

最新法热点问题系列



你必须知道的

最新消费者权益保护法 100个热点问题



吴景明 主编

- ※ 什么是消费者权益保护公益诉讼？ ※
- ※ 消费者通过何种方式购物时可以“七天无理由退货”？ ※
- ※ 网上购物时，商家应提供商品和服务的哪些内容？ ※
- ※ 消费者在行使无理由退货权时，退回商品的运费应当由谁承担？ ※

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

最新法热点问题系列

你必须知道的

最新消费者权益保护法 100个热点问题

吴景明 主编

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

你必须知道的最新消费者权益保护法 100 个热点问题 / 吴景明主编. —北京: 中国法制出版社, 2013.11

(最新法热点问题系列)

ISBN 978-7-5093-4977-9

I. ①你… II. ①吴… III. ①消费者权益保护法—法律解释—中国 IV. ①D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 283926 号

责任编辑: 潘孝莉 (editorwendy@126.com)

封面设计: 杨泽江

你必须知道的最新消费者权益保护法 100 个热点问题

NI BIXU ZHIDAO DE ZUIXIN XIAOFEIZHE QUANYI BAOHUFU 100 GE REDIAN WENTI

主编 / 吴景明

经销 / 新华书店

印刷 / 涿州市新华印刷有限公司

开本 / 880 × 1230 毫米 32

印张 / 9.5 字数 / 220 千

版次 / 2014 年 1 月第 1 版

2014 年 1 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-4977-9

定价: 26.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 010-66031119

网址: <http://www.zgfzs.com>

编辑部电话: 010-66022958

市场营销部电话: 010-66033393

邮购部电话: 010-66033288

编辑说明

2013年10月25日，全国人大常委会第十二届第五次会议高票通过了《关于修改〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》。在新的时期里，经济、科技、文化迅猛发展，消费方式、消费对象也随之发生了很大改变，但旧的消费者权益保护法已不足以全面地覆盖新消费领域、规范新的消费方式。怎样切实有效地保护消费者权益关乎社会中的每个成员，所以也让这部新的修正案成为社会高度关注的热点。本书选取新法中100个的热点、重点、难点的问题，以案例的形式展现案情，再在新的法律规定下进行法律分析、风险提示和处理建议，告诉大家新的规定和争议解决途径，最后附有相关的法律条文规定，以方便读者查找。本书具体分类及作者分工如下：“总则和消费则权利”（问题1-13）：邱堃、田夏；“经营者义务”（问题14-52）：祝怡、万堃、张学君、李北一、郑硕珠；“国家保护以及消费者组织”（问题53-68）：包伊汝、范竹莺、杜黛迪；“争议的解决”（问题69-86）：郑晓丹、郑海峰、孙阳；“法律责任”（问题87-100）：杨楠、陈国晖。

14. 经营者为消费者提供商品或服务时能否随意设定交易条件？ / 38

15. 经营者可否对消费者进行强制交易？ / 41

目录 contents

1. 拿什么保护你，我的个人信息？ / 1
2. 为什么要将社会团体更名为社会组织？ / 4
3. 农民购买农业资料受到损害，可否使用《消费者权益保护法》？ / 6
4. 免费提供就餐是否属于经营行为，造成消费者损失是否应该赔偿？ / 8
5. 经营者是否有选择消费者的权利？ / 11
6. 经营者强制交易的，消费者的权益怎么维护？ / 13
7. 单位可否成为《消费者权益保护法》的保护对象？ / 16
8. 穆斯林民族风俗习惯不被尊重怎么办？ / 18
9. 自助餐厅是否可以规定顾客用餐最大剩余量，实行“浪费加收”制度？ / 20
10. 当我们都在看“舌尖上的中国”时，可曾注意到“舌尖上的浪费”？ / 23
11. 消费者能否对医院的价格欺诈行为向消费者组织投诉？ / 27
12. 消费者个人信息被泄露，如何维护自己的合法权益？ / 30
13. 消费者知情权受到侵犯时如何维护？ / 34
14. 经营者向消费者提供商品或服务时能否随意设定交易条件？ / 38
15. 经营者可否对消费者进行强制交易？ / 41



