



中国法务人员
办案高级助理书系

ZHONGGUO FAWU
RENYUAN GAOJI ZHULI SHUXI

消费者权益保护法

法律适用依据 与实战资料

丛书总主编 / 马保顺

本册主编 / 赵泳

山西教育出版社

编委:

刘顺枝	张高屯	郑前	张朋章	樊日能
石水水	任泰年	郭永堆	吴顺	魏晶
张帕奇	王好仁	贾达如	薛益对	华强
张嘹亚	张瑶腾	马轲必	康健申	贾印之
原爱齐	杨赫	艾美	李小白	孟求实
卞舒	赵晓柔	李再健	蔡千民	孙高行
王星白	王顺致	岳大娜	薛大雁	申高达

消费者权益保护法 法律适用依据 与实战资料



图书在版编目 (C I P) 数据

消费者权益保护法法律适用依据与实战资料/赵泳著. —太原: 山西教育出版社,
2006. 4

(中国法务人员办案高级助理书系/马保顺主编)

ISBN 7-5440-3025-3

I. 消… II. 赵… III. 消费者权益保护法-法律适用-中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 145796 号

山西教育出版社出版发行

(太原市水西门街庙前小区 8 号楼)

山西新华印业有限公司人民印刷分公司印刷

新华书店经销

2006 年 4 月第 1 版 2006 年 4 月山西第 1 次印刷

开本: 890×1240 毫米 1/16 印张: 24.5

字数: 1087 千字 印数: 1—3000 册

定价: 49.00 元

总 序

2004年3月22日，国务院印发了《全面推进依法行政实施纲要》（以下简称纲要）。《纲要》确立了建设法治政府的目标，明确了今后十年全面推进依法行政的指导思想和具体目标、基本原则和要求以及主要任务和措施，是建设法治政府的纲领性文件。这充分表明国家建设法治政府的坚定决心。而真正做到执政为民、全面推进依法行政、建设法治政府和法治国家，其首要前提就是增强全民法律意识，使得国家机关及其工作人员、广大人民群众知法、懂法、守法；执法机关严格执法，司法机关秉公司法，营造全社会遵纪守法、依法维权的良好环境。

近年来，为了适应依法行政、建设法治政府以及经济建设的需要，我们国家的立法越来越健全，法律法规的数量也日渐庞大。由于我国立法体系的特点，国家既有全国人民代表大会及其常务委员会公布的法律、国务院公布的行政法规，又有最高人民法院及最高人民检察院公布的司法解释、国务院部门公布的部门规章；而地方既有地方各级人民代表大会及其常务委员会公布的地方性法规，又有地方各级人民政府公布的地方政府规章。数量庞杂的法律规范，对行政机关的执法、司法机关的司法在准确查找所依据或适用的法律规范方面提出了较高的要求，而面对浩如烟海的法律规范，普通百姓要想找出自己需要的法律内容更是束手无策。因此，根据我国的法律特点和实际办案的需求，向行政机关的执法人员、司法机关的办案人员以及普通百姓提供一套方便、实用而又准确的法律适用全书，就是我们编写本丛书的初衷。

《中国法务人员办案高级助理书系》根据法学理论体系，并结合法律适用实践的需求，分为《刑法法律适用依据和实战资料》（上、下）、《行政法法律适用依据和实战资料》、《合同担保法法律适用依据和实战资料》、《知识产权法法律适用依据和实战资料》、《婚姻家庭继承法法律适用依据和实战资料》、《消费者权益保护法法律适用依据和实战资料》、《房地产法法律适用依据和实战资料》、《公司法法律适用依据和实战资料》、《金融保险法法律适用依据和实战资料》、《劳动法法律适用依据和实战资料》、《环境与自然资源保护法法律适用依据和实战资料》、《诉讼仲裁法法律适用依据和实战资料》（上、下）、《律师公证法法律适用依据和实战资料》等十五分册，内容几乎涵盖了所有常见的法律主题。为了达到全面、方便、实用的编写目的，本丛书在结构和体例上采用了与传统的法律法规汇编和案例类图书完全不同的编写方式，即完全围绕实践中常见的法律主题展开。每个法律主题均首先由专家作出经典、概要的点评，提示解决该问题的法律关键所在；其次，尽可能全面、准确地提供该主题所涉及的法律规范，同时提供一到两件与该主题相关的判决案例以供参考；最后，提供与该主题有关的法律适用帮助即“实战资料库”。因此，若办案人员想知道某一主题的法律规范内容，只要打开本丛书就会一目了然，而不需要再去查找数量庞大的法学书籍和法律文件，真正做到了高效、便捷。

由于时间仓促，书中错误在所难免，敬请读者指正，来年再版予以修改。

另外，本丛书在撰写过程中得到北京律典通科技有限公司提供的《“律典通”中国法律应用系统》的大力支持，特此致谢。

编者

2005年11月



目 录 CONTENTS

第一章 消费者权益保护法

第一节 消费者的权利	1
安全保障权	1
知悉真情权	5
自主选择权	9
公平交易权	14
要求赔偿权	16
依法结社权	27
求教获知权	28
获得尊重权	31
监督批评权	35
第二节 经营者的义务	40
依法定或约定履行义务	40
接受消费者监督的义务	44
安全保障的义务	47
提供真实信息的义务	55
标明真实名称和标记的义务	62
出具相应凭证单据的义务	67
质量保证的义务	71
不作不合理规定的义务	80
不作人身侵害的义务	85
第三节 国家对消费者权益的保护	88
国家对消费者权益的保护	88
第四节 社会对消费者权益的保护	99
消费者组织	99
第五节 消费者权益争议	111
消费者权益争议的解决	111
第六节 侵犯消费者权益的法律责任	126
侵犯消费者权益的民事责任	126
侵犯消费者权益的行政责任	155
侵犯消费者权益的刑事责任	180

第二章 产品质量法

第一节	产品质量监督管理	191
	企业质量体系认证制度	191
	产品质量认证制度	199
	产品质量检验制度	206
	产品质量的抽查	240
	生产许可证制度	280
第二节	生产者与销售者的产品质量义务	335
	生产者的产品质量义务	335
	销售者的产品质量义务	343
第三节	产品质量责任	351
	产品质量的民事责任	351
	产品质量的行政责任	362
	产品质量的刑事责任	381

第一章 消费者权益保护法

第一节 消费者的权利

▶ 本节为您提供以下主题词的法律适用依据与实战资料

■安全保障权 ■知悉真情权 ■自主选择权 ■公平交易权 ■要求赔偿权 ■依法结社权 ■求教获知权 ■获得尊重权 ■监督批评权

【安全保障权】

一、专家指导意见

安全保障权是消费者最基本的权利。它是消费者在购买、使用商品或接受服务时所享有的保障其人身、财产安全不受损害的权利。由于消费者取得商品和服务是为了生活消费，因此，商品和服务必须绝对可靠，必须绝对保证商品和服务的质量不会损害消费者的生命和健康。消费者依法有权要求经营者提供的商品和服务必须符合保障人身、财产安全的条件。

