

百姓生活中的法律系列丛书



BAIXINGSHENGHUOZHONGDEFALVXILIECONGSHU

消费者权益保护 法律常识

我们着力于百姓，为帮助百姓方便、快捷地学习和掌握生活的法律知识，维护自己的合法权益，特别奉献《百姓生活中的法律》丛书，让读者朋友们对法律规定的权利有一些必要的了解，对自己生活中所遇到的各种纠纷的解决有所裨益，让人们能感受到法律的光芒在闪烁，更让人们感到法律就如阳光和水一样，是我们生活中无处不在的东西，它总是润物细无声般的伴我们左右。

主编◎戴志强



云南出版集团公司
云南人民出版社

D/23.8K
20/2/0

阅 览



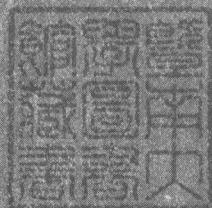
百姓生活中的法律系列丛书

- 生活消费
 - 餐饮、住宿服务类消费
 - 房产、装修、物业服务
 - 交通工具及交通运输类消费
-
- 医疗、卫生、美容类消费
 - 旅游类消费
 - 金融、电信、邮电服务类消费
 - 网络消费
 - 农资产品消费

XIAO FEI ZHE QUAN YI BAO HU FA LV CHANG SHI

消费者权益保护

法律常识



戴志强◎主编

云南出版集团公司
云南人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益保护法律常识 / 戴志强编著. — 昆明 :
云南人民出版社, 2011. 4

(百姓生活中的法律系列丛书)

ISBN 978-7-222-07516-0

I. ①消… II. ①戴… III. ①消费者权益保护法—基
本知识—中国 IV. ①D923.8

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第059693号

责任编辑: 吴虹 周碧

装帧设计: 法之苑教育

书名	消费者权益保护法律常识
作者	戴志强 主编
出版	云南出版集团有限责任公司 云南人民出版社有限责任公司
发行	云南人民出版社有限责任公司
地址	昆明市环城西路609号
邮编	650034
网址	www.ynpph.com.cn
E-mail	rmszbs@public.km.yn.cn
开本	710mm×1000mm 1/16
印张	15.25
字数	201千
版次	2011年4月第1版第1次印刷
印刷	鑫宏源印刷包装有限责任公司
书号	ISBN 978-7-222-07516-0
定价	29.80元

丛书编委会

主 编：戴志强

编委会成员：朱占国 戴志强 朱晓娟

孙立明 翟慧萍 罗 卉

陈 蕾 雒红侠 代小红

朱国辉 孙 岩 代小龙

梅 玉 王国蕊 左巧艳

前言

鉴于现实生活中寻常百姓普遍存在着法律知识欠缺，法律意识比较谈薄的社会现象——当你想要办理一件涉及现行法律规定的有关事宜或者面对某些法律事实时，却不知如何下手，怎样去做；当某些法律事件或法律行为已经触及到你的合法权益时你却不知道或根本没有意识到；当你明知合法权益受到他人的侵害时却束手无策或无可奈何……我们着力于百姓，为帮助百姓方便、快捷地学习和掌握生活的法律知识，维护自己的合法权益，特别奉献《百姓生活中的法律》丛书，让读者朋友们对法律规定的权利有一些必要的了解，对自己生活中所遇到的各种纠纷的解决有所裨益，让人们能感受到法律的光芒在闪烁，更让人们感到法律就如阳光和水一样，是我们生活中无处不在的东西，它总是润物细无声般的伴我们左右。

本套丛书采用以案例介绍法律知识的形式，将枯燥、乏味、难懂的法律知识融于生动、活泼的案例之中，具体形式如下：

第一部分：案情介绍。这一部分我们主要是援引现实生活中大家较为关注的或经常发生的案例，用通俗易懂的语言来进行编写，使人们可以通过该案例，在实际生活的实践中能够举一反三。

第二部分：法律指南。这部分主要是在每个问题介绍结束后附上与此相关的法律法规条文的出处，其目的是方便读者查找并强化理解。

第三部分：法律分析。该部分结合第一部分的内容用法律的规定进行阐述分析，将法理、法规内容与案情结合起来进行叙述，以期借助对案例的分析，让广大读者朋友轻松了解法律，学会用法律维权。

本套丛书是针对百姓在日常生活中遇到的疑难问题而进行编写的，内容贴近生活实际，通过对每个案例的分析来阐述相关的法律规定，对于公民生活和工作中密切相关的诸多法律问题作了诠释，使读者能从这些生动具体的案例中，了解到公民的基本权利，知悉当自己在遇到相类似事件时应该怎样有理有据的捍卫自己的合法权益，具有内容广、实用性强等特点。