16. 经营场所的经营者对消费者的人身安全有保障义务么? / 44
17. 经营场所的经营者对消费者的财产安全有保障义务么? / 46
18. 经营者如何依法对缺陷产品进行主动召回? / 48
19. 经营者向消费者提供什么样的商品、服务信息是符合法律要求的? / 50
20. 经营者可否做出引人误解的宣传? / 53
21. 经营者提供的服务应明码标价么? / 55
22. 经营者向消费者提供商品或服务时能否拒绝提供发票等购物凭证或服务单据? / 58
23. 经营者能否在明示消费者的前提下提供有瑕疵的商品? / 60
24. 若瑕疵商品违反国家强制规定, 经营者是否能提供给消费者? / 62
25. 耐用商品在购买后几个月内出现瑕疵, 消费者有权要求经营者承担举证责任吗? / 65
26. 若耐用商品购买后 6 个月内发现瑕疵, 而经营者拒不承认, 应当由谁举证? / 67
27. 什么情况下消费者能够向经营者要求退货或提供维修服务? / 69
28. 当没有国家规定和当事人约定时, 消费者能够退货吗? / 71
29. 消费者要求退货或更换、修理时, 运费由谁出? / 73
30. 商品质量与广告宣传不符该怎么办? / 75
31. 消费者通过何种方式购物可以“七天无理由退货”? / 77
32. 消费者“无理由退货”的期限如何计算? / 80
33. 所谓的“七天无理由退货”是完全无需说明理由的吗? / 83
34. 消费者定作的商品可否适用“七天无理由退货”? / 86
35. 鲜活易腐的商品可否适用“七天无理由退货”? / 88
36. 在线下载或者消费者已拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品可否适用“七天无理由退货”? / 90

37. 经营者已交付给消费者的报纸、期刊可否适用“七天无理由退货”? / 93
38. 如何判断“根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品”? / 96
39. 消费者进行“非现场购物”并行使无理由退货权时, 法律对于被退货的商品有什么要求? / 99
40. 消费者在行使无理由退货权时, 经营者应当何时返还消费者支付的商品价款? / 102
41. 消费者在行使无理由退货权时, 退回商品的运费应当由谁承担? / 105
42. 消费者在接受经营者提供的格式条款时应当注意哪些问题? / 109
43. 经营者使用的什么样的条款是无效的“霸王条款”? / 113
44. 经营者能否利用格式条款, 并借助技术手段进行强制交易? / 118
45. 经营者和消费者就格式条款的内容产生了不同的理解, 应当如何处理? / 121
46. 网上购物时, 商家应提供商品和服务的哪些内容? / 125
47. 消费者误把买保险当作存款该怎么办? / 127
48. 经营者未经消费者同意能否收集使用其个人信息? / 130
49. 消费者如何得知自己的信息被收集使用? / 133
50. 消费者个人信息被“卖了”怎么办? / 136
51. 经营者可以未经同意发送商业推广短信吗? / 138
52. 黑客攻击致数据信息泄露, 消费者的损害谁来负责? / 140
53. 国家制定有关消费者权益的法律时, 消费者和消费者组织可以提意见吗? / 142
54. 对于消费者而言, 具备资格的鉴定人在诉讼中起到什么作用? / 147
55. 消费者协会能不能代替消费者提起诉讼? / 152



56. 消费者受到侵害时能否请求有关部门及时处理, 依据是什么? / 155
57. 我国消费者协会在保护消费者方面具体具有哪些职责? / 158
58. 消费者协会替消费者起诉经营者, 这种诉讼是什么性质的? / 161
59. 消费者协会是什么性质的组织? 与一般社会团体有何不同? / 164
60. 如何理解消费者协会“引导文明、健康、节约资源、保护环境的消费方式”? / 167
61. 消费者协会怎样履行“向有关部门反映、查询, 提出建议”的职责, 能发挥什么样的效果? / 170
62. 行政管理部门(主要是工商管理部门)是怎样保护消费者利益的? / 173
63. 消费者协会进行的比较试验是在履行法定职责吗? / 177
64. 新消费者权益保护法增加“依法成立的其他消费者组织依照法律、法规及其章程的规定, 开展保护消费者合法权益的活动”有何意义? / 181
65. 消费者保护中的行政保护的涵义是什么? / 184
66. 消费者权益行政保护机构的职权有哪些? / 187
67. 人民法院应采取哪些措施加强对消费者合法权益的保护? / 192
68. 消费者如何向消费者协会投诉? / 194
69. 一般来说, 消费者通过网络交易平台进行消费, 其合法权益受到侵害, 应由谁来承担责任? / 198
70. 若消费者通过网络交易平台提供的信息无法找到应承担责任的经营者, 该如何处理? / 202
71. 当网络交易平台作出更有利于消费者的承诺时, 消费者有权要求其履行吗? / 206
72. 网络交易平台提供赔偿之后, 应如何处理? / 210

