

【损害赔偿与公民权益保障丛书】

主编 晋保平 陈甦 副主编 赵一红

消费者权益保护

XIAOFEIZHE QUANYI BAOHU 简明读本
JIANMING DUBEN

支振锋 刘薇 编著

中国社会科学出版社

◆ 损害赔偿与公民权益保障丛书

消费者权益保护简明读本

支振锋 刘 薇 编著



中国社会科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益保护简明读本/支振锋,刘薇编著.

-北京:中国社会科学出版社,2006.9

(损害赔偿与公民权益保障丛书)

ISBN 7-5087-1445-8

I.消... II.①支... ②刘... III.消费者权益保护法-基本知识-中国

IV.D923.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 108476 号

丛 书 名: 损害赔偿与公民权益保障丛书

编 著 者: 支振锋 刘 薇

书 名: 消费者权益保护简明读本

责任编辑: 向 飞

出版发行: 中国社会科学出版社

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电 话: (010) 66051698 电 传: (010) 66051713

邮购部: (010) 66060275

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 北京市宇海印刷厂

开 本: 140mm×203mm 1/32

印 张: 6.75

字 数: 153 千字

版 次: 2006 年 9 月第 1 版

印 次: 2006 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 12.00 元

凡中国社会科学出版社图书有缺漏页、残破等质量问题,本社负责调换

建设社会主义新农村书屋

总顾问：回良玉

编辑指导委员会

主 任：李学举

副主任：翟卫华 柳斌杰 胡占凡 窦玉沛

委 员：詹成付 吴尚之 涂更新 王英利

李宗达 米有录 王爱平

政策法律图书编辑委员会

主 任：顾金池

副主任：詹成付 佟宝贵 晋保平 陈 甦

委 员：涂更新 王英利 李宗达 王杰秀 宋珊萍

薛刚凌 刘 辉 赵 睿 赵一红

损害赔偿与公民权益保障丛书

主 编：晋保平 陈 甦

副主编：赵一红

总序 造就新农民 建设新农村

李学举

党的十六届五中全会作出了建设社会主义新农村的战略部署。在社会主义新农村建设过程中，大力发展农村文化事业，努力培养有文化、懂技术、会经营的新型农民，既是新农村建设取得进展的重要标志，也是把社会主义新农村建设不断推向前进的基本保证。

为落实中央的战略部署，中央文明办、民政部、新闻出版总署、国家广电总局决定，将已开展三期的“万家社区图书室援建和万家社区读书活动”由城市全面拓展到农村，“十一五”期间计划在全国三分之一以上的村委会开展农村图书室援建和读书活动，使两亿多农民由此受益，让这项造福城市居民的民心工程同时也造福亿万农民群众。中央领导同志对此十分重视，中共中央政治局委员、国务院副总理回良玉同志作出重要批示：“发展农村文化事业是新农村建设的重要内容，也是农村发展中一个亟待加强的薄弱环节。在农村开展图书室援建和读书活动，为亿万农民群众送去读得懂、用得上的各种有益书刊，对造就有文化、懂技术、会经营的新型农民，满足农民全面发展的需求，将发挥重要作用。对这项事关农民切身利益、事关社会主义新农村建设的重要活动，要精心组织，务求实效。”

中共中央政治局委员、中央书记处书记、中宣部部长刘云山同志也作出重要批示。他指出：“万家社区图书室援

建和万家社区读书活动，是一项得人心、暖人心、聚人心的活动，对丰富城市居民的文化生活、推动学习型社区建设发挥了重要作用。这项活动由城市拓展到农村，必将对丰富和满足广大农民群众的精神文化生活，推动社会主义新农村建设发挥积极作用。要精心组织，务求实效，把这件事关群众利益的好事做好。”

为了使活动真正取得实效，让亿万农民群众足不出村就能读到他们“读得懂、用得上”的图书，活动的主办单位精心组织数百名专家学者和政府相关负责人，编辑了“建设社会主义新农村书屋”。“书屋”共分农村政策法律、农村公共管理与社会建设、农村经济发展与经营管理、农村实用科技与技能培训、精神文明与科学生活、中华传统文化道德与民俗民风、文学精品与人物传记、农村卫生与医疗保健、农村教育与文化体育、农民看世界等10大类、1000个品种。这些图书几乎涵盖了新农村建设的方方面面。“书屋”用农民的语言、农民的话，深入浅出，使具有初中文化水平的人就能读得懂；“书屋”贴近农村、贴近农民、贴近农村生活的实际，贴近农民的文化需求，使农民读后能够用得上。

