

顾问 段正坤 主编 苏 醒

随时维护消费者权益

张冠彬 编著

學苑出版社



《律师帮你解烦忧》丛书

随时维护消费者权益

张冠彬 编著

學苑出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

随时维护消费者权益/张冠彬编著. —北京: 学苑出版社, 2004.4

(律师帮你解烦忧)

ISBN 7-5077-2281-3

I. 随… II. 张… III. 消费者权益保护法 - 中国 - 问答 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 017315 号

出版发行: 学苑出版社

社 址: 北京市丰台区南方庄 2 号院 1 号楼

邮政编码: 100078

网 址: www.book001.com

电子信箱: xueyuan@public.bta.net.cn

销售电话: 010-67675512、67602949、67678944

印 刷 厂: 河北省高碑店市鑫宏源印刷厂

开本尺寸: 850 × 1168 毫米 1/32

印 张: 10.125

字 数: 220 千字

版 次: 2004 年 4 月北京第 1 版

印 次: 2004 年 4 月北京第 1 次印刷

印 数: 0001—5000 册

定 价: 16.00 元

《律师帮你解烦忧》丛书编委会

(以下按姓氏笔画为序)

顾问：段正坤（司法部副部长）

主编：苏醒（执业律师、法学硕士）

副主编：王宝仁（高级经济师、MBA 研究生）

黄阿国（中国法学会会员、编辑）

编审：马维国（执业律师、法学硕士）

王东华（执业律师、法学硕士）

王宁军（《中国保险》杂志社副编审）

付清河（《中国法学》杂志社编审）

石岗（深圳市司法局副局长）

刘丰（《中国法学》杂志社编审）

张泗汉（国家法官学院法学教授）

赵志成（深圳市律师协会秘书长）

徐建（深圳市律师协会会长）

黄亚英（深圳大学法学院法学教授）

黄振芬（深圳市司法局局长）

解伟明（国家检察官学院法学教授）

序

中国法学会副会长兼秘书长 宋树涛

在举国贯彻党的十六大精神，全面建设小康社会的历史时期，面临法律进社区、进村寨的时刻，《律师帮你解烦忧》丛书问世了！它将走进千家万户，做一位“家庭律师”。

在十几亿中国百姓中，能有多少人受过系统的法律教育？他们对于法律在一生中维护自己的合法权益同时又规范自己的行为，到底知道多少？运用了多少？这真是个极其尖锐、现实而又需要迫切解决的问题。在依法治国、建设社会主义法治国家的今日中国，法律与生活密不可分，学习、掌握法律知识，树立、增强法制观念，已成为百姓生活不可缺少的内容。

《律师帮你解烦忧》丛书，会告诉您法律既是“护身符”，又是“紧箍咒”，什么可以做，什么不可以做，既要维护自身的合法权益，又要规范自己的行为。有了这套丛书真的可以解烦忧吗？回答是肯定的。在我国法制不断完备的今天，在改革、开放的时代，社会转型时期新旧体制的矛盾、人治与法治观念的冲突、司法理论

与司法实践发展的不同步，使人们产生了许多疑问和思考，需要从法律中找出答案。这就要求我们必须从众多的法律、法规中学习、掌握关系到国家政治、经济、社会生活等各个方面的法律、法规，学习、掌握贴近百姓生活的法律、法规。

《律师帮你解烦忧》丛书，是知晓和排解百姓烦忧的家庭必备书。这套丛书共 8 册，分别从婚姻家庭关系、依法纳税、房地产权益保护、劳动权益保护、消费者权益保护、知识产权保护、如何选择保险和如何提起诉讼等方面给您介绍法律知识，对 1000 多个法律问题均采用“案情介绍”、“律师提示”、“法律依据”三部分讲解的方式，准确、精炼、实用。可以说，它是您合格的“家庭律师”。

我们走进了全面建设小康社会的新时代，我们也走进了依法治国、建设社会主义法治国家的新时代！民主与法制是我们的追求，时代呼唤法治。影片《秋菊打官司》中的“讨一个说法”早已家喻户晓。“律师帮你解烦忧，幸福安康事业兴”也必将成为人们的共识。

