

生活必备法律丛书

李显冬◎主编 刘知函◎执行主编 ◆◆◆◆◆

XIAOFEI WEIQUAN QUANZHIDAO:

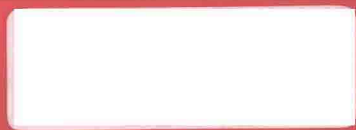
ZUIXIN XIAOFEIZHE QUANYI BAOHUFU SHIYONG LIJIE

消费维权全知道:

最新《消费者权益保护法》实用例解

(案例应用版)

孙才涛◎著



常见问题解答 经典案例分析
最新法律法规 常用法律文书



中国政法大学出版社

生活必备法律丛书

李显冬◎主编 刘知函◎执行主编◆◆◆◆◆◆◆◆

XIAOFEI WEIQUAN QUANZHIDAO:

ZUIXIN XIAOFEIZHE QUANYI BAOHUFU SHIYONG LIJIE

消费维权全知道:

最新《消费者权益保护法》实用例解

(案例应用版)

孙才涛◎著

常见问题解答 经典案例分析

最新法律法规 常用法律文书



中国政法大学出版社

2015·北京

- 声 明
1. 版权所有，侵权必究。
 2. 如有缺页、倒装问题，由出版社负责退换。

图书在版编目（C I P）数据

消费维权全知道：最新《消费者权益保护法》实用例解/孙才涛著. —北京：中国政法大学出版社，2015. 4
ISBN 978-7-5620-5969-1

I. ①消… II. ①孙… 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(2015)第065693号

出 版 者	中国政法大学出版社
地 址	北京市海淀区西土城路 25 号
邮寄地址	北京 100088 信箱 8034 分箱 邮编 100088
网 址	http://www.cuplpress.com (网络实名：中国政法大学出版社)
电 话	010-58908285(总编室) 58908334(邮购部)
承 印	固安华明印业有限公司
开 本	880mm×1230mm 1/32
印 张	12.75
字 数	320 千字
版 次	2015 年 4 月第 1 版
印 次	2015 年 4 月第 1 次印刷
定 价	39.00 元

序言

纷 纷繁复杂的现实生活随时随地都有可能存在着矛盾，特别是随着现代科技的高速发展，人们遇到的矛盾纠纷越来越隐蔽、难以解决。因此，作为消费者，现实生活中的我们，在自己的合法权益受到侵害时，能正确运用法律的武器来维权至关重要，奥地利经济学家哈耶克说，法律的目的不是限制和废除自由，而是保护和扩大自由，这也正是本书的主旨所在。

十八届四中全会以来，依法治国被提升到了一个全新的高度，法律知识的普及自然也应该更加重视。现实生活中，广大消费者对自身权益的保护往往力不从心，其中既有维权成本高、维权难度大的原因，也有法律维权意识不强，法制观念落后的原因，因此，当前阶段，提高消费者的维权意识、增强消费者的维权观念至关重要。面对大多数的消费者，通俗易懂的法律丛书是明智的选择，本书分三篇进行了普法。第一篇，以案说法。通过对一个个发生在广大消费者身边的小案例的法律分析，使得读者轻松地掌握消费者维权的基本法律常识。第二篇，典型判例。本篇选取了发生在我国的典型判例，有的是最高院的公报案例，有的是各个省市的法院的典型判例……本篇中，裁判要旨的截取使得广大

读者对案件的审理情况一目了然，案件评析则对案件涉及的法律知识进行进一步的解读，法律依据的引用使读者在案例中快速掌握基本法条。第三篇，附录。本部分首先是常用法律文书精选，将消费维权可能用到的法律文书一一列举，便于读者查阅；接着是对涉及的基本法律条文以及重点法条条分缕析的解读，使读者理解消费者维权的基本法律法规；最后附有消费者维权基本知识精选，对消费者最为关心的、最有可能用到的维权常识进行总结整理，便于读者朋友高效、快速获得相关的信息。