消费者的安全保障权包括两个方面的内容，一是人身安全权，它又包括：

(1) 生命安全权，即消费者的生命不受危害的权利，如因食品有毒而致消费者死亡，即侵犯了消费者的生命权。

(2) 健康安全权，即消费者的身体状况不受损害的权利，如因食物不卫生而使消费者中毒或因电器爆炸致消费者残废等均属侵犯消费者的健康安全权。

二是财产安全权，即消费者的财产不受损失的权利，财产损失有时表现为财产在外观上发生损毁，有时则表现为价值的减少。

消费者在整个消费过程中都享有安全保障权。这就要求：

(1) 经营者提供的商品应具有合理的安全性，不得提供有可能对消费者人身及财产造成损害的不合格产品或服务。

(2) 经营者提供的服务必须有可靠的安全保障。

(3) 经营者提供的消费场所应当具有必要的安全保障。

在实际生活中，侵害消费者安全保障权的现象非常普遍，通常表现在以下几个方面：

- (1) 在食品中添加有毒、有害物质。
- (2) 制造销售假药、劣药。
- (3) 出售过期变质的食品、药品。
- (4) 日常用品及机电产品缺乏安全保障。
- (5) 化妆品有毒有害。
- (6) 营业场所不安全。
- (7) 服务方式不安全。

消费者安全保障权的实现主要是通过国家制定卫生、安全等标准，并加强监督检查来实现的。

二、法律适用依据

(一) 相关法律

①中华人民共和国消费者权益保护法（节录）

（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）

第二章 消费者的权利

第七条 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。

(二) 相关地方性法规

①河北省保护消费者合法权益条例（节录）

（1988年11月24日河北省第七届人民代表大会常务委员会第四次会议通过 根据1997年6月29日河北省第八届人民代表大会常务委员会第二十七次会议《关于修改〈河北省保护消费者合法权益条例〉的决定》修正）

第二章 消费者的权利

第五条 消费者在购买商品或接受服务时享有下列权利：

- (一) 向经营者了解商品和服务的真实情况；
- (二) 自主选择商品和服务；
- (三) 购买商品或接受服务享有质量、计量、卫生、安全和合法价格的保障；
- (四) 购买的商品在规定或约定的期限内出现故障或影响正常使用的，要求修理、重作、更换、退货；
- (五) 购买商品或接受服务，合法权益受到损害时，要求赔偿，提出批评、建议或进行投诉、起诉；
- (六) 检举、揭发或控告经营者的违法活动。

②河南省消费者权益保护条例（节录）

（1989年7月18日河南省第七届人民代表大会常务委员会第十次会议通过 1995年6月24日河南省第八届人民代表大会常务委员会第十四次会议修改 1995年7月5日公布施行 1997年5月23日河南省第八届人民代表大会常务委员会第二十六次会议修改 1997年7月1日起施行）

第二章 消费者的权利和义务

第五条 消费者享有以下权利：

(一) 自主选择商品和服务, 有权拒绝经营者强制交易、搭售和强制提供服务;

(二) 了解商品和服务的质量、价格、计量、性能等真实情况;

(三) 购买商品或者接受服务, 有权获得符合国家规定的质量、价格、安全、卫生、计量等保障;

(四) 购买商品和接受服务, 有权要求经营者提供购货凭证、服务单据;

(五) 购买的商品, 不符合国家规定或者双方约定的质量标准, 有权要求修理、更换、退货;

(六) 因购买、使用商品或者接受服务使人身、财产受到损害的, 有权要求赔偿, 有权投诉、申诉、起诉;

(七) 在购买、使用商品和接受服务时, 享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利;

(八) 《消费者权益保护法》和其他法律、法规规定的权利。

①海南省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法 (节录)

(1997年12月12日海南省第一届人民代表大会常务委员会第三十二次会议通过 1997年12月12日海南省人民代表大会常务委员会公布)

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第五条 消费者享有下列权利:

(一) 自主选购商品和选择服务;

(二) 了解所购买、使用的商品或者所接受的服务的价格、质量、计量、性能等真实情况;

(三) 受到法定的质量、计量、价格、安全、卫生等保障;

(四) 索要购货或者服务收费凭证;

(五) 购买的商品在规定或者约定的期限内出现故障或者不能正常使用的, 要求修理、重作、更换、退货;

(六) 其人格尊严、民族风俗习惯受到尊重;

(七) 合法权益受到损害时, 要求赔偿, 提出批评、建议或者进行投诉、起诉;

(八) 检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员的违法失职行为;

(九) 依法成立维护自身合法权益的社会团体;

(十) 依法享有的其他权利。

①重庆市消费者权益保护条例 (节录)

(1998年3月28日重庆市第一届人民代表大会常务委员会第八次会议通过 1998年3月28日重庆市人民代表大会常务委员会公布 1998年7月1日起施行)

第二章 消费者的权利

第八条 消费者在购买、使用商品和接受服务时享有以下权利:

(一) 人身、财产安全不受损害的权利;

(二) 知悉购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利;

(三) 自主选择商品或者服务的权利;

(四) 公平交易的权利;

(五) 人格尊严和民族风俗习惯得到尊重的权利;

(六) 合法权益受到损害时, 享有依法获得赔偿的权利;

(七) 法律、法规规定的其他权利。

①四川省保护消费者合法权益条例 (节录)

(1988年9月26日四川省第七届人民代表大会常务委员会第五次会议通过 根据1992年9月26日四川省第七届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过的《四川省保护消费者合法权益条例修正案》修正)

第六条 消费者享有以下权利:

(一) 自由选购商品, 选择服务;

(二) 向生产经营者了解商品和服务的质量、价格、计量、性能等真实情况;

(三) 购买商品或接受服务, 受国家法定、计量、标准、卫生、安全、价格的保障;

(四) 对商品或服务存在的问题提出建议或批评;

(五) 按国家规定或双方约定, 要求修、换、退不合格的商品;

(六) 购买的商品或接受的服务不合格, 造成人身伤害、财产损害的, 有权要求赔偿;

(七) 当合法权益受到损害时, 有权向有关行政管理部门、保护消费者权益委员会投诉或向法院起诉。

少数民族的消费习惯, 应当受到尊重。

①成都市保护消费者权益条例 (节录)

(1992年3月28日四川省成都市第十一届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过 1993年4月18日四川省第八届人民代表大会常务委员会第二次会议批准 根据1995年7月26日成都市第十二届人民代表大会常务委员会第十二次会议修改 1995年10月19日四川省第八届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准的《成都市保护消费者权益条例 (修正案)》修正)

第二章 消费者的权利

第五条 消费者购买商品或接受服务时有以下权利:

(一) 向经营者了解商品和服务的真实情况;

(二) 自由选择商品和服务项目;

(三) 购买商品和接受服务时, 取得购物发票或其它凭证, 并在质量、价格、安全、卫生、计量等方面依法受到保障;

(四) 因商品或服务的质量等原因受到损害, 可要求按有关规定或双方约定实行包修、包换、包退或赔偿经济损失;

(五) 对商品或服务中出现的问题, 提出批评、建议;

(六) 少数民族的消费习惯应当受到尊重;

(七) 要求提供消费指导和咨询;

(八) 当合法权益受到损害时, 可向消费者协会或有关行政管理部门投诉, 也可申请仲裁、直至向人民法院起诉。

①福建省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法 (节录)

(2005年6月2日福建省第十届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过 2005年6月2日福建省人民代表大会常务委员会公布)

第二章 消费者的权利

第六条 消费者有权要求经营者提供的商品和服务, 符合国家技术规范强制性要求; 对没有国家技术规范强制性要求的, 有权要求经营者提供的商品和服务, 符合保障身心健康、人身和财产安全的要求。

①西藏自治区实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法 (节录)

(2001年11月23日西藏自治区第七届人民代表大会常务委员会第

二十三次会议通过 2001 年 11 月 23 日西藏自治区人民代表大会常务委员会公布)