作为编者，我们希望通过这套丛书的出版发行，推动和加强公民法制教育，提高广大人民群众的法制观念和知识水平，使百姓朋友在面对各种性质的利益争执及侵权行为时既能有据可查，有章可循，又能据理力争，勇敢地拿起法律这一武器捍卫自己的合法权益。我们不仅期待着、盼望着权利时代的到来，而且也要用实际行动加速这个时代的到来。我们愿意通过普及法律知识，助长维权观念来与所有权利受到侵害的人们一起迎接法治社会的朝阳。

编者

2011年4月

目 录

第一章 生活消费

1. 未成年人在免费游乐场内游玩时受伤经营该场所的商场是否承担责任? /1
2. 消费者在促销活动中被挤伤可否要求店家负责? /4
3. 消费者所购商品与样品不一样时怎么办? /6
4. 购物时滑倒摔伤可否要求商场赔偿? /9
5. 赠品出现质量问题造成身体伤害商场应该承担责任吗? /12
6. 商场出售“水货”产品后消费者可否要求其双倍赔偿? /15
7. 销售者是否应该履行“假一赔十”的承诺? /17
8. 购物时不小心将物品损坏应当赔偿吗? /19
9. 丢失发票的产品出现质量问题应由谁来承担责任? /22
10. 超市购物存包被冒领可否要求赔偿? /24
11. 超市是否可以对我罚款? /27

12. 商场是否有权没收“可疑币”？/29
13. 购买到虚假“最低价”商品后可否要求商场双倍赔偿？/32
14. “最终解释权”是否就是商家说了算？/34
15. 婚庆服务有瑕疵是否可以拒付服务费？/37

第二章 餐饮、住宿服务类消费

1. 酒店“谢绝自带酒水”、收取“开瓶费”的行为是否合法？/41
2. 饭店“餐券过期作废”有依据吗？/43
3. 消费者在宾馆泊车车辆被盗宾馆是否承担责任？/46
4. 酒店员工致顾客伤残是否应当进行赔偿？/48
5. 消费者在经营场所内受到人身伤害可否要求经营者赔偿？/52
6. 就餐时被人砍伤是否可以要求餐厅赔偿？/54
7. 住宿时被服务员打伤宾馆经营者是否承担责任？/57
8. 旅馆是否应为住宿登记不规范负责？/60
9. 顾客不满意住宿条件而要求退房，宾馆可否按半价收取房费？/63
10. “衣冠不整禁止入内”是否侵权？/65

第三章 房产、装修、物业服务类消费

1. 房产商是否对其出售后的房屋质量负有维修义务？/68
2. 开发商迟迟不交房我该怎么办？/70
3. 开发商对名不符实的售楼广告应该承担责任吗？/73
4. 我买的商品房被开发商抵押给银行怎么办？/76
5. 遭遇开发商“一房卖二主”时该怎么办？/79
6. 业主能否以房屋出现质量问题为由拒交物业费？/82
7. 购买的商品房面积缩水该怎么办？/85

8. 住户装修房屋能不能随心所欲? /88
9. 房主可否因物业管理公司未尽管理职责而拒付物业管理费? /91
10. 室内甲醛超标我能否要求装修公司赔偿? /94

第四章 交通工具及交通运输类消费

1. 坐公交车造成人身伤害可否要求公交公司承担赔偿责任? /96
2. 到驾校学开车的行为是否属于《消费者权益保护法》所调整的范围? /98
3. 汽修公司试车撞伤人谁负责? /101
4. 乘客乘坐出租车遭遇车祸应向谁索取赔偿? /104
5. 因出租车拒载遭受的损失能否要求出租车司机赔偿? /107
6. 加油站欺诈消费者以次充好该怎么办? /109
7. 汽车在保修范围内屡修不好该怎么办? /111
8. 免票乘车受伤可否要求客运公司赔偿? /113
9. 儿童购买半价票发生意外后只赔偿损害费用的一半合法吗? /116
10. 中途下车后能否要求退还部分票款? /118
11. 乘客携带行李也要买票吗? /121
12. 出租车故意绕远并搭载其他乘客该怎么办? /123

第五章 医疗、卫生、美容类消费

1. 因误诊造成患者受到损害医院是否应承担责任? /126
2. 医院对漏诊遗病是否应当承担赔偿责任? /129
3. 受害者可以对医院的价格欺诈行为向消费者协会投诉吗? /131
4. 患者可否要求进行医疗事故技术鉴定? /134
5. 美容受到损害后我能否要求赔偿? /136