总之，本书从广大消费者的角度着手，对消费者维权的基本法律常识进行了总结，使消费者能够轻松地获得相关的维权知识，更好地维护自己的合法权益。同时，在维权案例的选取上，本书也力求简单易懂并且不失典型，案例的解读更是紧扣基本法律知识，使消费者容易从身边发生的具体事件中找到相类似的案例，为自身维权提供有益的借鉴。本书选取的法律条文集中整理在第三篇之中，使读者对消费者维权可能涉及的法律法规有宏观的掌握和了解，同时起到很好的普法作用。法律不是殿堂上的象牙塔，对于广大消费者，纷繁复杂的法律赋予我们权利并规制着我们的权利行使，力图将每个消费者的行为纳入合理的范围之内，这也是依法治国的应有之义，唯有如此，每个公民的权益均得到法律的维护，法治之梦才会实现，依法治国的宏伟蓝图才能真正得到落实。

由于编者的能力和水平有限，加上时间仓促，所以编写过程中出现的错误和纰漏，望广大读者批评指正。

孙才涛

2014年12月12日于北京

目 录

序 言	1
-----------	---

第一篇 以案说法

第一章 侵犯了消费者什么权利?	3
1. 如何理解消费者的安全保障权?	3
2. 如何理解消费者的知悉真情权?	5
3. 如何理解消费者的自主选择权?	7
4. 如何理解消费者的公平交易权?	9
5. 如何理解消费者的获得赔偿权?	12
6. 如何理解消费者的依法结社权?	14
7. 如何理解消费者的获得知识权?	17
8. 如何理解消费者的监督批评权?	18
9. 如何理解消费者维护尊严和民族习惯权?	20
第二章 经营者应该履行哪些义务?	23
10. 如何认定履行法定义务及约定义务?	23
11. 如何认定接受监督的义务?	25

12. 如何认定保证商品和服务安全的义务？	27
13. 如何认定提供真实信息的义务？	29
14. 如何认定标明真实名称和标记的义务？	31
15. 如何认定出具凭证或单据的义务？	33
16. 如何认定保证质量的义务？	34
17. 如何认定履行“三包”或其他责任的义务？	37
18. 如何认定不得单方作出对消费者不利规定的义务？	40
19. 如何认定不得侵犯消费者人格权的义务？	43
第三章 消协是何种性质的组织？	46
20. 争议产生，如何解决？	46
21. 消协有哪些公益性职能？	48
22. 消协有哪些事情不能做？	50
第四章 消费者可以向谁主张赔偿？	52
23. 使用商品受损害，我该起诉谁？	52
24. 产品缺陷致残疾，厂家商家互相推脱，我该如何办？	58
25. 购买农机出故障，企业分立我找谁？	61
26. 使用他人营业执照，消费者维权该告谁？	62
27. 展销会上买假货，展会结束卖家无，展销会举办者是否有 责任？	64
28. 租赁柜台买商品，质量瑕疵谁承担？	66
29. 网购遭诈骗，可怜网民如何要说法？	68
30. 虚假广告宣传，上当受骗如何办？	71
31. 公益诉讼势单力薄，谁来帮忙？	74
32. 经营者应该对哪些行为承担民事责任？	76
第五章 责任如何承担？	79
33. 人格尊严受侵害，消费者可以主张哪些权利？	79
34. 超市购物被搜身，精神损害可以获得赔偿吗？	80