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第六条 消费者享有下列权利:

- (一) 自主选购商品和选择服务;
- (二) 了解所购买、使用的商品或者所接受的服务的价格、质量、计量、性能等真实情况;
- (三) 受到法定的质量、计量、价格、安全、卫生等保障;
- (四) 索要购货或者服务收费凭证;
- (五) 购买的商品在规定或者约定的期限内出现故障或者不能正常使用的, 要求修理、重作、更换、退货;
- (六) 其人格尊严、民族风俗习惯受到尊重;
- (七) 合法权益受到损害时, 要求赔偿、提出批评、建议或者进行投诉、起诉;
- (八) 检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员的违法失职行为;
- (九) 依法成立维护自身合法权益的社会团体;
- (十) 依法享有的其他权利。

⑩陕西省消费者权益保护条例(节录)

(1998 年 12 月 18 日陕西省第九届人民代表大会常务委员会第六次会议通过 1998 年 12 月 18 日陕西省人民代表大会常务委员会公布施行)

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第七条 消费者享有下列权利:

- (一) 了解所购买商品或者接受服务的真实情况;
- (二) 自主选择商品或者服务;
- (三) 购买商品或者接受服务, 享有质量、价格、卫生、计量等保障;
- (四) 在购买、使用商品或者接受服务时, 其人身、财产安全不受损害;
- (五) 对不符合质量标准的商品, 有权在法定或者约定期限内要求修理、调换、退货; 对不合格的服务, 有权要求改进、重作或者退款;

(六) 因购买、使用商品或者接受服务而受到损害时, 有权进行投诉、申诉、起诉和要求赔偿;

(七) 在购买、使用商品或者接受服务时, 有权要求经营者提供购货凭证、服务单据、必要的技术指导和售后服务;

(八) 有关法律、法规规定的其他权利。

⑪宁夏回族自治区保护消费者合法权益条例(节录)

(1991 年 12 月 28 日自治区第六届人大常委会第二十二次会议通过 2000 年 11 月 17 日自治区第八届人大常委会第十六次会议修改)

第二章 消费者的权利

第五条 消费者在购买、使用商品或者接受服务时, 享有下列权利:

- (一) 自主选择商品和服务;
- (二) 了解商品和服务的真实情况;
- (三) 得到质量、计量、卫生、安全和合法价格的保障;
- (四) 要求提供购货凭证、服务单据和有关资料, 得到必要的技术指导和售后服务;
- (五) 在规定或者约定的期限内出现故障或者影响正常使用的商品, 要求修理、重作、更换、退货;

(六) 合法权益受到损害时, 要求赔偿, 或者投诉、申诉、起诉、申请仲裁;

(七) 人格尊严、民族风俗习惯受尊重;

(八) 人身、财产安全受保障;

(九) 对损害消费者合法权益的违法行为, 进行检举、揭发、控告;

(十) 有关法律、法规规定的其他权利。

⑫上海市消费者权益保护条例(节录)

(2002 年 10 月 28 日上海市第十一届人民代表大会常务委员会第四十四次会议通过 2002 年 10 月 28 日上海市人民代表大会常务委员会公布)

第二章 消费者的权利

第七条 消费者在购买、使用商品和接受服务时, 享有人身和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和财产安全的强制性国家标准、行业标准和地方标准; 没有强制性国家标准、行业标准和地方标准的, 应当符合社会普遍公认的安全、卫生要求。

消费者有权要求经营者提供安全的消费场所和环境。

⑬长春市体育经营活动管理条例(节录)

(2002 年 10 月 23 日长春市第十一届人民代表大会常务委员会第三十四次会议通过 2002 年 11 月 28 日吉林省第九届人民代表大会常务委员会第三十四次会议批准 2002 年 11 月 30 日长春市人民代表大会常务委员会第 27 号公布 2003 年 1 月 1 日起施行)

第十七条 消费者的合法权益受法律保护, 并享有下列权利:

- (一) 自主选择活动项目;
- (二) 要求经营者按照承诺提供服务;
- (三) 人身、财产安全不受损害;
- (四) 人格尊严、民族风俗习惯受到尊重;
- (五) 法律、法规规定的其他权利。

⑭安徽省消费者权益保护条例(节录)

(2004 年 8 月 20 日安徽省第十届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过 2004 年 8 月 23 日安徽省人民代表大会常务委员会公布 自 2004 年 10 月 1 日起施行)

第二章 消费者的权利

第九条 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。

⑮天津市消费者权益保护条例(节录)

(2004 年 7 月 15 日天津市第十四届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过 2004 年 7 月 15 日天津市人民代表大会常务委员会公布)

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第三条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规规定的各项权利。

⑯甘肃省消费者权益保护条例(节录)

(2004 年 6 月 4 日甘肃省第十届人大常委会第十次会议通过 2004 年 6 月 4 日甘肃省人大常委会公告〔第 14 号〕公布)

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第六条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的安全权、知情权、选择权、公平交易权、要求赔偿权、人格权和监督权等各项权利。

第七条 消费者有权要求经营者提供的商品和服务必须符合

合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准。未制定国家标准、行业标准的，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的要求。

⑩青海省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法（节录）

（1997年5月31日青海省第八届人民代表大会常务委员会第三十次会议通过 2004年9月25日青海省第十届人民代表大会常务委员会第十二次会议修订 2004年9月25日青海省人民代表大会常务委员会公告第15号公布 自2004年12月1日起施行）

第四条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、法规规定的人身财产安全权、知情权、选择权、公平交易权、要求赔偿权、人格权和监督权等各项权利。

⑪湖南省消费者权益保护条例（节录）

（2005年7月30日湖南省第十届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过 2005年7月30日湖南省第十届人民代表大会常务委员会公告第47号公布 自2005年10月1日起施行）

第二章 消费者的权利

第八条 消费者在购买、使用商品或者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或者服务符合国家标准、行业标准或者地方标准；没有国家标准、行业标准或者地方标准的，应当符合保障人身和财产安全的要求。消费者有权要求经营者提供安全的经营服务设施设备。

消费者在购买商品或者接受服务时遇到危险，有权要求经营者给予救助。

（三）相关地方政府规章

①广州市保护消费者合法权益的规定（节录）

（1988年11月21日广州市人民政府 穗府〔1988〕100号公布）

第六条 消费者享有以下权利：

- （一）了解商品和服务的真实情况。
- （二）自由选择商品和服务。
- （三）购买商品或接受服务，获得符合国家标准或规定的质量、安全、卫生、价格、计量等方面的保障。
- （四）就商品或服务问题，提出批评、建议。
- （五）因商品或服务的缺陷而受到损害时，要求经济赔偿，赔礼道歉。

（六）要求接受消费教育和指导。

②大连市保护消费者合法权益规定（节录）

（1992年5月14日大连市人民政府 大政〔1992〕54号公布）

第四条 消费者享有下列权利：

- （一）自由选择商品、服务；
- （二）了解所购商品和接受服务的价格、质量、计量、性能等真实情况；
- （三）获得质量、价格、卫生、计量、安全等保障；
- （四）购买家用电器等耐用消费品、药品、含药化妆品和其他涉及人身安全的日用工业品，有权索要保修单或要求提供使用说明；