6. 使用赠品发生不良后果应当找谁赔偿? /139
7. 我能否要求整形医院赔偿其因虚假宣传给我造成的损失? /142
8. 美容中心做整形手术造成人身损害, 消费者应当如何维权? /145
9. 没有合法资质而提供美容服务的应承担何种责任? /147
10. 消费者因服用美容药品受到人身伤害后该找谁来赔偿损失? /150

第六章 旅游类消费

1. 消费者能否因旅行社擅自更改旅游项目要求旅行社赔偿? /153
2. 旅游客车发生交通事故造成游客受伤是否承担责任? /155
3. 旅行社遗漏游览项目该怎么办? /157
4. 旅游中所住饭店与合同约定不符能否要求旅行社赔偿? /160
5. 旅游时用餐导致食物中毒该找谁索赔? /162

第七章 金融、电信、邮电服务类消费

1. 存款口头挂失被冒领我能否要求银行赔偿? /166
2. 在银行取到假钞怎么办? /169
3. 储蓄密码泄露导致存款被他人骗取银行是否担责? /172
4. 用户欠费不停机移动公司是否应承担法律责任? /175
5. 用特快专递邮递物品造成损坏的应由谁来赔偿? /178

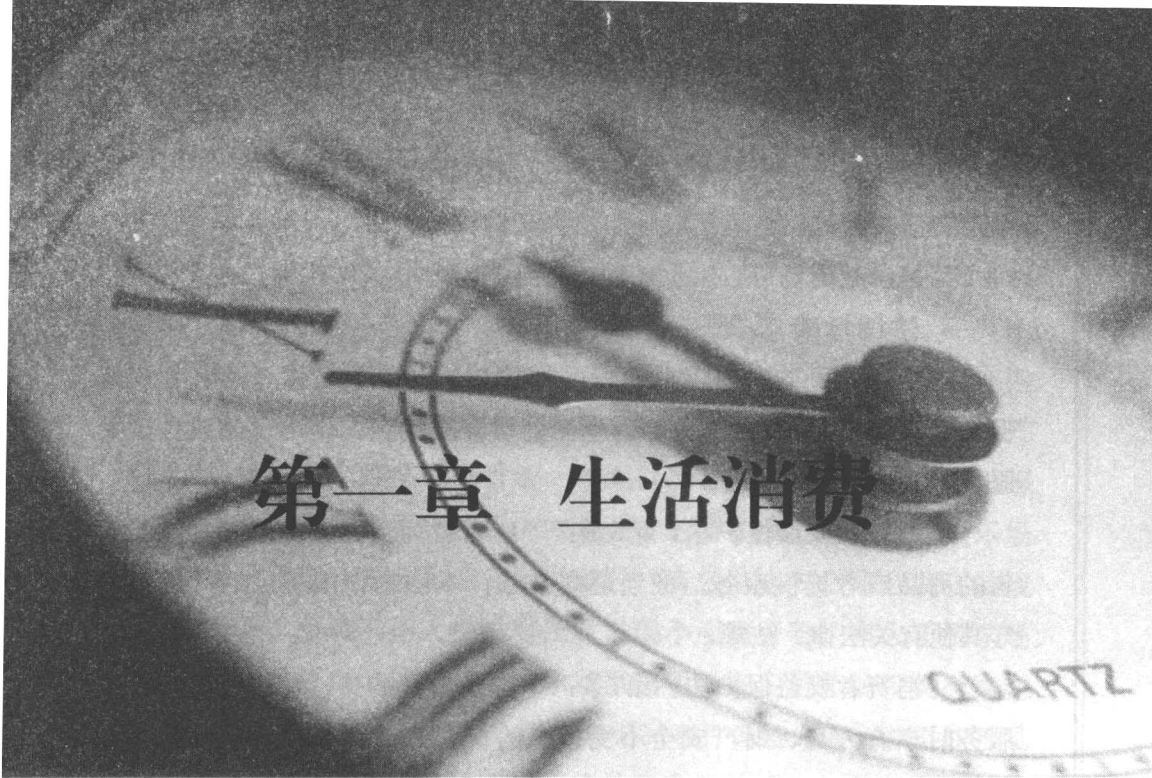
第八章 网络消费

1. 网上购物买到劣质产品该找谁索赔? /181
2. 网上购物付款后却拿不到货应当找谁承担责任? /184

3. 通过网络向我兜售假货是否构成欺诈? /186
4. 网站发布虚假信息致使消费者受损, 营运者是否应当承担责任? /189
5. 格式合同能让网站逃避应承担的责任吗? /192

