游客可否要求旅	
10	行社承担违约责任?	41
	第十七条 【听取意见、接受监督的义务】	42
80	第十八条 【保障人身安全的义务】	43
90	案例 36 劣质热水器致人中毒身亡,厂家应付全责吗?	44
05	案例 37 火锅里有异物,商家是否需承担责任?	45
05	案例 38 黑糯米怎么越洗水越黑?	46
	第十九条 【提供真实信息的义务】	47
55	案例 39 调整价格未更换价目表,商品价格如何定?	48
55	案例 40 消费者就餐时未注意经营者的标价,谁负责?	49
55	案例 41 附赠的商品是否应当标明真实名称和标记?	50
	第二十条 【标明真实名称和标记的义务】	51
55	案例 42 柜台出租后经营者还要负责吗?	52
65	案例 43 经营者在宣传的时候应该注意哪些问题?	52
	第二十一条 【出具单据的义务】	54
15	案例 44 饭店不开发票,怎么办?	54
25	案例 45 经营者开具的购货凭证、服务单据等有什么	
25	作用?	55
05	案例 46 经营者提供商品或服务后是否可以给消费者开具	
	与事实不符的购货凭证或服务单据?	56

第二十二條	【質量擔保義務】	57
案例 47	特價商品能不能退貨？	57
案例 48	結婚录像缺少內容怎么賠？	58
案例 49	除疤液總除不了疤，怎么办？	59
第二十三條	【三包的義務】	60
案例 50	有獎銷售的商品是否適用“三包”規定？	61
案例 51	廣告設陷阱，消費者退貨遭拒絕，怎么办？	62
案例 52	打折商品是否屬於“三包”商品？	63
第二十四條	【格式合同的限制】	64
案例 53	保留檢查顧客包裹權的告示有效嗎？	66
案例 54	膠卷因沖洗不當受損，店方怎么賠？	67
案例 55	經營者從事不公平、不合理交易應承擔什么責任？	68
第二十五條	【不得侵犯人身自由的義務】	69
案例 56	超市有權搜包嗎？	70
案例 57	顧客的人格尊嚴權受侵犯時怎么办？	70
第四章 國家對消費者合法權益的保護 72		
第二十六條	【听取消費者的意見】	72
第二十七條	【各级政府的義務】	72
案例 58	國家工商總局查處“非典”違法經營活動，依據何在？	72
第二十八條	【工商部門的義務】	73
案例 59	消費者和有關部門如何通力合作以及时保護消費者的合法權益？	74
第二十九條	【其他國家機關的義務】	75
案例 60	哪些政府部門與維護消費者權益有關？	75
第三十條	【人民法院的義務】	76

第五章 消费者组织	77
第三十一条 【消费者协会】	77
第三十二条 【消费者协会的职能】	78
案例 61 消协如何履行职能?	79
案例 62 哪些投诉消协不受理?	79
第三十三条 【消费者组织的限制】	81
案例 63 消协可以为经营者做宣传吗?	81
第六章 争议的解决	82
第三十四条 【争议解决的途径】	82
案例 64 买回积压车怎么办?	83
案例 65 买了伪劣产品怎么办?	84
案例 66 怎样才能申请仲裁?	85
案例 67 不服仲裁机构对消费纠纷作出的仲裁裁决, 还可以 向法院起诉吗?	86
第三十五条 【消费者索赔的权利】	87
案例 68 软管破裂, 销售商应否负赔偿责任?	88
案例 69 发生纠纷时, 消费者以生产者和销售者为共同被告, 可行吗?	89
第三十六条 【企业变更后的索赔】	89
案例 70 企业合并后, 消费者找谁来承担责任?	90
案例 71 企业分立后, 消费者找谁索赔?	91
第三十七条 【营业执照出借人或借用人的连带责任】	92
案例 72 营业执照的持有人与经营者不同时, 责任由谁 承担?	92
第三十八条 【展销会的责任】	93
案例 73 展销会结束后, 在展销会上买的商品出现问题 后找不到销售者时该怎么办?	93
案例 74 在租赁的柜台买的商品, 如果质量有问题, 找	