希望农村图书室援建和农村读书活动深入持久地开展下去，使活动成为一项深受欢迎的富民活动，造福亿万农民。希望“书屋”能为农民群众提供一个了解外界信息的窗口，成为农民学文化、学科技的课堂，为提高农民素质，扩大农民的视野，陶冶农民的情操发挥积极作用。同时，也希望更多有识之士参与这项活动，推动农村文化建设，关心支持社会主义新农村建设。

值此“新农村书屋”付梓之际，以此为序。

目 录

第一章 消费权的基本知识	(1)
一、消费与消费者	(1)
[案例1] 儿童是不是消费者	(4)
[案例2] 未成年人购买香烟, 能否要求退货	(6)
二、消费者意识	(8)
三、消费者权利与经营者义务	(12)
四、消费者维权	(16)
(一) 维权组织	(16)
(二) 维权方式	(17)
(三) 法律责任	(18)
五、消费者维权的误区 (几种错误认识)	(22)
(一) 错误: 只要权益受损就可要求高额赔偿	
正确: 权利主张应该适度	(22)
[案例3] 花12元买大豆油索赔4万 消费者	
主张权利勿过度	(23)
(二) 错误: 只要是行政部门就应该受理申诉	
正确: 行政部门受理申诉受到职能限制	

.....	(24)
(三) 错误: 没票也能投诉	
正确: 消费凭证的重要性	(25)
(四) 错误: 权益受损什么时候投诉都行	
正确: 主张权利有时间限制	(25)
(五) 错误: 罚了企业的就可以给消费者作赔偿	
正确: 对经济违法行为的罚没款不能作 为赔偿	(26)
(六) 错误: 无论自己是不是忽略, 只要出现 问题经营者都应该赔偿	
正确: 不是任何问题都由经营者承担责任	(26)
[案例4] 消费者忽视安全警示自己要担责 ...	(27)
第二章 消费权的内容	(29)
一、安全权	(30)
(一) 《消费者权益保护法》对安全权的规定	(30)
(二) 安全权的具体含义	(31)
[案例5] 公交车门挤伤乘客被判赔偿案	(32)
(三) 安全权的表现形式和侵害安全权的主要 表现形式	(33)
[案例6] 81岁老太坐轮椅冲下滚梯受伤 法院 判超市赔偿	(35)
二、知情权	(37)
(一) 《消费者权益保护法》对知情权的规定	(37)

(二) 知情权的含义	(38)
[案例 7] 隐瞒真实情况的合同无效 消费者 获双赔	(41)
(三) 知情权的表现形式	(42)
[案例 8] 虚假宣传“纳米杯”功能赔偿案 ...	(44)
三、自主选择权	(45)
(一) 《消费者权益保护法》对自主选择权的 规定	(45)
(二) 自主选择权的含义	(45)
(三) 自主选择权的内容	(47)
[案例 9] 下载 MP3 手机铃声, 被定制包月短信	(48)
(四) 如何判断自主选择权被侵犯	(49)
[案例 10] 影院禁止自带饮品是否侵权	(49)
四、公平交易权	(52)
(一) 《消费者权益保护法》对公平交易权的 规定	(52)
(二) 公平交易权的含义	(52)
(三) 公平交易权的主要内容	(54)
[案例 11] 公用电话超高收费	(55)
五、求偿权	(56)
(一) 《消费者权益保护法》对求偿权的规定	(56)
(二) 求偿权的含义	(57)
(三) 求偿主体与赔偿主体	(58)
[案例 12] 产品缺陷导致人身和财产损失, 应 该由谁来赔偿	(59)

(四) 赔偿范围	(61)
[案例 13] 火锅中有异物, 消费者获赔偿	(61)
(五) 主体承担方式	(62)
六、结社权	(62)
(一) 《消费者权益保护法》对结社权的规定	(62)
(二) 结社权的含义	(63)
(三) 消费者组织的分类	(63)
(四) 成立消费者组织的注意事项	(64)
七、获知权	(65)
(一) 《消费者权益保护法》对获知权的规定	(65)
(二) 获知权的含义	(65)
(三) 消费和消费者权益保护方面的知识内容	(66)
[案例 14] 北京市丰台区工商行政管理分局开 展“青少年维权岗在行动”活动	(67)
八、人格尊严权	(70)
(一) 《消费者权益保护法》对人格尊严权的 规定	(70)
(二) 人格尊严权的含义	(70)
[案例 15] 明知回民就餐 菜中却有大肉	(72)
(三) 人格尊严权被侵犯的形式	(73)
[案例 16] 超市保安强行对消费者搜身, 经营 者应否担责	(74)
九、监督权	(75)