2004 年 4 月 1 日于北京

目 录

消费者权益

1. 什么是消费者? (3)
2. “知假买假”者是不是消费者? (5)
3. 农民购买生产资料, 是否是消费者? (7)
4. 消费者享有哪些权利? (9)
5. 什么是消费者的监督权? (11)
6. 在超市购物被货架上的商品致伤可向超市索赔吗? (13)
7. 在超市购物时对于保安的搜查可以拒绝吗? (15)
8. 在商场购物被保安殴打致伤, 商场承担责任吗? (17)
9. 超市存包被调包, 超市是否承担责任? (19)
10. 新买的家电因自燃引起火灾可向商场索赔吗? (22)
11. 在洗浴中心洗澡手机被偷, 可向洗浴中心索赔吗? (24)
12. 用餐时对菜单上所标的“时价”有异议怎么办? (26)
13. 在商场购买高新技术商品可以要求经营者演示吗? ... (28)
14. 购买的商品没有使用说明书, 可以向商家退货吗? (30)
15. 出售假冒伪劣商品致消费者人身受到伤害应承担
 什么责任? (32)
16. 商家搭销商品与附加条件消费者可拒绝接受吗? (34)
17. 促销活动所购商品质量有问题可以退货吗? (36)
18. 购买商品名不符实消费者可以要求退补差额或退货吗?

.....	(38)
19. 购买过期商品可以退货吗?	(40)
20. 送到服务店的物品丢失可以要求原价赔偿吗?	(42)
21. 饭店结帐时另加服务费可以不付吗?	(44)
22. 照片冲洗店将胶卷损坏,消费者能提出胶卷以外的赔偿吗?	(46)
23. 照相馆未经允许使用消费者的艺术照如何索赔?	(48)
24. 买到隐蔽瑕疵的商品可以要求以同种合格品替换吗?	(50)
25. 消费者购买商品,差多少算缺斤少两?	(52)
26. 消费者消费时遭到拒绝怎么处理?	(54)
27. 实行“三包”的商品修理多次仍不能正常使用可以退货吗?	(56)
28. 未经登记注册的经营者可以不承担经营义务和责任吗?	(58)
29. 邮政特快专递信封重量应否计入邮件总重量?	(60)
30. 他人姓名被用作手机入网构成侵权行为吗?	(62)
31. 医院侵犯患者的知情权,是否应当承担赔偿责任?	(64)

经营者义务

1. 经营者应当遵循诚信原则吗?	(69)
2. 对可能危及人身安全的商品,生产经营者应作出明确的 警示吗?	(71)
3. 销售者可以出售没有经过质量检测的商品吗?	(73)
4. 药品经营者有哪些义务?	(75)

5. 经营者对所经营的商品一定要明码标价吗? (77)
6. 加油站工作人员对消费者进行辱骂,应当如何承担责任?
..... (79)
7. 什么行为属于欺诈消费者的行为? (81)
8. 租赁他人柜台的经营者可以不标明自己的标记吗? (84)
9. 产品发生质量问题,如何承担赔偿责任? (86)
10. 在展销会上购买了伪劣商品,应当向谁索赔? (88)
11. 经营者的广告宣传应保证与提供的商品质量状况相符吗?
..... (90)
12. 消费者听信虚假广告宣传购买商品,能退货吗? (93)
13. 经营者对消费者提出的询问可以不作答复吗? (95)
14. 经营者是否必须出具购货凭证和服务单据? (97)
15. 对没有保修单和发票的产品经营者仍有“三包”义务吗?
..... (99)
16. 修理者为保证三包责任的落实,应当履行哪些义务? (102)
17. 销售者对于产品的三包责任应当履行哪些义务? (104)
18. 对国家实行三包的商品,在什么情况下,消费者可以
 要求退货? (106)
19. 一张保修单,两个保修期,应当以哪个为准? (108)
20. 对国家规定实行三包的商品,消费者在什么情况下
 可以要求退货? (110)
21. 在什么情况下,免除经营者的三包义务? (112)
22. 经营者的通知、声明内容是否对消费者公平、合理有效?
..... (114)
23. 经营者的店堂告示对其减轻或免除责任有效吗? (116)