73. 若网络交易平台提供者明知或应知销售者或者服务者利用网络交易平台侵害消费者的合法权益，应承担责任吗？ / 213
74. 消费者因相信虚假广告而造成损失，广告主人去楼空，消费者应找谁赔偿？ / 216
75. 食品药品等关系到生命健康的商品的虚假广告，造成消费者的损害的，应该由谁承担责任？ / 219
76. 哪些人或者机构是广告经营者、发布者？如何区分？ / 221
77. 明星代言的虚假广告使消费者遭受损害的，该广告代言人应承担什么责任？ / 224
78. 消费者因购买伪劣产品而造成人身损害的，应当找谁要求赔偿？ / 227
79. 展销会结束后，发现在展销会上购买的产品有问题的，应向谁求偿？ / 231
80. 消费者为保护自己权益而向法院起诉的，诉讼时效是多久？ / 234
81. 消费者在与经营者产生争议时，如果消费者想通过调解来解决纠纷，应该到什么机构进行调解？ / 237
82. 消费者怎样才能通过行政机关维护自己的合法权益？ / 240
83. 行政部门在接到消费者的投诉之后，应在多久的时间内进行处理？ / 243
84. 消费者受到损害，除了第三方进行调解和通过行政机关保护外，还有什么途径能够维护自己的权益，和解、仲裁、诉讼有什么区别？ / 246
85. 什么是消费者权益保护公益诉讼？畅销产品包装上存在误导性宣传可不可以提起公益诉讼？ / 250
86. 在淘宝网上购买到假冒伪劣手机，如果想起诉商家，应该到哪儿的法院提起诉讼？ / 253

87. 消费者在经营场所人身受到损害, 经营者应承担何种法律责任? / 256
88. 消费者在经营场所财产受到损害时, 消费者可以要求经营者承担责任吗? / 259
89. 消费者被经营者侮辱或者强制搜身后, 造成精神损害的, 可以要求经营者承担何种法律责任? / 262
90. 如何判定经营者的行为属于欺诈行为? / 265
91. 经营者有欺诈行为, 应当承担哪些法律责任? / 268
92. 经营者泄露消费者个人信息或者利用个人信息骚扰消费者时, 应该承担怎样的法律责任? / 271
93. 经营者在何种情况下应承担惩罚性赔偿责任? / 274
94. 经营者篡改商品生产日期, 该如何处理? / 277
95. 经营者拒绝、拖延采取措施或者妨碍行政部门工作人员执法的, 会受到哪些惩罚? / 280
96. 经营者的行为是否有可能因违法判刑, 此时消费者如何要求赔偿? / 283
97. 经营者民事、行政责任重合时, 赔偿顺序是怎样的? / 285
98. 经营者对行政处罚决定不服的救济途径有哪些? / 287
99. 消费者是否可以要求有关行政部门公开经营者信用信息? / 290
100. 消费者预付货物款项或服务费用后, 经营者不能提供的, 经营者应怎样承担责任? / 292

1. 拿什么保护你，我的个人信息？



案情简介

消费者刘女士在一家网店购买了某化妆品后，一直有各种化妆品的广告电话及短信频繁骚扰她，她怀疑是这家网店泄露和利用了地向该网店提供的个人信息所致。刘女士向该网店提出质疑时，却被告知网店没有这样的行为。刘女士因为没有证据，无法投诉，只能换了手机号码以避免骚扰，这给她的生活造成了极大的不便。



法律分析

个人信息，是指可以直接或间接识别本人信息的总和，包括一个人生理的、心理的、智力的、个体的、社会的、经济的、文化的、家庭的信息。正如本案当中的刘女士一样，日常生活中，很多人都遭遇过个人信息被泄露的烦恼，一些莫名的短信会发送到消费者手机上，各种各样的推销电话接连不断，令消费者倍感苦恼。随着新《消费者权益保护法》的颁布，消费者的个人信息受保护成为一项消费者权利，消费者在个人信息被泄露、出售或非法提供后，有了维权的法律保障。与之相对应的是，修改后的消费者权益保护法第二十九条规定了经营者应承担的义务，同时还规定了经营者违反该义务时应承担的责任，在第五十六条第一款第九项增加了“侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的”情形。针对上述情况，消费

者刘女士在发现个人信息被侵害后，可以向中国消费者协会投诉或举报，以维护自己的合法权益。



关联法条

《消费者权益保护法》

第十四条 消费者在购买、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，享有个人信息依法得到保护的权利。

第二十九条 经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。

经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。

第五十六条 经营者有下列情形之一的，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：

(九) 侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的；

.....