第九章 农资产品消费

1. 农民买种子的行为算不算消费行为? /196
2. 销售者是否应当为自己销售不合格的农药承担责任? /199
3. 买了假化肥造成减产怎么办? /202
4. 商家出售农药时说明使用情况有误是否应当承担赔偿责任? /205
5. 买假瓜种遭受了损失应该怎么办? /208



第一章 生活消费

1.未成年人在免费游乐场内游玩时受伤经营该场所的商场是否承担责任？

» 案情介绍

我姓段，前不久我带着8岁的儿子小明（身高1.3米）去某商场购物，这家商场刚刚推出一项新服务——帮助家长照看孩子，以方便家长购物。看到那里有不少管理人员，并且也有不少被看管的孩子，于我也放心地把小明交给管理人员看护，自己就去挑选东西。

谁知，淘气的儿子从看护室跑到了免费游乐场（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，小明被其他一同玩耍的小朋友推挤摔倒，造成骨折，住院治疗共花去医药费1600多元。我认为儿子受伤主要原因是商场管理人员没有尽到看护义务，便要求商场赔偿这笔损失，但却遭到商场的拒绝。商场认为，首先，小明身高1.3米，其违反商场规定进入游乐场，发生损害应由自己负责，当与商场无关；其次，小明是因其他小孩推挤才摔倒致伤的，并不是商场造成的；最后，我没有履行好看护义务也应当

承担责任。因此，商场不应承担损害赔偿责任。

请问：某商场可否以上述理由拒绝赔偿？

» 法律指南

《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》）第2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；……”

《消费者权益保护法》第3条：“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；本法未作出规定的，应当遵守其他有关法律、法规。”

《消费者权益保护法》第7条：“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。”

《消费者权益保护法》第41条：“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用，造成残疾的，还应当支付残疾人生活自助具费、生活补助费、残疾赔偿金以及由其扶养的人所必需的生活费等费用；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

» 法律分析

段女士，您大可不必为此而担心，小明在免费游乐场里遭受人身伤害，某商场理应承担赔偿责任。

首先，您到商场购买商品是一种生活消费行为，根据《消费者权益保护法》第2条的规定，您属于该法规定的消费者。某商场向消费者出售商品，根据《消费者权益保护法》第3条的规定，属于该法规定的经营者。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，虽然不属于公共娱乐场所，也不属于社会上的有偿服务场所，且有创造舒适消费环境的善意，但其是商场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，商场向您出售商品和提供相关服务都应当遵守《消费者权益保护法》的规定。

其次，《消费者权益保护法》第7条第1款规定：“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。”据此，您将小明交给某商场看管、照顾以后，其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。商场工作人员没有及时发现小明离开看护室去了游乐场就是没有履行好自己的义务，游乐场虽然明确规定游乐场仅供身高在1.2米以下的儿童使用，但是小明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，也不能控制自己的行为，尤其在游乐场发生拥挤的情况下，作为一个孩子其对环境的危险性更是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，某商场不能以小明违反商场规定进入游乐场为由主张免除责任。

再次，某商场在您购物时帮助您照看孩子，并派出专人提供此项服务，能够让您相信其可以提供令您满意的服务，即妥善照看孩子，所以您在此次事故中已经尽到了看护职责，某商场不能以您未履行监护职责为由，来推卸自己的责任。同样的道理，小明的伤害虽然是由其他小朋友造成的，但并不是某一个人行为导致的，而是在拥挤的情况下，由众多小朋友的合力作用产生的，这些小朋友的家长与您一样，都把看护孩子的职责交付给了某商场，他们不该承担责任，况且这些小朋友也是无行为能力人，因此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，商场不能以您没有履行好监护义务为由而拒不承担责任。

综上所述，某商场由于疏于管理造成您儿子小明受到伤害，作为经营者不仅要承担小明的医疗费，还应赔偿护理费、交通费、住宿



费、住院伙食补助费、营养费以及赔偿精神损害抚慰金等。

2. 消费者在促销活动中被挤伤可否要求店家负责？

» 案情介绍

最近，我们家附近的一家大型超市举行店庆，很多商品都在大幅度降价促销，住在附近的居民几乎都收到了超市分发的宣传单。由于我们平时都要上班，没时间去该超市采购，所以就打算周末一起去，但我奶奶心急，怕去晚了好东西会被卖光了，于是就在前天一大早，背着我们大家独自去该超市门口排队等候。超市一开门，排队的人争先恐后，蜂拥而入。奶奶年纪大了，哪里经受得住这样的冲击，结果被人挤倒在地，受伤住院。至今已花去数千元医药费。事后，我们找到超市，要求他们对奶奶受伤一事承担责任。但没想到，超市方面却答复说奶奶是自愿来的，并且是被顾客挤倒摔伤的，与超市无关，因此拒绝承担责任。