24. 经营者以邮购方式提供商品应当履行哪些义务? (119)
25. 出租车司机能够寻找理由拒载乘客吗? (121)
26. 出租车司机可以不使用计价表吗? (123)
27. 经营者对于食品的卫生负有哪些义务? (125)
28. 在出租柜台,经营者可以不标名称经营吗? (127)
29. 旅游社应否对游客意外伤害承担法律责任? (129)
30. 行李损坏,经营者是否承担法律责任? (131)
31. “买一赠一”销售活动中,赠品有瑕疵,消费者是否可以
 要求赔偿? (133)
32. 公交车发生交通事故,谁来赔偿消费者损失? (135)
33. 小孩从购物车上摔下受伤,谁负赔偿责任? (137)

侵权责任

1. 在理发店理发时被伤害,理发店应承担赔偿责任吗?
 (143)
2. 在舞厅娱乐时,因停电而摔伤经营者要承担责任吗?
 (145)
3. 电热毯漏电造成人员伤亡找谁索赔? (148)
4. 热水器夺命,应当由谁承担赔偿责任? (150)
5. 免费吃请造成损害应当由谁承担责任? (152)
6. 到饭店吃河豚鱼吃成植物人,饭店是否应当承担责任?
 (154)
7. 免费酒水造成损害,酒楼是否承担赔偿责任? (156)
8. 在快餐店吃饭财物丢失,快餐店是否承担责任? (158)
9. 到游泳池游泳溺水身亡,游泳池是否承担责任? (161)

10. 旅游时不幸坠崖身亡,应当由谁承担责任? (163)
11. 乘客摔成植物人,应当由谁承担责任? (165)
12. 乘客违章受伤,客车司机可以不承担赔偿责任吗? ... (168)
13. 儿童在商场被烫伤,商场是否承担责任? (170)
14. 司机急刹车致使乘客摔伤由谁承担责任? (172)
15. 动物园未按门票规定提供服务是否应退还差额? (174)
16. “三包”商品因他方私自拆动造成损坏,“三包”义务
 还履行吗? (177)
17. 消费者在展销会购买商品受到损害可向柜台租赁者
 索赔吗? (179)
18. 虚假广告给消费者造成损失,广告发布者承担哪些责任?
 (181)
19. 消费者的过错造成的损失由谁来承担赔偿责任? (184)
20. 消费者退货时商品价格发生变化能按原价退货吗?
 (186)
21. 企业分立后,是否对消费者负有民事责任? (188)
22. 消费者购买处理品在使用时发生事故经营者有责任吗?
 (190)
23. 企业合并,新企业是否应当承受原企业的权利义务? (193)
24. 假冒知名商品,侵害消费者权益的经营者可以拒绝
 退货和赔款吗? (195)
25. 所购新房出现质量问题可向房地产公司索赔吗? (197)
26. 虚假广告欺骗消费者可以向哪些部门投诉? (199)
27. 清仓价、大出血等促销手段属于欺诈消费者行为吗? (201)
28. 消费者不支付维修费,维修者是否可以扣押属于

- “三包”的商品? (203)
29. 消费者未认真验收商家送来的货物,出现质量问题
 责任在谁? (205)
30. 在美容店美容时遭毁容,美容店承担哪些责任? (208)
31. 购买农药因说明书写的不清楚产生事故,经营者
 承担责任吗? (211)
32. 啤酒瓶爆炸致使消费者伤残,生产厂家是否可以不付赔?
 (214)
33. 经营者经营“合格”商品是否侵犯消费者的权益? (216)
34. 消费者被食物中的异物损伤,向谁索赔? (218)
35. 电影院可以以票房数额不够为由退票吗? (220)
36. 航班延误,消费者的合法权益遭受损失,谁来承担?
 (223)
37. 储户挂失后,储蓄存款被他人支取,储蓄机构负有
 法律责任吗? (226)
38. 通信公司强制收取短信费,是否应当返还? (228)
39. 家具甲醛超标,厂家是否承担责任? (230)
40. 买到水货电脑,能否获得双倍赔偿? (232)
41. 业主在家中被害,物业管理部門是否承担责任? (234)
42. 客人酒后就浴受伤,休闲中心是否应当承担赔偿责任?
 (236)