（五）因商品质量低劣而遭受损失，有权要求责任方修理、重作、更换、退货或者赔偿经济损失；

（六）合法权益受到损害，责任方拒绝承担责任时，可以向有关部门投诉、申请仲裁，法律、法规规定可以向人民法院

起诉的，可依法向人民法院起诉；

（七）依法享有的其他权利。

三、以案明法

案例（一）

安全保障的合理界限

受害人郭某（50周岁）前往被告经营的生态园钓鱼，鱼竿被鱼拖入塘中，郭某下水欲拾回鱼竿，体力不支溺水。郭某的朋友胡某见状大声呼救，被告餐厅员工闻讯赶来救助，与此同时拨打110、120求救。历时约3至5分钟，被告员工及胡某将郭某救上岸进行人工呼吸。约过15分钟，公安、医务人员赶到现场，将郭某送往医院抢救。医院证明因窒息时间过长、抢救困难宣告郭某临床死亡。另查明：钓鱼场的设施、设备均符合安全标准，郭某遇溺的鱼塘岸边安有铁索护栏，上面悬挂“水深危险，禁止下水，违者后果自负”的警示牌，但鱼池周围未设救生员和保安巡视；死者近亲属承认郭某下水去拾鱼竿，是因郭某游泳技术好，其忽略了早春天气水温低，于是出现致命抽筋，但认为被告经营的钓鱼场存在安全隐患和管理缺陷是发生不幸的主要原因，被告应承担全部赔偿责任。

法院判决认为，被告救助郭某迟延，没有尽到经营者应当高于一般人的注意义务，但死亡后果主要是郭某过于自信的过失行为引起，因此被告只承担适当的赔偿责任。

案例（二）

健康牌电热水器爆炸伤人

1995年3月20日，广东粤华房地产商住楼工地开平六建用户关某，在广州市龙津路粤海贸易商行购买了广州羊城电器厂生产的健康牌电热水器SK87-A6.5KW（价值690元），3月21日开始使用。3月22日晚十一点钟左右，用户关某洗完澡，关上进水阀时，“轰”的一声巨响，电热水器爆炸了，当时在场人员听到关某的呼救声，打开浴室一看，发现了血流满地的关某和爆炸了的电热水器的残物，当即送关某到市第一人民医院医治。据3月23日市第一人民医院诊断：热水器爆炸时，金属壳击伤头部及手，头顶部见一个3×6厘米大小的伤口，血管喷血；左手见4厘米长，深5毫米伤口。左臂伤口长约7厘米，深约7毫米，均见污血。

3月23日，广东省消委会接到投诉后，即会同省技术监督局有关人员前往出事现场勘查，并到关某入住的市第一人民医院了解情况。省消委会并于3月24日召来广州羊城电器厂的邓厂长，了解该厂及其产品的有关情况。

为了证实电热水器爆炸伤人的真相，3月24日广东省产品质量监督检验中心对该厂1994年9月生产的SK87-A6.5KW和SK87-B4.5KW型快速电热水器进行了检测。结果，A型电热水器检验19项指标有10项不符合标准要求，B型热水器检验19项指标有11项不合格。产品质量差是导致此次电热水器爆炸伤人的主要原因。

开平六建工程公司周某在给广东省消委会的投诉信中说，羊城电器厂劣质的“健康”牌电热水器爆炸事故，致使关某的头部、手、臂部受重伤，同时在心理、工作及经济方面都蒙受重大损失，“健康”牌电热水器带给他的不是健康，而是血的惨剧！

为此,广东省消委会于1995年4月6日召开了新闻发布会,提请广大消费者注意,为了人身、财产的安全,不要再购买和使用广州羊城电器厂生产的健康牌SK87-A和SK87-B全自动快速电热水器。并由政府有关部门对该厂生产的不合格的产品做出严肃处理。

四、办案实战资料库

(一) 适用范例

2004年12月8日晚,张某到某酒吧消费,张某认识的酒吧服务员林某与邻座客人发生矛盾,邻座客人离开后十余分钟,张某被进入酒吧的人员用刀砍伤,因治疗及误工损失万余元。

问题:张某在该酒吧消费是否享有安全保障权?

答案:法院经审理后认为,酒吧的环境较复杂,该酒吧未配备保安人员,发生治安问题后未能及时制止歹徒的行为,存在一定过错,判决该酒吧承担部分赔偿责任。

评析:商场、酒吧等场所所有安全防范的附属义务。作为消费者,享有安全保障权,也就是说消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人身和财产安全不受损害的权利。

【知悉真情权】

一、专家指导意见

知悉真情权,又称获取信息权、知情权、知悉权、了解权,是消费者享有的了解其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利。知情权是法律赋予消费者的一种基本权利,也是消费者购买、使用商品或接受服务的前提,应当得到经营者的尊重。

根据我国消费者权益保护法的规定,消费者知情权的内容主要包括以下方面:

(1) 关于商品或服务的基本情况。如商品的名称、商标、产地、生产者名称、生产日期,服务的内容、规格、费用等。

(2) 关于商品的技术状况。主要包括商品的用途、性能、规格、等级、所含成分、有效期限、使用说明书、检验合格证等。

(3) 关于商品或服务的价格以及商品的售后服务情况。

在实际生活中,侵犯消费者知情权的情况也相当普遍。通常表现为:对消费者的合理提问不予回答、对商品或服务作虚假夸大的宣传,故意隐瞒商品或服务的瑕疵、危险性、副作用,对应当在商品或其包装上披露的信息未做披露,等等。这些都是严重侵犯消费者知情权的行为,必须彻底予以制止。

知情权作为消费者的一项法定权利,其实现受到法律的严格保护。根据消费者权益保护法的规定,消费者可以通过下述方式来实现自己的知情权:

(1) 消费者有权要求经营者按照法律、法规规定的方式标明商品或服务的真实情况。

(2) 消费者有权向经营者询问和了解商品或服务的有关情况,经营者有义务回答。

(3) 消费者因被欺诈或因引人误解的宣传而与经营者交易的,有权主张该交易无效。

二、法律适用依据

(一) 相关法律

①中华人民共和国消费者权益保护法(节录)

(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)

第八条 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。

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。

(二) 相关地方性法规

①河北省保护消费者合法权益条例(节录)

(1988年11月24日河北省第七届人民代表大会常务委员会第四次会议通过 根据1997年6月29日河北省第八届人民代表大会常务委员会第二十七次会议《关于修改〈河北省保护消费者合法权益条例〉的决定》修正)

第二章 消费者的权利

第五条 消费者在购买商品或接受服务时享有下列权利:

(一) 向经营者了解商品和服务的真实情况;

(二) 自主选择商品和服务;

(三) 购买商品或接受服务享有质量、计量、卫生、安全和合法价格的保障;

(四) 购买的商品在规定或约定的期限内出现故障或影响正常使用的,要求修理、重作、更换、退货;

(五) 购买商品或接受服务,合法权益受到损害时,要求赔偿,提出批评、建议或进行投诉、起诉;

(六) 检举、揭发或控告经营者的违法活动。

②山西省消费者权益保护条例(节录)

(1996年12月3日山西省第八届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过 1996年12月3日山西省人民代表大会常务委员会公布 1997年1月1日起施行)

第九条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》和其他有关法律、法规赋予的权利。

③河南省消费者权益保护条例(节录)

(1989年7月18日河南省第七届人民代表大会常务委员会第十次会议通过 1995年6月24日河南省第八届人民代表大会常务委员会第十四次会议修改 1995年7月5日公布施行 1997年5月23日河南省第八届人民代表大会常务委员会第二十六次会议修改 1997年7月1日起施行)

第二章 消费者的权利和义务

第五条 消费者享有以下权利:

(一) 自主选择商品和接受服务,有权拒绝经营者强制交易、搭售和强制提供服务;

