

专家释法之 公民与消费维权法

总主编 石景光
主 编 何国华

通俗化解读 案例化叙述 对策化分析 实战化操作

法律伴我行公民普法系列丛书

最新版

法律

系列丛书

公民与消费维权法

总主编 石景光

本册主编 何国华

撰稿人 (按姓氏笔划排列)

王冠利 白雨亭 刘佳佳

李华英 李春华 何国华

时哲伦 陈巧 梁金华

谭霏

新华出版社

D923.84
H1172

图书在版编目 (CIP) 数据

公民与消费维权法/何国华主编. —北京: 新华出版社, 2010. 4

(法律伴我行公民普法系列丛书/石景光主编)

ISBN 978 - 7 - 5011 - 9205 - 2

I. ①公… II. ①何… III. ①消费者权益保护法—中国—普及读物 IV. ①D923. 8 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 059988 号

公民与消费维权法

责任编辑: 许 新

装帧设计: 王树红

出版发行: 新华出版社

地 址: 北京石景山区京原路 8 号

网 址: <http://press.xinhuanet.com>

<http://www.xinhupub.com>

邮 编: 100040

经 销: 新华书店

印 刷: 北京奥隆印刷厂

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 14. 125

字 数: 246 千字

版 次: 2010 年 5 月第一版

印 次: 2010 年 5 月第一次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5011 - 9205 - 2

定 价: 24. 00 元

图书如有印装问题, 请与印刷厂联系调换电话 (010) 69633432

法律伴我行公民普法系列丛书

编审委员会

主 任 甫玉龙

副主任 石景光

委 员 (按姓氏笔划排列)

王 珊 王瑛杰、尹志强

石景光 甫玉龙 鄢建峰

序

社会主义市场经济的蓬勃发展，不仅极大地提高了我国的综合国力和显著改善了人民的物质与文化生活，而且也成为推动我国法治建设“再上层楼”的巨大动力。1997年召开的中国共产党第十五次全国代表大会，把“依法治国”确立为治国的基本方略，将“建设社会主义法治国家”确定为社会主义现代化的重要目标，并提出了建设中国特色社会主义法律体系的重大任务；1999年，“中华人民共和国实行依法治国，建设社会主义法治国家”载入了宪法；2004年，“国家尊重和保障人权”载入宪法。目前，中国特色社会主义法律体系已经基本形成，为依法治国、建设社会主义法治国家、实现国家的长治久安提供了有力的法治保障。

全面推进具有中国特色的社会主义法制建设事业，不仅需要培养和造就大批的法律专门人才，而且也有赖于全体公民法律意识的树立和提高。开展各种形式的法治宣传和教育，就是实现这一目标的有效途径。改革开放以来，党和政府十分重视积极推动在全体公民中树立法治观念。从1985年起，全国人民代表大会常务委员会先后通过了五个在全民中普及法律知识的决定，并已连续实施完成了四个五年的普法规划。党的十六大报告中明确提出，加强法制宣传教育，提高全民法律素质，尤其要增强公职人员的法制观念和依法办事能力。为此，党和国家领导人率先垂范，仅中共中央政治局就先后组织了20多次有关法治的集体学习。这对于推动全社会学习法律知识、树立法治观念，起到良好的示范作用。同时，国家组织开展各种形式的法治宣传教育活动，还把每年的12月4日（即现行宪法颁布日）确定为中国的法制宣传日。

目前，普法活动正在蓬勃开展，其主要目标是：适应党和国家工作大局，适应整个社会和广大人民群众对法律知识的现实需求，紧密结合国家民主法制建设的新进展新成果，通过深入扎实的法制宣传教育和法治实践，进一步提高全民法律意识和法律素质；进一步增强公务员社会主义法