请问：超市开展促销活动导致奶奶被挤倒摔伤，其是否应当承担责任？我能否通过向消费者协会投诉来维护奶奶的合法权益？

» 法律指南

最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第6条：“从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法人、其他组织，未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害，赔偿权利人请求其承担相应赔偿责任的，人民法院应予支持。因第三人侵权导致损害结果发生的，由实施侵权行为的第三人承担赔偿责任。安全保障义务人有过错的，应当在其能够防止或者制止损害的范围内承担相应的补充赔偿责任。安全保障义务人承担责任后，可以向第三人追偿。赔偿权利人起诉安全保障义务人





的，应当将第三人作为共同被告，但第三人不能确定的除外。”

《消费者权益保护法》第31条：“消费者协会和其他消费者组织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。”

» 法律分析

近几年，大大小小的超市因为管理不善给消费者造成伤害被告上法庭的事情屡见不鲜，在此，我们敬告各超市的经营者要切实履行自身的义务，保护消费者的人身和财产安全。另外，我们也提醒消费者在购物时应当加强安全防范意识，不要拿自己的身体健康和生命安全当儿戏，老人和儿童进超市时最好有成人陪同。

(一)超市未尽到安全保障义务而使奶奶受伤，理应承担相应的责任

第一，超市对消费者负有人身安全保障义务。根据最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第6条第1款的规定，超市作为专门从事商品销售的经营者，对消费者负有一定程度的安全保障义务，应当保证自己的经营环境、设施、活动安全可靠，不会对消费者的人身、财产构成伤害。本案中，超市举办店庆促销活动本是合法合理的经营活动，但其应当保证超市内的秩序良好，使消费者处于一种安全的购物环境之中，而不是任由顾客拥挤踩踏。但事实上，该超市没有安排工作人员进行疏导管理，放任众多消费者在极短时间内拥入店中，置消费者人身、财产安全于不顾，其行为明显违反了法律对自己应尽的安全保障义务的规定。

第二，该超市应当承担相应的损害赔偿责任。通过上述分析我们已经得知，该超市在其促销活动中未尽到安全保障义务，导致您奶奶在拥挤的人群中被挤倒摔伤，住院治疗。因此，该超市在安全保障方面存在过错，理所当然应为自己的违法行为承担相应的民事赔偿责任。但如你所述，奶奶受伤的直接原因是被拥挤的人群踩踏，这属于最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》



释》第6条第2款中关于“因第三人侵权导致损害结果发生”的情况。依该条款规定，奶奶受到的损失应当由第三人承担，而超市作为安全保障义务人，只在其能够防止或者制止损害的范围内承担相应的补充赔偿责任。换句话说，由于直接侵权人无法确定，因此，此次意外事件所造成的损失应当由您奶奶本人和超市共同承担。

(二) 你可以向当地消费者协会投诉，请求其帮忙解决与超市之间的纠纷

消费者协会和其他消费者组织一样，都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。他们可以向消费者提供消费信息和咨询服务；参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；如果消费者以其合法权益受到了损害为由向其投诉，消费者协会可以对投诉事项进行调查、调解，并向有关行政部门反映、查询，提出建议；对投诉事项涉及商品和服务质量问题的，消费者协会还可以提请鉴定部门鉴定，将鉴定结论告知消费者，并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；如果消费者向法院起诉，消费者协会有权支持其提起诉讼。所以，如果你们与超市方面协商后不能达成一致意见时，有权根据我国《消费者权益保护法》第31条的规定向当地消费者协会投诉，寻求他们的帮助。

3. 消费者所购商品与样品不一样时怎么办？

» 案情介绍

我叫王明，北京市西城区人，我打算今年“五一”与女友结婚，于是便开始张罗着买家具布置新房。在一家商场里我和女友同时看中了一套米黄色的布艺沙发，看过该沙发的介绍书后，我们又对着介绍书检查了一遍该沙发的做工和材质，觉得都很满意，便向这家商场订购了这款沙发。因为是布艺的，该沙发样品经过很多人的观摩已经有些脏旧了，不过商场承诺，送到我们家的一定是该款未开封的新沙