(二) 了解商品和服务的质量、价格、计量、性能等真实情况;

(三) 购买商品或者接受服务,有权获得符合国家规定的质量、价格、安全、卫生、计量等保障;

(四) 购买商品和接受服务,有权要求经营者提供购货凭证、服务单据;

(五) 购买的商品, 不符合国家规定或者双方约定的质量标准, 有权要求修理、更换、退货;

(六) 因购买、使用商品或者接受服务使人身、财产受到损害的, 有权要求赔偿, 有权投诉、申诉、起诉;

(七) 在购买、使用商品和接受服务时, 享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利;

(八) 《消费者权益保护法》和其他法律、法规规定的权利。

①四川省保护消费者合法权益条例(节录)

(1988年9月26日四川省第七届人民代表大会常务委员会第五次会议通过 根据1992年9月26日四川省第七届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过的《四川省保护消费者合法权益条例修正案》修正)

第六条 消费者享有以下权利:

(一) 自由选购商品, 选择服务。

(二) 向生产经营者了解商品和服务的质量、价格、计量、性能等真实情况。

(三) 购买商品或接受服务, 受国家法定、计量、标准、卫生、安全、价格的保障。

(四) 对商品或服务存在的问题提出建议或批评。

(五) 按国家规定或双方约定, 要求修、换、退不合格的商品。

(六) 购买的商品或接受的服务不合格, 造成人身伤害、财产损害的, 有权要求赔偿。

(七) 当合法权益受到损害时, 有权向有关行政管理部门、保护消费者权益委员会投诉或向法院起诉。

少数民族的消费习惯, 应当受到尊重。

⑤成都市保护消费者权益条例(节录)

(1992年3月28日四川省成都市第十一届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过 1993年4月18日四川省第八届人民代表大会常务委员会第二次会议批准 根据1995年7月26日成都市第十二届人民代表大会常务委员会第十二次会议修改 1995年10月19日四川省第八届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准的《成都市保护消费者权益条例(修正案)》修正)

第二章 消费者的权利

第五条 消费者购买商品或接受服务时有以下权利:

(一) 向经营者了解商品和服务的真实情况;

(二) 自由选择商品和服务项目;

(三) 购买商品和接受服务时, 取得购物发票或其它凭证, 并在质量、价格、安全、卫生、计量等方面依法受到保障;

(四) 因商品或服务的质量等原因受到损害, 可要求按有关规定或双方约定实行包修、包换、包退或赔偿经济损失;

(五) 对商品或服务中出现的问题, 提出批评、建议;

(六) 少数民族的消费习惯应当受到尊重;

(七) 要求提供消费指导和咨询;

(八) 当合法权益受到损害时, 可向消费者协会或有关行政管理部门投诉, 也可申请仲裁、直至向人民法院起诉。

⑩浙江省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法(节录)

(1995年12月26日浙江省第八届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过 2000年10月29日浙江省第九届人民代表大会常务委员会第二十三次会议修订)

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第一节 一般规定

第七条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、法规规定的各项权利。消费者应当尊重经营者的劳动, 依法行使权利。

经营者应当依照《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、法规的规定履行义务, 切实保障消费者权益。

●海南省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法(节录)

(1997年12月12日海南省第一届人民代表大会常务委员会第三十二次会议通过 1997年12月12日海南省人民代表大会常务委员会公布)

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第五条 消费者享有下列权利:

(一) 自主选购商品和选择服务;

(二) 了解所购买、使用的商品或者所接受的服务的价格、质量、计量、性能等真实情况;

(三) 受到法定的质量、计量、价格、安全、卫生等保障;

(四) 索要购货或者服务收费凭证;

(五) 购买的商品在规定或者约定的期限内出现故障或者不能正常使用的, 要求修理、重作、更换、退货;

(六) 其人格尊严、民族风俗习惯受到尊重;

(七) 合法权益受到损害时, 要求赔偿, 提出批评、建议或者进行投诉、起诉;

(八) 检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员的违法失职行为;

(九) 依法成立维护自身合法权益的社会团体;

(十) 依法享有的其他权利。

⑪重庆市消费者权益保护条例(节录)

(1998年3月28日重庆市第一届人民代表大会常务委员会第八次会议通过 1998年3月28日重庆市人民代表大会常务委员会公布 1998年7月1日起施行)

第二章 消费者的权利

第八条 消费者在购买、使用商品和接受服务时享有以下权利:

(一) 人身、财产安全不受损害的权利;

(二) 知悉购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利;

(三) 自主选择商品或者服务的权利;

(四) 公平交易的权利;

(五) 人格尊严和民族风俗习惯得到尊重的权利;

(六) 合法权益受到损害时, 享有依法获得赔偿的权利;

(七) 法律、法规规定的其他权利。

⑫贵州省消费者权益保护条例(节录)

(1994年9月28日贵州省第八届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过 根据1997年9月29日贵州省第八届人民代表大会常务委员会第三十次会议通过的《贵州省人民代表大会常务委员会关于批准清理地方性法规情况报告的决定》修正)

第二章 消费者的权利和义务

第五条 消费者除享有《消费者权益保护法》第二章规定的权利外, 同时享有下列权利:

(一) 有权获得购物或有偿服务凭证;

(二) 消费者的合法权益受到损害时, 有权依法请求保护。

⑩福建省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法(节录)

(2005年6月2日福建省第十届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过 2005年6月2日福建省人民代表大会常务委员会公布)

第七条 消费者有权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、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用说明和售后服务等信息; 有权要求经营者提供服务的内容、费用、标准、形式、检验检测报告或者维修服务记录等信息。

⑪西藏自治区实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法(节录)

(2001年11月23日西藏自治区第七届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过 2001年11月23日西藏自治区人民代表大会常务委员会公布)

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第六条 消费者享有下列权利:

- (一) 自主选购商品和选择服务;
- (二) 了解所购买、使用的商品或者所接受的服务的价格、质量、计量、性能等真实情况;
- (三) 受到法定的质量、计量、价格、安全、卫生等保障;
- (四) 索要购货或者服务收费凭证;
- (五) 购买的商品在规定或者约定的期限内出现故障或者不能正常使用的, 要求修理、重作、更换、退货;
- (六) 其人格尊严、民族风俗习惯受到尊重;
- (七) 合法权益受到损害时, 要求赔偿、提出批评、建议或者进行投诉、起诉;
- (八) 检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员的违法失职行为;
- (九) 依法成立维护自身合法权益的社会团体;
- (十) 依法享有的其他权利。

⑫陕西省消费者权益保护条例(节录)

(1998年12月18日陕西省第九届人民代表大会常务委员会第六次会议通过 1998年12月18日陕西省人民代表大会常务委员会公布施行)

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第七条 消费者享有下列权利:

- (一) 了解所购买商品或者接受服务的真实情况;
- (二) 自主选择商品或者服务;
- (三) 购买商品或者接受服务, 享有质量、价格、卫生、计量等保障;
- (四) 在购买、使用商品或者接受服务时, 其人身、财产安全不受损害;
- (五) 对不符合质量标准的商品, 有权在法定或者约定期限内要求修理、调换、退货; 对不合格的服务, 有权要求改进、重作或者退款;
- (六) 因购买、使用商品或者接受服务而受到损害时, 有权进行投诉、申诉、起诉和要求赔偿;
- (七) 在购买、使用商品或者接受服务时, 有权要求经营者提供购货凭证、服务单据、必要的技术指导和售后服务;
- (八) 有关法律、法规规定的其他权利。