治理念，提高依法行政能力和水平；进一步增强各级政府和社会组织依法治理的自觉性，提高依法管理和服社会的水平。

胡锦涛总书记在党的十七大报告中指出：“深入开展法制宣传教育，弘扬法治精神，形成自觉学法守法用法的社会氛围。”在《中央宣传部、司法部关于在公民中开展法制宣传教育的第五个五年规划》所确定的主要任务中，其中之一就是“深入学习宣传与群众生产生活密切相关的法律法规。要加强安全生产、劳动和社会保障、社会救助等方面法律法规的宣传教育，增强全社会的安全生产意识和保护劳动者合法权益意识。要普及知识产权法律法规，培养全社会尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造的观念，促进形成有利于推进自主创新、建设创新型国家的良好社会氛围。要大力开展与城镇房屋拆迁、农村土地征用和承包地流转、国有企业改制等相关法律法规的宣传教育，预防和减少社会矛盾。”因此，充分发挥学者、法官、律师等法律工作者的积极性，发挥他们的业务专长，针对目前与公民有切身利益关系的法律问题，以“求医问药”、“答疑解惑”等生动形象的方法，用简明通俗的语汇，作出系统而重点的说明，是把普法宣传工作落到实处的有益措施。

参加本丛书编著的同志们，太多来自高校、法院和律师事务所等法制建设第一线，他们既是新中国近30年来法治建设取得伟大成果的见证者，也是这项伟大事业的参与者。他们不仅有感于法治工作在中华民族的伟大复兴中的意义和作用，有感于广大民众对运用法律武器维护自身合法权益的热切期盼，而且还付诸行动，在完成本职工作之余，花费时间和心血，编写出这套以“立足生活、依托法律”为特色的普法丛书。对此，我甚感欣慰，希望更多的法律专业工作者关心普法，投身普法，祝愿这套丛书既能成为百姓步入法律殿堂的一把金钥匙，又能成为百姓维权的一个好助手。

是为序。

司法部副部长
全国普法办副主任

张苏军 2009.11.24

出版说明

为配合国家普法宣传教育工作，北京化工大学文法学院、中国政法大学、北京市西城区人民法院、北京恒源律师事务所、北京海城公证处等单位的部分学者和专家，根据我国目前最新的立法及司法解释，共同编写了法律伴我行公民普法系列丛书。

本丛书的编写宗旨是“立足生活、依托法律”，在遵循法的系统性和严谨性的基础上，力求把抽象的法律规则和术语做到生活化、案例化和通俗化，以方便百姓了解和掌握有关法律的基本知识，并借此维护自身的合法权益。同时，由于体系的完整性和理论的全面性，本丛书也可作为大中专院校学生的专业辅助读物。

本丛书各分册的主编和编著人是：

1. 公民与侵权法（尹志强主编）
2. 公民与合同法担保法（尹志强主编）
3. 公民与物权法（靳文静主编）
4. 公民与婚姻继承收养法（樊丽君主编）
5. 公民与公平交易法（刘丹主编）
6. 公民与消费维权法（何国华主编）
7. 公民与知识产权法（李岳鹏主编）
8. 公民创业与企业法（王瑛杰主编）
9. 公民与证券投资法（甫玉龙主编）
10. 公民与金融保险法（王珊主编）
11. 公民与房地产法（石景光主编）
12. 公民与劳动合同法（薛长礼主编）
13. 公民与劳动争议调解仲裁法（薛长礼主编）
14. 公民与环境资源保护法（马燕主编）
15. 农民权益保护法（鄢建峰主编）

16. 公民与民事诉讼法（刘草生主编）
17. 公民与刑法（解春主编）
18. 公民与行政法（黄怡捷、董林明编著）
19. 公民与公证法（滑锡林主编）
20. 公民与税法（石景光、王瑛杰编著）

本丛书由石景光同志任总主编，并由石景光同志审阅定稿。

涉及公民权益方面的法律内容广泛而丰富，加之我国又处在各项改革事业不断深化的时期，而我们的水平有限，因此，书中疏漏、缺点与错误在所难免，衷心欢迎读者提出宝贵意见，以便再版时修正。

本丛书编委会

2010年5月

目 录

第一编 消费者的权利	(1)
一、安全保障权	(1)
二、知悉真情权	(6)
三、自主选择权	(11)
四、公平交易权	(16)
五、获得赔偿权	(23)
六、成立团体权	(28)
七、人格尊严、民族风俗习惯受尊重权	(31)
八、监督、批评、建议、检举、控告权	(35)
第二编 经营者的义务	(38)
一、依法履行义务	(38)
二、听取意见、接受监督的义务	(42)
三、保障人身安全的义务	(44)
四、提供真实信息的义务	(52)
五、标明真实信息的义务	(65)
六、出具单据的义务	(67)
七、质量担保义务	(70)
八、“三包”的义务	(75)
九、格式合同的限制	(81)
十、不得侵犯人身自由的义务	(88)
第三编 国家对消费者合法权益的保护	(94)
一、听取消费者的意见	(94)
二、各级政府的义务	(97)
三、工商部门的义务	(100)
四、人民法院的义务	(104)
第四编 消费者组织	(107)
一、消费者协会	(107)
二、对消费者组织的限制	(118)