(一) 《消费者权益保护法》对监督权的规定	(75)
(二) 监督权的含义	(76)
(三) 监督权的内容	(77)
(四) 受理检举、控告的部门	(78)
第三章 消费者权益保护的形式与运作	(79)
一、消费者权益纠纷的解决方式	(79)
(一) 与经营者协商解决	(79)
[案例 17] 手机维修问题	(83)
(二) 请求消费者协会调解	(84)
[案例 18] 五种饼干质量不合格 (向消费者 提供商品信息, 服务职能)	(87)
[案例 19] 消保委两次调解无果 支持消费 者诉讼获赔	(87)
[案例 20] 质疑霸王条款 中消协再次劝谕 汽车厂商	(89)
(三) 向有关行政部门申诉	(91)
[案例 21] 过保修期的变速箱得到索赔更换	(94)
[案例 22] 威海某海鲜大排档酒店“宰客” 事件	(95)
[案例 23] 出境“押金”押住了游人	(96)
[案例 24] 服务者的义务就是为用户提供最 好的服务	(98)
(四) 根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁 机构仲裁	(100)

[案例 25] 赵某诉某市住宅开发经营总公司 商品房购销合同纠纷仲裁案	(101)
(五) 向人民法院提起诉讼	(106)
[案例 26] 消费者使用假“飘柔”洗发水 致残, 经销商售假赔偿	(108)
[案例 27] 卢某医疗纠纷赔偿案	(110)
二、法律对消费者权益的保护	(111)
(一) 国家行政部门的保护	(111)
[案例 28] 北京市消费者保护部门的工作 ..	(112)
[案例 29] 酱卤类肉制品产品质量国家监督 抽查结果	(113)
[案例 30] 北京集中销毁价值 2000 万元侵权 商品	(114)
(二) 国家司法部门的保护	(116)
附: 几个典型行政部门在维护消费者权益 方面的作用	(116)
第四章 消费权保护的法律体系	(117)
一、基本法律	(118)
(一) 《民法通则》	(118)
(二) 《民事诉讼法》	(120)
(三) 《消费者权益保护法》	(120)
[案例 31] 知假买假是不是消费行为?	(121)
[案例 32] 800 亩棉花减产, 棉农叫苦不迭, 消协调查取证, 获赔 24 万	(123)
[案例 33] 承诺汽车保值销售未兑现 法院 一审判令车商退差价	(126)

[案例 34] 丢了凭证是不是就意味着丢了 “三包”	(128)
[案例 35] 商品售出能否概不退货?	(131)
[案例 36] 缺陷产品致人损害 但因果关系难以证明	(135)
[案例 37] 新农用车得“甲亢” 吃油过多商家退货	(136)
[案例 38] 足金冒充千足金 商家为此赔双倍	(137)
(四) 《产品质量法》	(138)
(五) 《合同法》	(142)
(六) 《反不正当竞争法》	(142)
(七) 《广告法》	(144)
(八) 《种子法》	(147)
(九) 《食品卫生法》	(149)
(十) 《价格法》	(151)
二、司法解释	(153)
(一) 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》	(153)
(二) 最高人民法院《关于审理商品房买卖合同 纠纷案件适用法律若干问题的解释》 ...	(155)
(三) 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》	(159)
三、行政法规和部门规章	(159)
(一) 《医疗事故处理条例》	(159)
(二) 《部分商品修理更换退货责任规定》	(165)

(三) 《移动电话机商品维修更换退货责任规定》	
.....	(171)
(四) 《微型计算机修理更换退货责任规定》	
.....	(180)
(五) 《家用视听商品修理更换退货责任规定》	
.....	(184)
(六) 《房屋建筑工程质量保修办法》	 (188)
(七) 《商品房销售管理办法》	 (190)
(八) 《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》	
.....	(193)
(九) 《旅行社质量保证金赔偿试行标准》	
.....	(194)
四、地方性法规和规章、民族自治地区的自治条例	
和单行条例、经济特区的单行法规和规章	... (196)
[案例 39] 俩消费者挨耳光 获 10 万精神赔	
偿费	 (197)
[案例 40] 保健食品充药品宣传疗效 法院	
一审判药店加倍赔偿	 (198)
[案例 41] 家具异味严重 检测途径起争议	
.....	(200)