谁赔偿?	94
第三十九条 【广告经营者的责任】	95
案例 75 上了虚假广告的当, 消费者该找谁赔偿?	97
案例 76 媒体助人发布虚假广告是否违法?	97
案例 77 发布虚假广告, 应受何种处罚?	98
第七章 法律责任	100
第四十条 【经营者承担责任的情形】	100
案例 78 不具备商品应当具备的使用性能, 出售时未作说明, 怎么办?	101
案例 79 消费者发现短斤少两, 应该怎么办?	102
案例 80 饭店以次充好, 提供的服务与价格不符, 消费者该怎么办?	103
第四十一条 【造成伤害的法律责任】	104
案例 81 因产品缺陷致残, 消费者可以要求精神损害赔偿吗?	104
案例 82 假劣药品给消费者造成损害的, 应当承担什么责任?	105
第四十二条 【造成死亡的法律责任】	106
案例 83 经营者销售伪劣产品致人死亡的, 应当承担什么责任?	106
案例 84 吉普车的前挡风玻璃爆炸致人死亡的, 由谁承担责任?	107
第四十三条 【侵犯人格尊严的弥补】	108
案例 85 经营者对消费者进行了侮辱、诽谤, 如何承担法律责任?	109
第四十四条 【造成财产损害的弥补】	110
案例 86 过了“三包”期限的产品因缺陷导致消费者权益受损, 消费者还能找经营者索赔吗?	110

案例 87 有奖销售伪劣产品, 消费者怎么办?	111
第四十五条 【三包产品的处理】	112
案例 88 彩色电视机在保修期间出现质量问题, 包退换吗? ...	113
案例 89 刚买的摄像机出现问题了, 经销商是否应该退换?	114
案例 90 洗衣机出现质量问题, 消费者要求退货怎么办? ...	114
第四十六条 【邮购未履约的责任】	116
案例 91 邮购回的商品与广告不符, 怎么办?	116
第四十七条 【预付款后未履约的责任】	117
案例 92 付了款, 经营者不按约交货, 怎么办?	118
第四十八条 【不合格商品】	118
案例 93 以次充好, 经营者应当如何负责?	119
第四十九条 【欺诈行为的责任】	120
案例 94 买了盗版书, 可以要求书店双倍赔偿吗?	121
案例 95 维修过的手机被当成新手机销售, 消费者可以得到双倍赔偿吗?	122
第五十条 【严重处罚的情形】	123
案例 96 摩托车质量不合格, 可以要求经销商给予退换吗?	124
第五十一条 【经营者的权利】	125
第五十二条 【暴力拒法的责任】	125
案例 97 妨碍行政部门执法应当承担什么责任?	125
第五十三条 【国家机关工作人员侵权的责任】	126
案例 98 国家机关工作人员包庇不法经营者的, 应当承担什么法律责任?	127
第八章 附 则	128
第五十四条 【农业生产资料的参照执行】	128
案例 99 假种子不结瓜, 经营者是否应当赔偿?	129

第五十五条 【实施日期】	129
附 录	
中华人民共和国产品质量法	(130)
(2000 年 7 月 8 日)	
中华人民共和国价格法	(145)
(1997 年 12 月 29 日)	
中华人民共和国广告法	(153)
(1994 年 10 月 27 日)	
中华人民共和国合同法 (节录)	(162)
(1999 年 3 月 15 日)	
关于商品和服务实行明码标价的规定	(169)
(2000 年 10 月 31 日)	
部分商品修理更换退货责任规定	(172)
(1995 年 8 月 25 日)	
快递市场管理办法	(176)
(2008 年 7 月 12 日)	
欺诈消费者行为处罚办法	(183)
(1996 年 3 月 15 日)	
禁止价格欺诈行为的规定	(185)
(2001 年 11 月 7 日)	
关于处理侵害消费者权益行为的若干规定	(188)
(2004 年 3 月 12 日)	
工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法	(191)
(1998 年 12 月 3 日)	
工商行政管理所处理消费者申诉实施办法	(196)
(1997 年 3 月 15 日)	
中国消费者协会受理消费者投诉规定	(199)
(1995 年 12 月 1 日)	