第五编 消费争议的解决	(121)
一、争议解决的途径	(121)
二、企业变更后的索赔	(135)
三、展销会的责任	(138)
四、广告经营者的责任	(139)
第六编 有关主体的法律责任	(145)
一、民事法律责任的方式	(145)
二、侵犯人格尊严的法律责任	(147)
三、经营者承担责任的情形	(151)
四、造成伤害、死亡的法律责任	(164)
五、造成财产损害的法律责任	(170)
六、“三包”产品的责任处理	(174)
七、邮购未履约的责任	(190)
八、预付款后未履约的责任	(192)
九、不合格商品的责任	(195)
十、欺诈行为的责任	(197)
十一、行政处罚	(204)

第一编 消费者的权利

一、安全保障权

1. 经营者应对致人死亡的劣质电热毯负责？

【案例】2008年12月，胡女士喜获一女。冬天到了，为了让女儿的床上更加温暖，胡女士到某商场花了300元买了一条“温暖”牌电热毯。回到家后，胡女士按照说明书铺好电热毯，并插上电源，进行保暖。当日深夜，在睡梦中的胡女士忽然闻到一股焦味，慌忙和丈夫下床，发现女儿床上的褥子下半部已冒烟，孩子在床上一动不动，于是胡女士伸手一摸女儿，发现孩子已经停止呼吸。胡女士的丈夫王先生迅速端起一盆水就泼向床上，然后想要去掀开褥子，谁知却倒在床上，晕死过去。胡女士被眼前的一幕惊地目瞪口呆，随后她才切断电源，但是她的亲人却永远的离她而去。请问：胡女士可否要求某商场承担损害赔偿责任？

【分析】本案中，胡女士的亲人被劣质电热毯伤害致死，她有权要求作为经营者的某商店承担损害赔偿责任。

首先，安全保障权是消费者最重要、最基本和最关心的权利。《中华人民共和国民法通则》（以下简称《民法通则》）第122条规定：“因产品质量不合格造成他人财产、人身损害的，产品制造者、销售者应当依法承担民事责任。运输者、仓储者对此负有责任的，产品制造者、销售者有权要求赔偿损失。”《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消法》）第7条规定：“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。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。”由于胡女士所购买的电热毯是用于生活消费，所以，此产品必须绝对安全、可靠，必须绝对保证产品不会损害到胡女士及其家人的生命和健康。本案的胡女士也有权要求电热毯的提供者某商场提供的商品完全符合安全保障的要求，并对不符合要求的商品所带来

的损失要求赔偿。

其次，从侵权责任的角度来看，因产品质量不合格造成他人财产、人身损害的，产品制造者、销售者应当依法承担民事责任。电热毯是大众常用的家用电器，漏电、短路等故障确实给不少家庭带来了痛苦和灾难。本案中，消费者胡女士严格按照说明书使用电热毯，本身没有过错。由于劣质的电热毯才造成如此大的灾难，作为电热毯的生产者和经营者都应该承担损害赔偿责任。所以，胡女士可以要求电热毯的生产者或者销售者承担损害赔偿责任。

2. 消费者在超市滑倒受伤，超市应不应该负责任？

【案例】2008年5月19日，王先生到一家超市购物，当他经过超市海鲜区时，由于地面有水且没有警示牌，王先生一不小心重重地摔到地上，结果去医院检查，左臂骨折。王先生接受了医院治疗，一共花费了2500元。在这种情况下，王先生可不可以向超市的经营者主张赔偿自己的损失？

【分析】在本案中，王先生到超市购物并在表面有水的地面滑倒受伤，超市的经营者应该承担损害赔偿责任。

首先，根据《消法》第7条的规定，王先生作为在超市购物的消费者，享有消费者最重要的法定权利即安全保障权。王先生在超市购物的过程中，其人身、财产安全应该受到保护。

其次，《消法》第18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。经营者发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷，即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对人身、财产安全造成危害的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取防止危害发生的措施。”因此，超市有义务保证其提供的购物环境符合保障消费者安全的需要。王先生到超市购物，超市作为经营者就有义务保证王先生的消费环境符合保障消费者安全的需要，超市的海鲜区地面本来就湿滑难走，但是超市不但没有处理也没有立警示牌，超市的做法本身就触犯了《消法》。