经营者有前款规定情形的，除依照法律、法规规定予以处罚外，处罚机关应当记入信用档案，向社会公布。



2. 为什么要将社会团体更名为社会组织？



案情简介

2004年8月份，消费者谭某购买某汽车有限公司生产的轿车。10月20日，谭某行驶到一个路口时突然不能刹车。紧急情况下，他立即使用手刹，避免了追尾事故，但当时吓得不轻。后其与当地经销商和售后服务多次联系未果，投诉到该市消费者协会。

市消协受理投诉后，组织人员对车辆进行检查，认定是车辆本身问题，属生产设计责任。市消协发出调查函，并将经销商书面材料和消费者的投诉书一并发至厂方。经调解，售后服务部免费为谭某全车检测，并补偿谭某3000元精神损失，报销路费300元，谭某表示满意，该案也得到圆满解决。



法律分析

什么是消费者组织？消费者组织首先是消费者自己的组织，它由消费者组成，是消费者行使结社权的结果。宪法规定公民有结社权，消费者权益保护法中规定消费者的结社权正是宪法规定的这一公民基本权利在特定领域的体现。自1982年我国第一个消费者组织成立以来，全国已成立多个消费者保护组织，它们在维护消费者权益方面做了大量的工作。

在新颁布的消费者权益保护法中，消费者的结社权依然得到彰

显。但第十四条将之前的“社会团体”变更为“社会组织”，那么社会团体与社会组织的区别是什么？为什么要将“社会团体”更名为“社会组织”？

《社会团体登记管理条例》第二条第一款规定：“社会团体是指中国公民自愿组成，为实现会员共同意愿，按照其章程开展活动的非营利性社会组织。”中国消费者协会分析认为，这里规定的社会团体是局部性、有偿性、自我保护性的按章程自主活动的民间组织，只维护少部分交纳会费的会员利益。而作为消费者组织的典型代表——消费者协会，它本身没有会员，不收会费，是作为维护广大消费者的利益存在的，它具备广泛性、无偿性和公益性的特点，从中可以看出它是与一般社会团体相区别的。此次修法，将“社会团体”更名为“社会组织”实则是对消费者组织（包括消费者协会和其他消费者组织）性质的重新界定，赋予其更多的公益性职能（详见第五章），为消费者组织的健康发展指明了方向。



关联法条

《消费者权益保护法》

第十二条 消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利。

第三十六条 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组织。

第三十七条 消费者协会履行下列公益性职责：

……

（五）受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；

……

3. 农民购买农业资料受到损害，可否使用《消费者权益保护法》？



案情简介

S省Q村村民李某打算在某种子经销站购买一批水稻种子，该种子经销站称：该批种子属于新研发的品种，能提高水稻产量。村民李某购买了该批水稻种子，购买后其按照经销站提供的技术资料对种植区进行管理。期间，李某邻居刘某得知李某在使用该批种子，也想种植，李某遂将一些种子赠予刘某使用，刘某亦用来进行生产。但到第二年，种植区出现了抽穗不齐和早熟现象，减产损失达数万元。后经检验发现，该种子经销站提供的该批水稻属试种品系，未经S省农作物品种委员会审批。



法律分析

根据我国《消费者权益保护法》规定，消费者是指为生活消费需要购买、使用商品和接受服务的自然人。农民购买生产资料如种子、化肥等，可否适用《消费者权益保护法》呢？

考虑到我国现实情况，我国广大农民仍属于小农经营，在社会经济生活中处于弱势地位，经济力量薄弱，虽然农民购买并用于生产的种子、化肥、农药等属于生产资料，但如果他们受到损害，那么也会遭遇同消费者类似的困境。为了维护广大农民的利益，《消

消费者权益保护法》第六十二条做了特别规定: 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。适用此条文要注意以下两点: (1) 农民购买的生产资料必须直接用于生产, 如果以盈利为目的, 则不受《消费者权益保护法》的保护; (2) 如果在使用过程中借给或赠予他人使用的, 根据《消费者权益保护法》关于保护消费者范围的规定, 借用人或受赠人仍然受到该法的保护。结合本案来看, 李某购买该种子经销站的种子后, 直接用于生产, 并未用作其他目的; 而刘某作为受赠人也直接投入到生产中, 他们两人都受《消费者权益保护法》的保护。而该种子经销站将仍处在试验阶段的种子出售给李某, 进行虚假销售构成欺诈行为, 违反了诚实信用原则, 李某和刘某可依据《消费者权益保护法》第五十五条的规定要求该种子经销站三倍赔偿其损失。



关联法条

《消费者权益保护法》

第二条 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; 本法未作规定的, 受其他有关法律、法规保护。

第五十五条 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的, 应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失, 增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍; 增加赔偿的金额不足五百元的, 为五百元。法律另有规定的, 依照其规定。

第六十二条 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。