新出长告费部 【告费部一编核整国去本】 条二第
去本受益财其，去部受对告费品商用势，去部受对告费品商用势，去部受对告费品商用势

中华人民共和国消费者权益保护法

(1993 年 10 月 31 日第八届全国人民代表大会常务
委员会第四次会议通过 1993 年 10 月 31 日中华人民共
和国主席令第 11 号公布 自 1994 年 1 月 1 日起施行)

目 录

第一章 总 则

第二章 消费者的权利

第三章 经营者的义务

第四章 国家对消费者合法权益的保护

第五章 消费者组织

第六章 争议的解决

第七章 法律责任

第八章 附 则

第一章 总 则

第一条【立法宗旨】* 为了保护消费者的合法权益，
维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展，
制定本法。

* 条文主旨为编者所加，下同。

第二条【本法调整对象—消费者】 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。



应用提示

哪些人的哪些行为能够受《消费者权益保护法》的保护？

本法的保护对象是消费者。消费者，指为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的法人、其他组织和个人。消费者的消费特指生活消费。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。要注意的是，将消费者购买、使用商品或者接受服务理解为仅仅只是为了满足自己的需要，则未免过于狭隘，事实上，还包括为收藏、保存、赠送等需要而购买商品，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。消费者的消费方式包括购买、使用商品和接受服务。消费者的购买、使用商品以及接受服务的行为受法律的保护。农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照《消费者权益保护法》执行。与消费者相对应的是经营者，指从事商品经营或者营利性服务，为消费者提供商品或者服务的法人、其他经济组织和个人。消费者在市场上通过等价交换，获得商品或者接受服务，与经营者发生经济关系。



案例解读

案例1 小孩是消费者吗？

2003年8月7日下午，刚满月的婴儿小强被妈妈抱着一同乘坐巴士汽车。但是由于巴士公司之前没有进行运行前的检查，导致刹车失灵，整车翻倒在路边。而小强也因为这一行为，导致轻微脑震荡并有部分擦伤，在医院住院一周并花费7000元。那么，

小强能作为消费者去告巴士公司吗?

根据前面我们对消费者下的定义,只要是以生活消费为目的购买、使用商品或者接受服务的社会成员,都是消费者,小孩当然不例外,都能够受到《消费者权益保护法》的保护。我国的公民享有平等的民事权利能力。我国《民法通则》第九条规定:“公民从出生时起到死亡时止,具有民事权利能力,依法享有民事权利,承担民事义务。”本案中小强具有民事权利能力,即具有享有民事权利的资格,当然包括《消费者权益保护法》中规定的各项权利。但是,众所周知,婴儿由于身体和智力的限制,没有能力来维护自己的利益,所以只能由小强的父母来代为履行权利。需要明确的一点是,不能因为小强没办法自己行使权利而否认其消费者地位。可见,本案中,小强是消费者,应当由其作为原告,并由其法定代理人(如其父亲)代为起诉。

案例2 购买种子的农民是消费者吗?

2005年8月,省农科院委托太阳种业公司代其销售最新研发的杂交玉米种子,太阳种业公司在李村进行大量宣传,由于宣传到位,李村农民纷纷与其签订合同,购买种子种到自己的地里。太阳种业公司还定期派人进行实地技术指导。眼看收获季节到了,地里种的玉米并未像种业公司宣传的那样,反而不如以前的玉米种子结出的玉米。不少农民本来就不富裕,这下连老本都赔进去了。不少农户开始找农业公司,农业公司也很疑惑。后经专家鉴定,农科院提供的玉米种子并非其所称的种子,而是另一种类似种子,为伪劣种子,所以才导致玉米减产。太阳种业公司将农科院告上法庭,李村村民推选村委会作为代表参加诉讼。那么在此案中,李村村民能够作为消费者吗?