⑬西安市保护消费者合法权益条例(节录)

(1989年8月30日西安市第十届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过 1989年12月5日陕西省第七届人民代表大会常务委员会第十次会议批准 1998年12月31日西安市第十二届人民代表大会常务委员会第九次会议修改 1999年4月1日陕西省第九届人民代表大会常务委员会第八次会议批准修改)

第二章 消费者的权利

第六条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》和其他法律、法规规定的各项权利。

⑭宁夏回族自治区保护消费者合法权益条例(节录)

(1991年12月28日自治区第六届人大常委会第二十二次会议通过 2000年11月17日自治区第八届人大常委会第十六次会议修改)

第二章 消费者的权利

第五条 消费者在购买、使用商品或者接受服务时, 享有下列权利:

- (一) 自主选择商品和服务;
- (二) 了解商品和服务的真实情况;
- (三) 得到质量、计量、卫生、安全和合法价格的保障;
- (四) 要求提供购货凭证、服务单据和有关资料, 得到必要的技术指导和售后服务;
- (五) 在规定或者约定的期限内出现故障或者影响正常使用商品, 要求修理、重作、更换、退货;
- (六) 合法权益受到损害时, 要求赔偿, 或者投诉、申诉、起诉、申请仲裁;
- (七) 人格尊严、民族风俗习惯受尊重;
- (八) 人身、财产安全受保障;
- (九) 对损害消费者合法权益的违法行为, 进行检举、揭发、控告;
- (十) 有关法律、法规规定的其他权利。

⑮深圳经济特区实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法(节录)

(1996年12月26日深圳市第二届人民代表大会常务委员会第十二次会议通过 根据1997年12月17日深圳市第二届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过的关于修改《深圳经济特区实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第三十六条、第三十七条的决定进行修正)

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第七条 消费者享有《消费者权益保护法》等有关法律、法规和本办法规定的各项权利。

⑯云南省消费者权益保护条例(节录)

(2002年11月29日云南省第九届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过 2002年11月29日云南省人民代表大会常务委员会第68号公布 自2003年2月1日起施行)

第三条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、法规规定的各项权利。消费者应当尊重经营者的劳动, 依法行使权利。

经营者应当依照《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、法规的规定履行义务, 切实保障消费者的合法权益。

⑰上海市消费者权益保护条例(节录)

(2002年10月28日上海市第十一届人民代表大会常务委员会第四十四次会议通过 2002年10月28日上海市人民代表大会常务委员会公布)

第八条 消费者在购买、使用商品或者接受服务时，有权询问和了解该商品或者服务的真实情况及交易条件。

消费者有权根据法律规定、行业规则和行业惯例，要求商品的经营者提供价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、净含量、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明、使用技能、售后服务或者商品房的权属证明、建筑结构、面积构成等情况；要求服务的经营者提供服务的内容、规格、费用、标准、检验检测报告或者维修服务记录等情况。

⑪天津市消费者权益保护条例（节录）

（2004年7月15日天津市第十四届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过 2004年7月15日天津市人民代表大会常务委员会公布）

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第三条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、法规规定的各项权利。

⑫安徽省消费者权益保护条例（节录）

（2004年8月20日安徽省第十届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过 2004年8月23日安徽省人民代表大会常务委员会公布 自2004年10月1日起施行）

第十条 消费者在购买、使用商品或者接受服务时，有权了解该商品或者服务的真实情况及交易条件。

消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求商品的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、权属证明、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务等情况；要求服务的经营者提供服务的内容、规格、费用、标准、检验检测报告或者维修服务记录等情况。

⑬甘肃省消费者权益保护条例（节录）

（2004年6月4日甘肃省第十届人大常委会第十次会议通过 2004年6月4日甘肃省人大常委会公告〔第14号〕公布）

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第六条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的安全权、知情权、选择权、公平交易权、要求赔偿权、人格权和监督权等各项权利。

⑭湖南省消费者权益保护条例（节录）

（2005年7月30日湖南省第十届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过 2005年7月30日湖南省第十届人民代表大会常务委员会公告〔第47号〕公布 自2005年10月1日起施行）

第九条 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。

消费者购买需经登记方能依法取得财产权的商品，有权要求经营者提供商品的有效权属证明。

（三）相关地方政府规章

①大连市保护消费者合法权益规定（节录）

（1992年5月14日大连市人民政府 大政〔1992〕54号公布）

第四条 消费者享有下列权利：

- （一）自由选择商品、服务；
- （二）了解所购商品和接受服务的价格、质量、计量、性能等真实情况；
- （三）获得质量、价格、卫生、计量、安全等保障；
- （四）购买家用电器等耐用消费品、药品、含药化妆品和

其他涉及人身安全的日用工业品，有权索要保修单或要求提供使用说明；

（五）因商品质量低劣而遭受损失，有权要求责任方修理、重作、更换、退货或者赔偿经济损失；

（六）合法权益受到损害，责任方拒绝承担责任时，可以向有关部门投诉、申请仲裁，法律、法规规定可以向人民法院起诉的，可依法向人民法院起诉；

（七）依法享有的其他权利。

②广州市保护消费者合法权益的规定（节录）

（1988年11月21日广州市人民政府 穗府〔1989〕100号公布）

第六条 消费者享有以下权利：

- （一）了解商品和服务的真实情况。
- （二）自由选择商品和服务。
- （三）购买商品或接受服务，获得符合国家标准或规定的质量、安全、卫生、价格、计量等方面的保障。
- （四）就商品或服务问题，提出批评、建议。
- （五）因商品或服务的缺陷而受到损害时，要求经济赔偿，赔礼道歉。
- （六）要求接受消费教育和指导。

三、以案明法

张某诉翠苑电影大世界在播放影片前

播放广告致影片不能按时播放侵害消费者权益案

原告：张某

被告：浙江翠苑电影大世界有限公司（简称翠苑电影大世界）

被告：北京新画面影业有限公司（简称新画面公司）

2002年12月23日，原告去被告翠苑电影大世界观看电影，购得当晚21时30分场次影片《英雄》的电影票，票价为人民币40元。票面未注明影片前播放广告，亦未有其他形式告知原告影片播出前需播放广告。21时24分许，原告入场，21时25分许，开始播放“曲美”、“飘柔”、“联想手机”等商业广告片，至21时34分许影片《英雄》正式放映。该过程由原告申请随带入场的公证员予以现场公证。

另查明：影片《英雄》由被告新画面公司等单位共同制作，并由浙江时代电影大世界有限公司取得播映权后交由翠苑电影大世界播放。

原告向杭州市西湖区人民法院起诉称：原告在被告翠苑电影大世界处欣赏影片《英雄》，电影播出前播出广告约10分钟，该行为损害了消费者权益，构成《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第五十一条第（九）项规定的“强迫消费者购买商品或者接受服务的”强迫消费行为。根据该条规定，翠苑电影大世界应向原告退还电影票价40元，并赔偿损失40元，并停止在影片《英雄》播出前播放广告的不法行为。另影片《英雄》系由被告新画面公司出品，新画面公司在电影拷贝中添加广告的行为，无视消费者的合法权益，是强迫消费的始作俑者，故要求新画面公司在影片《英雄》拷贝中删除片头广告内容。