再次，根据诚实信用原则，当事人虽然没有明确规定，但负有了为了保护对方的利益和交易安全而承担的义务，也就是民法上的附随义务。本案中作为经营者的超市，基于诚实信用，有义务保护在超市购物的王先生的

人身财产安全，并对因购物环境而受伤的王先生负有赔偿责任。综上所述，王先生去购物的超市海鲜区地面较滑，且没有明显的警示标志，未能为消费者提供安全的消费环境，是导致这起事故发生的主要原因。因此，超市应当赔偿王先生的损失。

3. 未成年人在商场内免费游乐场游玩时受伤，商场是否承担责任？

【案例】梁女士带着8岁的儿子小哲（身高1.3米）去某商场购物，这家商场有一项服务就是帮助家长照看孩子，以方便家长的购物。梁女士看到看护室里有不少看护人员，并且也有不少被看管的孩子，于是便放心地把小哲交给看护人员看护，自己就去买东西了。

谁知，淘气的小哲看到看护室外面的游乐场，便跑到了免费游乐场（该免费游乐场的门上写着：本游乐场仅供身高在1.2米以下的儿童使用）。在玩耍过程中，小哲被其他一同玩耍的小朋友推挤摔倒，并造成骨折，住院治疗共花去医药费2500多元。梁女士认为儿子受伤主要原因是商场看护人员没有尽到看护义务，于是要求商场赔偿损失，但却遭到商场的拒绝。商场拒绝的理由是，首先，小哲身高1.3米，这就违反了商场关于进入游乐场的规定，发生损害应当与商场无关；其次，小哲是因其他小孩推挤才摔倒致伤的，并不是商场造成的；再次，梁女士没有履行好看护义务也应当承担责任。因此，商场不该承担损害赔偿责任。

在这种情况下，商场到底是否可以拒绝赔偿？

【分析】在本案中，小哲是在商场的免费游乐场里遭受人身伤害的，其法定代理人梁女士有权要求某商场承担赔偿责任。

首先，梁女士到商场购买商品是一种生活消费行为。《消法》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。”据此，梁女士当然是消费者。某商场在其营业场所内设立看护室、游乐场等场所，供前来购物的孩子玩耍，是商场吸引消费者的一种手段，是向消费者提供销售服务的一部分，是为了达到销售其商品的目的而为消费者提供的一种配套服务，根本目的还是为了招揽顾客，与其他销售者进行竞争。所以，商场向梁女士出售商品和提供相关服务都应当属于《消法》规定的范围。

其次，作为消费者，梁女士和儿子小哲的人身、财产安全均应受到保护。据此，梁女士将小哲交给某商场看管以后，作为经营者应当承担安全保障义务和看护责任，应当对其设立的看护室、游乐场等娱乐场所承担谨慎管理、充分注意和及时疏导、有效防止安全事故发生的现场看护义务。

商场工作人员没有发现小哲离开看护室去了游乐场就没有履行好自己的义务，虽然游乐场明确规定仅供身高在 1.2 米以下的儿童使用，但是小哲作为无民事行为能力人，并不能预见自己违规进入游乐场的后果，尤其在发生拥挤的情况下，其对环境的危险性缺乏判断和应付能力，更需要游乐场的工作人员履行看护职责。所以，某商场不能以小哲违反商场规定进入游乐场为由主张免除责任。

再次，某商场在梁女士购物时帮助照看孩子，并派出专人提供此项服务，能够使梁女士相信其可以提供令梁女士满意的服务，即妥善照看孩子，所以梁女士在此次事故中已经尽到了看护职责，某商场不能以梁女士未履行监护职责为由，推卸自己的责任。同样的道理，小哲的伤害虽然是由其他小朋友造成的，却是因商场工作人员未尽到看管义务，使得孩子们相互之间发生拥挤、推搡而导致小哲受伤。这些孩子的家长与梁女士一样，都把看护职责交给了某商场，他们不该承担责任，况且这些孩子也是无行为能力人，造成损害结果的直接原因还是商场工作人员疏于管理。所以，商场不能以梁女士没有履行好监护义务为由而拒不承担责任。