纠纷处理

1. 消费者权益纠纷解决途径有哪些? (241)
2. 消费者协会受理哪些消费者权益纠纷? (244)

3. 消费者协会解决消费者权益纠纷收取费用吗? (247)
4. 对销售失效、变质商品的经营者是否应取缔其营业执照?
..... (249)
5. 侵害消费者权益时,向人民法院起诉应具备哪些条件?
..... (251)
6. 侵害消费者权益,起诉时应提供哪些证据? (254)
7. 医疗纠纷诉讼,应当由谁举证? (256)
8. 消费者发现所购商品有质量问题可以和商家和解吗?
..... (258)
9. 消费者协会工作人员玩忽职守,对消费者承担责任吗?
..... (260)
10. 消费者权益纠纷能提请仲裁吗? (262)
11. 经营者故意拖延或无理拒绝消费者的合理要求如何处理?
..... (265)
12. 消费者买到不合格产品是向生产者还是销售者索赔?
..... (268)
13. 经营者的营业执照是他人的,消费者应当向谁要求索赔?
..... (271)
14. 经营者侵犯了消费者的人格尊严有哪些赔偿方式?
..... (274)
15. 经营者出售的商品造成消费者及其他人人身伤害的
 如何处理? (277)
16. 生产、经营者出售的商品造成消费者致残应支付哪些赔偿?
..... (279)
17. 邮购经营者不按照约定提供商品如何处理? (281)

18. 经营者未按照预收款方式提供商品,是否要承担包括
支付合理费用在内的有关责任? (283)
19. 销售伪造名优标志商品的经营者应该加倍处罚吗?
..... (285)
20. 垄断业指定购买商品,消费者可否向行政机关投诉?
..... (287)
21. 因购房面积缩水而发生争议,可以向消费者协会寻求
解决吗? (289)
22. 所购买的商品被国家有关机关鉴定为不合格产品,
应当如何处理? (291)
23. 消费者合法权益受到侵害,何时起诉才能有效? (293)
24. 对行政处罚不服的经营者,可以申请行政复议吗? ... (295)
25. 国家工作人员包庇经营者,承担何种法律责任? (298)
26. 银行计算利率有误,消费者合法权益受损,谁来赔偿损失?
..... (300)
27. 消费者如何才能辨别产品是合格的呢? (302)
28. 医院乱收费,行政机关能否依法处罚? (304)

消費者權利

1. 什么是消费者?

案情介绍

东风服装厂在某商场购买了一批电扇,发给本单位职工使用。在电扇使用过程中,发现这批电扇质量不好,经常发生故障。经有关部门鉴定,这批电扇是假冒名牌产品,是劣质产品。东风服装厂找到某商场,要求退货,并且支付赔偿金。某商场同意退货,但不同意支付赔偿金。理由是单位购买商品,不是用于生活消费,不是消费者,不能适用消费者权益保护法,不能要求支付赔偿金。东风服装厂向消费者协会投诉,请求解决。消费者协会经调查,东风服装厂所反映的事实属实,经消费者协会调解,某商场同意退货,并支付了赔偿金。

律师提示

本案是关于单位购买商品,是否属于消费者,是否能适用消费者权益保护法的法律问题。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定,消费者是指为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务的人。

作为消费者,必须同时具备以下条件:

(一)消费者的消费特指生活消费。消费作为人类社会客观存在的经济现象,包括生活消费和生产消费。生活消费是指人们为了满足生活需要而消费物质产品或者消费劳动服务的行为。生活消费包括物质产品消费和劳动服务消费两种。生产消费是指在生产过程中,原料、动力、机器、设备的消耗和劳动者能力和体力的消