农民是对从事农业生产的社会成员的一种称呼,如果其是为了生活消费目的,购买、使用商品或者接受服务,自然属于消费者,受到我国《消费者权益保护法》的保护,享有相关的权利。不能因为农民的身份而受到歧视或者剥夺其作为消费者所享有的

权利。但是对于农民来说，除了个人生活消费以外，还要购买种子、化肥等产品进行生产。这种消费本不符合我国《消费者权益保护法》规定的生活消费范畴，但是在立法时考虑到我国的国情，农民在从事农业生产时以户为单位，自身经济实力有限，且易受到假劣农药、化肥、种子等的坑害，因此作为一项特殊情况规定在我国《消费者权益保护法》的第五十四条，即“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本法执行。”

案例3 单位也是消费者吗？

2003年中秋节，大字制造厂给职工发了几盒月饼，不料职工吃后，纷纷上吐下泻，身体不适。后经调查发现，原来这些月饼已经过期、变质。本想让职工过好节的负责人谭某十分生气，决定对月饼厂进行投诉，要求月饼厂赔偿损失。请问该单位有这个权利吗？

消费者，是指为了生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的人。这里的人包括个人和单位。商品和服务最终都要由人来消费，因此个人作为消费者是毫无疑问的。至于单位，大多数情况下是生产消费，但也有一部分是生活消费。单位购买的生活消费品，有的作为生活福利发给员工使用，有的虽非员工福利，但最终也归个人使用，这种单位生活消费在我国大量存在，所以，单位也被作为生活消费的主体纳入消费者范畴。因此，大字机械厂有权就月饼厂销售过期、变质月饼导致职工人身损害的行为直接要求月饼厂承担相关责任。

案例4 《消费者权益保护法》的适用范围是怎么规定的？

2002年12月7日，张某在北京某商场购买蓝色派克笔100支，该商场为张某开具发票，并注明：派克笔（蓝）100支，单价50元，金额5000元，产地美国。2003年1月，张某起诉，认为在购买时服务员强调笔是原装进口，但是购买后却发现所购的笔在外包装上无任何产品标识，属于“三无产品”。张某认为购物中心是欺

诈,要求购物中心依据《消费者权益保护法》的规定,双倍返还货款。法院经审理查明,当时张某在开具购物发票的时候曾一再要求服务员把原产地写为美国,服务员告知该笔是上海合资生产,不能写。张某却声称是单位要求的,否则不能报销。于是,该商场应张某的要求开具了发票。所以,法院认为张某与购物中心的案件不能适用《消费者权益保护法》双倍赔偿的规定。

这是一起典型的冒充消费者并希望获得双倍赔偿的案件。虽然张某是一个合格的具有完全民事行为能力的自然人,且从事了表面上的商品交易行为,但是其行为并不符合消费者的下列要件:(1)主观方面:张某在购买钢笔时已经知道其购买的笔不是原装美国笔,其又不能提供购买如此大数量的笔是为了满足自己或者单位的生活消费的证据,因此主观方面不符合消费者的定义。(2)客观方面:张某在购买钢笔的时候,明知不是美国产的却要求商场为其开具虚假的单据,这种行为进一步表明了其主观上并不存在购买钢笔进行消费的意图,虽然发生了钢笔的买卖行为,实质上是以为以后的诉讼做准备。通过分析本案可以看出,张某是想借《消费者权益保护法》为自己谋取不正当的利益,并不是真正的消费者,不能适用《消费者权益保护法》的规定。

第三条【本法调整对象—经营者】 经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务,应当遵守本法;本法未作规定的,应当遵守其他有关法律、法规。

应用提示

1. 经营者有哪些特征?

(1) 以营利为目的。经营者往往以企业、公司形式存在,而从