第一章

消费权的基本知识

本章主要阐述有关消费权的基本知识，让读者对消费权有一个大概的了解。由于在本书的其他部分我们会详细介绍有关消费者权益的所有细节，所以，此处我们的介绍比较概括，举例也比较简单。在下文里面，我们对例子的分析将会分为“基本案情”、“法律分析”、“审理结果”以及“风险提示”等部分，但本章所涉及的案例，我们将不作这样的细分，而是简单地作一大致分析。

一、消费与消费者

若要了解消费权，首先需要了解什么是“消费”以及什么是“消费者”两个概念。因为，根据《现代汉语词典》的解释，我们日常所说的“消费”指的是“为了生产和生活需要而消耗物质财富”的行为。因此，首先消费是一种行为，是为了生产和生活需要而消耗物质财富的行为；其次，在日常语言中，由于消费会消耗物质财富，偶尔它也有类似于“消耗”的意思，比如人们在居家过日子的时候常说，“这段时间消费太大了”，比如小两口刚组织家庭，不会理财导致花费太大，就会说“消费”大，意味着该节约了。

但是，我们在消费者权益保护法意义上的“消费”，与我们日常所言的消费有所不同。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、1994年1月1日实施的《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》）第二条规定：“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。”所以，消费权意义上的“消费”，是指“为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”的行为，它与我们前面所讲的日常语言上的“消费”有两点大的不同：

第一，《消费者权益保护法》里的“消费”，指的是人们为了“生活消费需要”而购买、使用商品或者接受服务的行为，而日常语言上的“消费”不仅仅包括“生活消费需要”，可能还包括“生产消费需要”，意思更广。举例来说，张三是个普通市民，他买了一台电视机回家使用，此时张三的行为就是为“生活消费需要而购买产品”，是《消费者权益保护法》里所说的消费；或者张三向租赁公司租了一辆汽车供自己旅游使用，这就是为生活消费所需而使用产品的行为，也是《消费者权益保护法》里所讲的消费；但是，如果张三是一个电器老板，他为了卖给消费者产品而购买了一批电视机，这个时候，由于他购买这些产品不再是“为生活消费所需”，因此他的行为就不再是“消费”，而是一种经营行为。

第二，《消费者权益保护法》里所说的“消费”，不仅仅包括“消费物质财富”，还包括消费精神财富，而《现代汉语词典》里所说的“消费”，由于只涉及“消费物质财富”，因此意思面比较狭窄。举例来说，作为普通市民的张三，他购买电视机回家观看显然是一种消费行为，因为他买回了电视机这

个“物质财富”，但他把电视机买回之后交纳有线电视使用费的行为，也同样是我们《消费者权益保护法》所讲的“消费”，因为交纳有线电视费用之后，他虽然没有购买回有形的物质财富，但他能够收看一定数量频道的有线电视节目，而这些节目是无形的精神财富。

所以，我们必须区分日常生活中所说的“消费”与《消费者权益保护法》里讲的“消费”两者之间的不同。那么一个问题就来了，像“王海”一样知假买假的“打假者”，他们的行为是不是“消费”呢？事实上，这个问题很难回答，因为就连法学专家们意见也不一致。我们认为，为打假而“知假买假”在道德上是值得赞许的，但它并不符合我们《消费者权益保护法》的规定，从法律上来说，我们认为知假买假不应该受到《消费者权益保护法》的保护。但在日常生活中，由于现在假货泛滥，知假买假对打假还是有一定作用的，因此在现阶段我们也同意在一定程度上将“知假买假”的打假视为“消费”，并在法律上给以保护。可同样必须注意，由于法律没有明文规定，在实践中“知假买假”能否得到保护，一是要看各地不同的地方规定，二是要看法官在法律允许范围内的“自由裁量权”，并不是说所有“知假买假”的打假行为都能得到法律的保护。因此，我们必须提醒读者的是，“知假买假”的打假行为具有一定的风险性，读者不要轻易作出这样的行为。

知道了消费之后，我们再看“消费者”这个概念。根据《消费者权益保护法》第二条的规定：“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。”因此，《消费者权益保护法》里的“消费者”指的就是“为生活消费需要购买、