综上所述，梁女士儿子小哲在某商场的免费游乐场受到伤害，是由于某商场疏于管理造成的，作为经营者要承担小哲的医疗费、护理费、交通费、住宿费、住院伙食补助费、营养费以及精神损害抚慰金等损失。

4. 对于乘客被劫，司乘人员置之不理需要承担责任吗？

【案例】2008 年 9 月某日，河北某村村民乔某去市里办事，携现金 10000 元及身份证、手机等贵重物品于傍晚搭上了去北京的大巴。途中有三名男青年上车并坐在乔某旁边。当汽车行驶到某路段时，其中一名男子突然站起来大喊“抢劫，要命的别动！”另外两名男子突然拿出身上携带的尖刀，抵住乔某的脖子。乔某大声呼救，但车内没有人敢与劫匪对抗，司机将车停下并打开车门在一旁观望而置之不理。歹徒见状更加有恃无恐，将乔某捅伤并抢走其财物，然后迅速逃离。乔某后经住院治疗，花费医药费 25000 元。请问：乘客乔某遭劫，对于司乘人员的置之不理是否可以要求其承担一定的责任呢？

【分析】本案中的乘客乔某，在乘车过程中遭到劫匪的恐吓及打劫，司乘人员非但没有制止反而大开方便之门。在这种情况下，乔某有权要求其承担赔偿责任。

乔某购票后乘坐汽车，即与承运人形成了客运合同关系。根据《中华人民共和国合同法》（以下简称《合同法》）第 301 条和第 302 条的规定，

承运人在运输过程中,应当尽力救助患有急病、分娩、遇险的旅客。承运人应当对运输过程中旅客的伤亡承担损害赔偿责任,但伤亡是旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的除外。因此,乘客在接受客车的客运服务时,其人身、财产等合法权益受到损害,可以向服务者,即司机及司乘人员要求赔偿,而服务者也应该依法承担赔偿 responsibility。

其次,乔某作为接受服务的消费者,在乘车过程中其人身、财产均受到损害,有权根据《消法》第7条的规定,要求作为经营者的承运人承担损害赔偿责任。本案中,因承运人的“不作为”致使乔某的人身、财产遭受巨大损害,应该承担赔偿 responsibility。承运人应当赔偿乔某医药费、被抢财物损失费、误工费、护理费等损失。

5. 轻信广告,盲目隆鼻酿恶果,怎么办?

【案例】2008年5月某日,阿花从电视上看到某美容院的广告。该广告声称“本美容院有很强的实力和很大的规模,是消费者们首选的美容中心”。阿花怦然心动,决定去做隆鼻手术。阿花到某美容院交了15000元手术费,并接受了隆鼻手术。术后,阿花鼻部一直疼痛不已,择日又到那家美容院做了隆鼻材料抽出手术,但仍然感觉不适。后来到一家大医院去诊断,发现是鼻翼双侧骨质增生外加由其导致的慢性鼻炎。阿花认为自己上了当,要求某美容院退还手术费并赔偿损失。最后,双方诉至法院。

【分析】据法院受理案件后调查分析,这家美容院没有医疗整形资格。在这种情况下在电视上刊登美容广告,并对阿花隐匿真相,实属欺诈顾客的行为。欺诈行为属于无效民事行为,美容院应当返还全部手术费,并赔偿因手术给阿花带来的损害。最后,法院认为双方的医疗美容合同无效,美容院应赔偿阿花后续手术费、赔偿金、精神损害费、交通费等共计74563元。根据《消法》第4条关于“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”的规定,法院判决是正确的。

【提示】一般人把整容等同于美容,这是一个普遍存在的误解。事实上,医学整容是指用手术方式将原有面容整改,会有或多或少的结构变化;而医学美容主要是在皮肤方面的美化,使其更白皙,没有其他杂质。因此,国家对从事整容业务的医院有更高的资质要求。但是,目前的整形美容机构中,有医院开设的美容专科门诊,也有专门的整形美容中心。由于主体的不同,国家政策和制度的不够完善,真正专业的整容市场还并未成熟。所以,建议消费者应该选择具有国家合法资格认证的医疗机构,以