35. 经营者怎样对财产损害承担民事责任?	82
36. 预收款消费引纠纷, 消费者如何维权?	85
37. 消费遭欺诈, 可以要求几倍赔偿?	86
38. 经营者明知商品或者服务缺陷仍提供, 如何担责?	88
39. 经营者什么情形下承担行政、刑事责任?	91
第六章 您可以主张哪些赔偿?	95
40. 发生人身伤害的, 消费者可以要求赔偿哪些项目?	95
41. 哪些医疗费可以主张赔偿?	96
42. 法院判决后, 后续的治疗费可以主张吗?	99
43. 什么是误工费? 应该如何计算?	100
44. 什么是护理费? 应该如何计算?	102
45. 什么是交通费? 应该如何计算?	104
46. 什么是住宿费? 住院伙食补助费? 应该如何计算?	106
47. 如何计算残疾赔偿金?	108
48. 什么是残疾辅助器具费? 消费者可以要求经营者按照什么标准进行赔偿?	110
49. 如何计算死亡赔偿金?	112
50. 如何计算丧葬费?	113
51. 为治疗和康复支出的合理费用包括哪些? 该如何计算? ...	114

第二篇 典型判例

一、开发商主观故意隐瞒公摊面积构成欺诈	119
谢祖源等 135 户购房户诉四川富临房地产开发有限责任公司隐瞒公摊面积欺诈消费者案 (四川省成都市成华区人民法院)	119
二、播放影片前播放广告致影片不能按时播放属于合同违约不构成欺诈	124

张子年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(浙江杭州市西湖区人民法院)	124
三、商家在供货时未提供随机单证,消费者做出了错误 意思表示的,应被认定存在欺诈行为	133
张志强诉徐州苏宁电器有限公司侵犯消费者权益纠纷案 (江苏省徐州市中级人民法院)	133
四、产品标示的生产者与实际生产者不一致的商品,消 费者可以起诉要求销售者“退一赔三”	144
苏向前与徐州百鑫商业有限责任公司百惠超市分公司、徐 州百鑫商业有限责任公司侵犯消费者权益纠纷案(《最高 人民法院公报》2013年第12期)	144
五、商品生产者、经营者未对标注的“限用合格期限” 做确切说明的,侵害了消费者的知情权	154
刘雪娟诉乐金公司、苏宁中心消费者权益纠纷案(《最 高人民法院公报》2005年第6期)	154
六、未成年人偷盗,超市批评教育致使精神障碍疾病的, 应当承担赔偿责任	163
徐玲慧、徐运国、王海荣与新乡汽车运输总公司获嘉新运 超市、河南省新乡汽车运输总公司侵犯消费者权益纠纷 案(河南省新乡市中级人民法院)	163
七、顾客在宾馆住宿时受到不明身份的人殴打的,宾馆 需要承担赔偿责任	173
曹学刚诉北京日月宾馆消费者权益纠纷案(北京市密云县 人民法院)	173
八、消费者不得滥用知情权、自主选择权	177
史文权诉北京三七二一科技有限公司等侵犯消费者权益纠 纷案[(2004)一中民初字第46号]	177

九、鸡精外包装标注“本品通过 ISO9001 国际质量体系认证”的字样误导消费者，构成欺诈	188
徐大江诉南宁柏联百盛商业有限公司产品责任纠纷 [（2007）兴民一初字第 1189 号]	188
十、消费者不能证明侵权行为与损害事实之间存在因果关系的，不能认定侵权	194
孙靖君诉苏果超市有限公司财产损害赔偿纠纷案 [（2012）宁民终字第 2304 号]	194
十一、产品质量不合格，生产者、销售者承担连带责任	198
原告刘文战与被告驻马店市先农生态肥业有限公司、河南状元生物科技有限公司产品质量损害赔偿纠纷一案（河南省汝南县人民法院）	198
十二、销售者对保健用品作虚假说明，消费者知假买假后有权向销售者主张“假一赔三”	206
吴海林诉朱网奇消费者权益保障纠纷案 [无锡市中级人民法院（2013）锡民终字第 0002 号]	206
十三、航空公司“超售”机票侵犯消费者知情权，但不构成欺诈	209
肖黎明诉南方航空公司机票“超售”案 [（2006）朝民初字第 23073 号民事判决书]	209
十四、对食品“知假买假”，十倍赔偿应支持	219
孙银山诉南京欧尚超市有限公司江宁店买卖合同纠纷（最高人民法院指导案例 23 号）	219
十五、从事经营和社会活动的人和组织，在合理限度范围内对消费者尽到了安全保障义务不承担消费者损害的责任	222
马青等诉信泰证券公司、古南都明基酒店等未尽安全保障义务人身损害赔偿纠纷案 [（2006）宁民一终字第 1083 号]	222