被告翠苑电影大世界答辩称：电影放映广告是合法行为，电影作为一种传媒，是可以放映广告的。在放映电影前放映广告的行为并非强迫消费，况且电影放映广告作为一种惯例，已

经被广大消费者和立法机构认可,我方放映广告是正常履行合同的行为。再者,原告在观看电影时随带公证人员进行公证,表明原告对电影《英雄》播出时附播广告是明知的,原告的身份并非消费者。另原告在诉讼中既认为被告构成违约,又认为被告是侵权,即原告是主张违约之诉还是侵权之诉不明确。请求驳回原告的诉讼请求。

被告新画面公司答辩称:电影放映广告是合法行为,法律上没有禁止性规定,而且我公司对原告不存在任何强迫行为,看广告也非一种强迫消费行为。同时,我公司与原告不存在任何法律关系。我公司作为影片的制作方,在不违反法律法规的前提下有权在片头加播广告,属合法的商业行为。请求驳回原告的诉讼请求。

杭州市西湖区人民法院经审理认为:原告在被告翠苑电影大世界处购买电影票观看影片《英雄》,双方之间已形成消费者与经营者之间的法律关系。翠苑电影大世界作为经营者,在事先未告知原告的情况下,在播放影片《英雄》之前播出商业广告,侵犯了消费者的知情权,翠苑电影大世界应承担相应的民事责任,方式应根据本案侵权的具体情节与所产生的后果予以适当确定。翠苑电影大世界的行为并未构成欺诈,也未构成有关消费者权益保护法意义上的强制交易,原告要求翠苑电影大世界退一赔一的诉讼请求,不予支持。原告要求翠苑电影大世界停止在影片《英雄》播放前播出广告,因翠苑电影大世界在原告观看影片《英雄》前播放广告的行为已实施完毕,原告再主张停止侵害已无事实依据,本院亦不予支持。另原告要求新画面公司删除影片《英雄》拷贝中片头广告内容的诉讼请求,因新画面公司作为影片《英雄》的制作人,与原告并未形成消费者与经营者之间的法律关系,故原告在本案中无权向新画面公司主张权利。依照《中华人民共和国民事诉讼法》第一百三十四条第一款第(十)项,《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条第一款的规定,该院于2003年6月19日判决如下:

一、浙江翠苑电影大世界有限公司向张某书面赔礼道歉。

二、驳回张某的其他诉讼请求。

判决后,双方当事人均未上诉。判决已发生法律效力。

四、办案实战资料库

(一) 适用范例

张某在2004年10月12日和中国电信签了“超级一线通”(ADSL)业务,选择的是720元包年。电信公司在2004年11月11日将宽带拉好,当时告知张某的宽带账号是:j+电话号码,密码是:a+电话号码。并且没有告诉张某以后要改这个密码,也没有告诉他这个宽带账号也可以在<http://www.chinanet.com/>〔互联星空〕上买东西。张某当时也不知道应该怎么改这个密码。后来张某在2005年5月7日无意中登陆互联星空网站才发现他的账号已经被别人分别在2005年3月3日和5月7日买了QQ币和盛大网络游戏卡,一共是200元钱。随后张某去电信的客户中心反映情况,电信公司说以前也有人反映过,根本查不到什么结果,说这是没有办法的事情。去公安部门又说没有办法接这个案子。电信方面已开始催促张某交200元的信息费,张某的宽带已经被停。

问题:张某怎样才能追回他的损失?

答案:本案中,张某与中国电信是消费者与经营者的关系,因此可以适用《消费者权益保护法》来行使张某的权利,根据《消费者权益保护法》的有关规定,作为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(即消费者的知情权),经营者也有义务提供商品、服务的真实情况给消费者。在本案中,中国电信没有告诉张某可以修改密码以及可以在〔互联星空〕上买东西,致使张某的账号被别人使用,导致遭受损失,张某可以向法院起诉要求中国电信赔偿张某的损失。

【自主选择权】

一、专家指导意见

自主选择权,是指消费者享有的根据自己的意愿自主地选择商品或服务的权利,是民法中平等自愿原则在消费交易中的具体表现。

消费者的自主选择权具有以下几个方面的内容:

1. 消费者有选择商品品种或服务方式的权利。
2. 消费者有选择提供商品或服务的经营者的权利。
3. 消费者对经营者经营的商品或服务有比较、鉴别和挑选的权利。
4. 消费者有自主决定购买或不购买任何一种商品或服务的权利。

此外,《反不正当竞争法》规定:经营者销售商品,不得违背购买者的意愿搭售商品或者附加其他不合理的条件,不得进行欺骗性的有奖销售或以有奖销售为手段推销质次价高的商品或进行巨奖销售;政府及其部门不得滥用权力限定他人购买其指定的经营者的商品,限制外地商品进入本地或本地产品流向外地,也是对消费者自主选择权的有力保护。

消费者行使其自主选择权时,应注意两个问题:第一,必须合法行使,不得滥用自主选择权,即其选择权的行使必须符合法律的规定,尊重社会公德,不侵害国家、集体和他人的利益。第二,消费者的自主选择权并不排除经营者向消费者进行商品、服务的介绍和推荐。

二、法律适用依据

(一) 相关法律

①中华人民共和国消费者权益保护法(节录)

(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)

第九条 消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。

消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。

②中华人民共和国反不正当竞争法(节录)

(1993年9月2日第八届全国人民代表大会常务委员会第三次会议通过 1993年9月2日中华人民共和国主席令〔第10号〕公布 自1993年12月1日起施行)

第六条 公用企业或者其他依法具有独占地位的经营者,

不得限定他人购买其指定的经营者的商品，以排挤其他经营者的公平竞争。

第七条 政府及其所属部门不得滥用行政权力，限定他人购买其指定的经营者的商品，限制其他经营者正当的经营活动。

政府及其所属部门不得滥用行政权力，限制外地商品进入本地市场，或者本地商品流向外地市场。

●《中华人民共和国种子法》（节录）

（2000年7月8日第九届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议通过 根据2004年8月28日第十届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议《关于修改〈中华人民共和国种子法〉的决定》修正）

第六章 种子使用

第三十九条 种子使用者有权按照自己的意愿购买种子，任何单位和个人不得非法干预。

（二）相关部门规章

●《处方药与非处方药分类管理办法（试行）》（节录）

（1999年6月11日国家药品监督管理局局务会审议通过 1999年6月18日国家药品监督管理局令〔第10号〕公布 自2000年1月1日起施行）

第十一条 消费者有权自主选购非处方药，并须按非处方药标签和说明书所示内容使用。

（三）相关地方性法规

●《四川省保护消费者合法权益条例》（节录）

（1988年9月26日四川省第七届人民代表大会常务委员会第五次会议通过 根据1992年9月26日四川省第七届人民代表大会常务委员会第三十一次会议通过的《四川省保护消费者合法权益条例修正案》修正）

第六条 消费者享有以下权利：

（一）自由选购商品，选择服务。

（二）向生产经营者了解商品和服务的质量、价格、计量、性能等真实情况。

（三）购买商品或接受服务，受国家法定、计量、标准、卫生、安全、价格的保障。

（四）对商品或服务存在的问题提出建议或批评。

（五）按国家规定或双方约定，要求修、换、退不合格的商品。

（六）购买的商品或接受的服务不合格，造成人身伤害、财产损害的，有权要求赔偿。

（七）当合法权益受到损害时，有权向有关行政管理部门、保护消费者权益委员会投诉或向法院起诉。

少数民族的消费习惯，应当受到尊重。

●《河北省保护消费者合法权益条例》（节录）

（1988年11月24日河北省第七届人民代表大会常务委员会第四次会议通过 根据1997年6月29日河北省第八届人民代表大会常务委员会第二十七次会议《关于修改〈河北省保护消费者合法权益条例〉的决定》修正）