及具有合格执业资格的整形医师。

6. 住店遗失物品，酒店到底应不应该承担责任？

【案例】2009年2月3日，黄先生和同事来北京出差，住在北京市的一家酒店。第二天清晨7点左右，当黄先生和他的同事还在睡梦中，听见一阵响声，然后睁眼一看，发现一人影闪过，随后发现自己的钱包和两人的手机丢失，但房门没有被撬过的痕迹，于是就向保安报告。他们还发现所住的房间旁边就是安全通道，可以直接通到楼下，没有保安管理。那个小偷极有可能是从这个通道上下的。当王先生与酒店经理交涉时，酒店经理却认为，情况是否属实尚有待调查，责任在哪方也不说清楚，丢失的物品，数量等不能确定。对于这种情况，黄先生到底能不能要求酒店赔偿他的损失呢？

【分析】在本案中，黄先生在酒店住宿过程中，对于他的物品丢失，是可以向酒店要求赔偿损失的。

根据《消法》第2条的规定，黄先生就宿于某酒店，接受酒店的服务，就成为了消费者；而酒店提供住宿服务，从《消法》的规定来说，也就是经营者。所以，黄先生和某酒店都应该受到《消法》的调整。

其次，黄先生出差就宿于某酒店，双方形成了一种服务合同关系，该酒店应该保证房客（消费者）的人身、财产安全。而酒店的保安措施不力，设施存在漏洞，导致房客的财物丢失，酒店应该负相应责任。

不过，根据法律的规定，贵重物品未事先声明的，在丢失时，只按一般物品赔偿。所以，在此提醒消费者，由于事后取证较为困难，所以到旅店住宿时，最好向旅店声明自己的贵重物品并交给旅店代为保管，以免当物品丢失后无法认定财物的数量和价值。在本案中，如果黄先生和酒店达不成协议，黄先生可以找消协进行调解或者向有关行政部门申诉，也可通过仲裁或诉讼等方式解决。

二、知悉真情权

1. 购买高新技术产品可以要求经营者进行演示吗？

【案例】2008年11月5日，孙女士到某商场购物时，一进门便看到有很多人围观，孙女士走近一看，原来是售货员在介绍某品牌电动按摩椅。该电动按摩椅的外形美观，价格合理，很适合中老年人使用。因孙女士的父亲身体不太好，孙女士觉得该按摩椅适合她父亲使用，于是便决定选购

一台。当时，孙女士要求售货员拆开包装，开启按摩椅进行演示，以检查其质量，并让她熟悉一下操作方法。可售货员说质量保证没问题，并没有动手进行演示，只是声称该电动按摩椅的操作步骤非常简单，只需按照说明书介绍的步骤进行操作即可。

孙女士当时听信了售货员的话，花了2000元购买后直接将该电动按摩椅送到她父亲家。但当打开包装插上电源，按照说明书的介绍进行操作时，却怎么也无法启动。孙女士非常生气，认为商场有意隐瞒商品的真实情况。于是联系商场向销售人员咨询，但是商场一方却说不知道什么原因，还说如果真有质量问题可以进行维修，并让孙女士自己将该电动按摩椅送到指定的维修站维修。孙女士觉得上当受骗了，认为商场不让演示商品别有目的，买了这台电动按摩椅给孙女士全家带来了不少麻烦。对于此案，消费者在商场购买电动按摩椅可以要求经营者进行演示吗？

【分析】 本案中，孙女士在商场购买电动按摩椅，有权要求经营者进行演示。

首先，孙女士作为消费者，在某商场购买电动按摩椅时，有权了解该商品的真实情况，这种权利在法律上称为知情权。根据《消法》第8条的规定，我国消费者知情权主要包括以下内容：

(1) 消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

(2) 消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

在本案中，孙女士在购买电动按摩椅时，要求售货员开启电动按摩椅，检查其质量并熟悉其操作方法，但售货员却以操作步骤十分简单，只要按照说明书介绍的步骤进行操作即可为由拒绝了孙女士的请求，很显然售货员的这种做法是不合法的。事实上，孙女士想了解的是电动按摩椅的技术状况，因为电动按摩椅属于一种新型的高新技术产品，一般的消费者对其性能和使用方法均不熟悉，这时就需要经营者对此进行演示、说明。对于这种高新技术产品，了解其技术状况是十分必要的，否则可能使消费者在使用过程中因对其性能不熟悉或者操作不规范而产生危险。

其次，《消法》第18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