十六、超市未尽到安全保障义务，可能触犯重大责任事故罪	232
重庆家乐福 11.10 踩踏案（重庆市沙坪坝区人民法院）	232
十七、超市购物滑倒摔伤，超市可能承担民事责任	237
王某诉北京四海官鑫海鲜市场有限公司健康权纠纷案	
[（2014）朝民初字第 24350 号]	237
十八、餐馆食物致损害，消费者主张精神损害抚慰金	243
李子骞与北京蜀国演义餐饮文化发展有限公司人身损害	
赔偿纠纷案（北京市朝阳区人民法院）	243
十九、服务提供者在合同格式条款中约定如消费者放弃接	
受服务，未消费的预付服务费不予退还，无效	249
孙宝静诉上海一定得美容有限公司保健服务合同纠纷案	
[（2012）沪二中民一（民）终字第 879 号]	249
二十、教育辅导机构因自身原因变更辅导班开设地点的，	
报名者有权要求退还预付款	252
滕爽诉南京城际教育信息咨询有限公司教育服务合同纠纷案	
（最高人民法院公布十起维护消费者权益典型案例之一）	252
二十一、消费者购物虽未遭受经济损失，但因人格受到侮辱	
并遭受严重精神损害的，销售者应当承担精神损害	
赔偿责任	254
汪毓兰诉武汉汉福超市有限公司光谷分公司名誉	
权纠纷案（《最高人民法院公报》2014 年第 9 期）	254
二十二、生产者在保健食品中违规使用添加剂，消费者可	
以要求支付价款十倍的赔偿金	257
孟健诉广州健民医药连锁有限公司、海南养生堂药业有限	
公司、杭州养生堂保健品有限责任公司产品责任纠纷案	
（《最高人民法院公报》2014 年第 9 期）	257
二十三、经营者对某一群体实施价格优惠，不侵犯其他消费	
者的平等、公平消费权	260

米龙与云南世博集团有限公司等消费索赔纠纷上诉 案 [(2007) 昆民五终字第 363 号]	260
二十四、消费者的界定及经营者欺诈的认定	270
丛李松与慈铭健康体检管理集团股份有限公司北京潘家 园门诊部产品责任纠纷上诉案 [(2013) 二中民终字 第 14088 号]	270
二十五、医院发布虚假药品广告应加倍赔偿消费者	279
东方肾脏病医院与王泉医疗损害责任纠纷上诉案 [(2006) 沪民终字第 783 号]	279

第三篇 附 录

常用法律文书精选	289
人民法院案件受理费标准 (速算表)	298
民事诉讼流程图	300
《中华人民共和国消费者权益保护法》全文	301
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》全文	316
国家质检总局《关于实施〈中华人民共和国产品质量法〉若干问 题的意见》全文	325
《部分商品修理更换退货责任规定》条文释义	334
《中华人民共和国产品质量法》全文	350
《中华人民共和国产品质量法》重点法条解读	364
《中华人民共和国消费者权益保护法》亮点解读	373
《中华人民共和国食品安全法》第 96 条解读	382
消费者维权基本知识精选	388

以案说法

第一篇

第一章 侵犯了消费者什么权利?

1. 如何理解消费者的安全保障权?