第二章 消费者的权利

第五条 消费者在购买商品或接受服务时享有下列权利：

（一）向经营者了解商品和服务的真实情况；

（二）自主选择商品和服务；

（三）购买商品或接受服务享有质量、计量、卫生、安全和合法价格的保障；

（四）购买的商品在规定或约定的期限内出现故障或影响正常使用的，要求修理、重作、更换、退货；

（五）购买商品或接受服务，合法权益受到损害时，要求赔偿，提出批评、建议或进行投诉、起诉；

（六）检举、揭发或控告经营者的违法活动。

●《河南省消费者权益保护条例》（节录）

（1989年7月18日河南省第七届人民代表大会常务委员会第十次会议通过 1995年6月24日河南省第八届人民代表大会常务委员会第十四次会议修改 1995年7月5日公布施行 1997年5月23日河南省第八届人民代表大会常务委员会第二十六次会议修改 1997年7月1日起施行）

第二章 消费者的权利和义务

第五条 消费者享有以下权利：

（一）自主选择商品和接受服务，有权拒绝经营者强制交易、搭售和强制提供服务；

（二）了解商品和服务的质量、价格、计量、性能等真实情况；

（三）购买商品或者接受服务，有权获得符合国家规定的质量、价格、安全、卫生、计量等保障；

（四）购买商品和接受服务，有权要求经营者提供购货凭证、服务单据；

（五）购买的商品，不符合国家规定或者双方约定的质量标准，有权要求修理、更换、退货；

（六）因购买、使用商品或者接受服务使人身、财产受到损害的，有权要求赔偿，有权投诉、申诉、起诉；

（七）在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利；

（八）《消费者权益保护法》和其他法律、法规规定的权利。

●《西安市保护消费者合法权益条例》（节录）

（1989年8月30日西安市第十届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过 1989年12月5日陕西省第七届人民代表大会常务委员会第十次会议批准 1998年12月31日西安市第十二届人民代表大会常务委员会第九次会议修改 1999年4月1日陕西省第九届人民代表大会常务委员会第八次会议批准修改）

第二章 消费者的权利

第六条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》和其他法律、法规规定的各项权利。

●《成都市保护消费者合法权益条例》（节录）

（1992年3月28日四川省成都市第十一届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过 1993年4月18日四川省第八届人民代表大会常务委员会第二次会议批准 根据1995年7月26日成都市第十二届人民代表大会常务委员会第十二次会议修改 1995年10月19日四川省第八届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准的《成都市保护消费者权益条例（修正案）》修正）

第二章 消费者的权利

第五条 消费者购买商品或接受服务时有以下权利：

（一）向经营者了解商品和服务的真实情况；

（二）自由选择商品和服务项目；

（三）购买商品和接受服务时，取得购物发票或其它凭证，并在质量、价格、安全、卫生、计量等方面依法受到保障；

（四）因商品或服务的质量等原因受到损害，可要求按有

关规定或双方约定实行包修、包换、包退或赔偿经济损失；

(五) 对商品或服务中出现的問題，提出批评、建议；

(六) 少数民族的消费习惯应当受到尊重；

(七) 要求提供消费指导和咨询；

(八) 当合法权益受到损害时，可向消费者协会或有关行政管理部门投诉，也可申请仲裁、直至向人民法院起诉。

⑥贵州省消费者权益保护条例（节录）

（1994年9月28日贵州省第八届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过 根据1997年9月29日贵州省第八届人民代表大会常务委员会第三十次会议通过的《贵州省人民代表大会常务委员会关于批准清理地方性法规情况报告的决定》修正）

第二章 消费者的权利和义务

第五条 消费者除享有《消费者权益保护法》第二章规定的权利外，同时享有下列权利：

(一) 有权获得购物或有偿服务凭证；

(二) 消费者的合法权益受到损害时，有权依法请求保护。

⑦浙江省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法（节录）

（1995年12月26日浙江省第八届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过 2000年10月29日浙江省第九届人民代表大会常务委员会第二十三次会议修订）

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第一节 一般规定

第七条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、法规规定的各项权利。消费者应当尊重经营者的劳动，依法行使权利。

经营者应当依照《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律、法规的规定履行义务，切实保障消费者权益。

⑧山西省消费者权益保护条例（节录）

（1996年12月3日山西省第八届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过 1996年12月3日山西省人民代表大会常务委员会公布 1997年1月1日起施行）

第九条 消费者享有《中华人民共和国消费者权益保护法》和其他有关法律、法规赋予的权利。

⑨深圳经济特区实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法（节录）

（1996年12月26日深圳市第二届人民代表大会常务委员会第十二次会议通过 根据1997年12月17日深圳市第二届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过的关于修改《深圳经济特区实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第三十六条、第三十七条的决定进行修正）

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第七条 消费者享有《消费者权益保护法》等有关法律、法规和本办法规定的各项权利。

⑩海南省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法（节录）

（1997年12月12日海南省第一届人民代表大会常务委员会第三十二次会议通过 1997年12月12日海南省人民代表大会常务委员会公布）

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第五条 消费者享有下列权利：

(一) 自主选购商品和选择服务；

(二) 了解所购买、使用的商品或者所接受的服务的价格、质量、计量、性能等真实情况；

(三) 受到法定的质量、计量、价格、安全、卫生等保障；

(四) 索要购货或者服务收费凭证；

(五) 购买的商品在规定或者约定的期限内出现故障或者不能正常使用的，要求修理、重作、更换、退货；

(六) 其人格尊严、民族风俗习惯受到尊重；

(七) 合法权益受到损害时，要求赔偿，提出批评、建议或者进行投诉、起诉；

(八) 检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员的违法失职行为；

(九) 依法成立维护自身合法权益的社会团体；

(十) 依法享有的其他权利。

⑪重庆市消费者权益保护条例（节录）

（1998年3月28日重庆市第一届人民代表大会常务委员会第八次会议通过 1998年3月28日重庆市人民代表大会常务委员会公布 1998年7月1日起施行）

第二章 消费者的权利

第八条 消费者在购买、使用商品和接受服务时享有下列权利：

(一) 人身、财产安全不受损害的权利；

(二) 知悉购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利；

(三) 自主选择商品或者服务的权利；

(四) 公平交易的权利；

(五) 人格尊严和民族风俗习惯得到尊重的权利；

(六) 合法权益受到损害时，享有依法获得赔偿的权利；

(七) 法律、法规规定的其他权利。

⑫福建省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法（节录）

（2005年6月2日福建省第十届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过 2005年6月2日福建省人民代表大会常务委员会公布）

第八条 消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定是否购买商品或者接受服务。

⑬西藏自治区实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法（节录）

（2001年11月23日西藏自治区第七届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过 2001年11月23日西藏自治区人民代表大会常务委员会公布）

第二章 消费者的权利和经营者的义务

第六条 消费者享有下列权利：

(一) 自主选购商品和选择服务；

(二) 了解所购买、使用的商品或者所接受的服务的价格、质量、计量、性能等真实情况；

(三) 受到法定的质量、计量、价格、安全、卫生等保障；

(四) 索要购货或者服务收费凭证；

(五) 购买的商品在规定或者约定的期限内出现故障或者不能正常使用的，要求修理、重作、更换、退货；

(六) 其人格尊严、民族风俗习惯受到尊重；

(七) 合法权益受到损害时，要求赔偿、提出批评、建议