典型事例||

案例一：2001年12月21日，于某在郭某经营的歌舞厅消费时，与另外几名同在歌舞厅唱歌的男子因琐事在卫生间发生矛盾，后被不明身份的人扎伤。于某住院21天，共花去各项费用3万元。于某出院后将郭某告上法院要求赔偿。

案例二：2008年7月2日，消费者王女士在某建材商城向经营卫浴设备的孙先生订购了一款价值4 000元的电动按摩冲浪浴缸，因没有现货，王女士就从孙先生提供的浴缸推销广告相册上选定了浴缸式样并预付了1 000元定金。考虑到王女士卫生间的面积大小是否与今后安装的浴缸尺寸相符，孙先生特地事先上门进行了测量才通知厂家发货。浴缸到货后孙先生帮王女士进行了安装。安装时王女士因故不在现场，就由家人进行了验收，并付清了购货尾款3 000元。谁知王女士看到装好的浴缸却同孙先生闹起了消费纠纷，经过双方数次协商未果，王女士于7月19日到消协对孙先生进行投诉。王女士称，浴缸安装时自己不在现场，实际卖给她的与预定的不符，特别是附在浴缸外侧的电动按摩冲浪发动机应该隐蔽安装在靠墙一侧，不应该裸露在外，沐浴时水溅入电机后一旦漏电将给沐浴人带来隐患，要求孙先生退货。孙先生则辩称，该浴缸是王女士自己选定好的，电动按摩冲浪发动机没

有安在靠墙一侧隐蔽起来，是由于王女士订浴缸时没有考虑到相片样品与自己要求安装的实物摆放方向相反这一实际情况造成的，浴缸没有质量问题，并且安装验收时王女士的家人表示满意后才付清尾款。电机露在外面只是美观问题，不会进水，不存在安全隐患，自己无过错，不同意王女士的投诉理由和要求。双方各执一理，争执不休，消协的工作人员于是采取了实地核查的工作方式，会同消费者和经营者双方到王女士家进行实地查看。

案例三：2009年5月，宋女士购买某牌子啤酒准备招待客人，突然一瓶啤酒发生爆炸，飞出的碎片划伤了1.5米远处刚进门的女儿的左脸。宋女士到市消委会投诉，该市消委会提出商家一次性赔偿患者共计人民币5万元。

案例四：2011年8月，王先生在车行购买了一辆雅马哈ZY125T-3二轮摩托车。2011年9月该摩托车起火燃烧造成直接财产损失18526元。经调解，消费者的财产损失由商家及生产厂家共同承担。

法律分析||

安全保障权是指消费者在购买、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。消费者的人身安全权包括健康不受损害和生命安全有保障；消费者的财产安全权是指消费者在消费商品或者接受服务时所享有的财产安全不受损害的权利。

案例一中的损害事件发生在被告郭某经营的歌舞厅，郭某作为娱乐场所的管理者，应对娱乐场所的整体安全负有监管义务。由于对娱乐场所疏于管理，对娱乐场所内的安全监管不到位，郭某对该起事件存在一定过错。由于直接施害的侵权人身份尚未查明，郭某应在自己未尽到注意义务的范围内承担相应赔偿责任，同时，因原告于某在事件发生的过程中也存在一定的过错，应适当减轻被告的责任。案例二中电机露在外存在安全隐患，王女士

向消协投诉孙先生要求解除安全隐患是保障自己的安全的行为。案例三是典型的经营者的行为造成消费者人身损害的案例，宋女士因为啤酒瓶的爆炸导致自己的女儿受伤，厂家的产品质量明显存在问题，最终导致了消费者人身伤害。案例四则是典型的经营者的行为造成消费者财产损害的案例，财产安全也是消费者的安全保障权内容之一。总之，消费者的安全保障权针对的是人身和财产的保障。

法律依据||

《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消法》）第7条第2款：“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。”

《消法》第18条第1款：“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”

《中华人民共和国侵权责任法》（以下简称《侵权责任法》）第37条：“宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；管理人或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。”

2. 如何理解消费者的知悉真情权？

典型案例||

案例一：赵女士于2001年3月在某红木家私经营店购买了一