

中华人民共和国 消费者权益保护法

案例解读本

Law of the People's Republic of China
on the Protection of Consumer Rights and Interests



法律出版社
LAW PRESS CHINA

中华人民共和国 消费者权益保护法

案例解读本

Law of the People's Republic of China
on the Protection of Consumer Rights and Interests



法律出版社

LAW PRESS CHINA

图书在版编目(CIP)数据

中华人民共和国消费者权益保护法案例解读本/法律出版社法规中心编. —北京:法律出版社,2009.4

(中华人民共和国法律案例解读本)

ISBN 978-7-5036-9477-6

I. 中… II. 法… III. 消费者权益保护法—案例—分析—中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 057528 号

©法律出版社·中国

责任编辑/周 洋

装帧设计/李 瞻

出版/法律出版社

编辑统筹/法规出版分社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/北京北苑印刷有限责任公司

责任印制/吕亚莉

开本/850×1168 毫米 1/32

印张/5 字数/120 千

版本/2009 年 5 月第 1 版

印次/2009 年 5 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782 西安分公司/029-85388843 重庆公司/023-65382816/2908

上海公司/021-62071010/1636

北京分公司/010-62534456

深圳公司/0755-83072995

书号:ISBN 978-7-5036-9477-6 定价:11.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

编辑出版说明

随着我国法律体系的不断完善,人们的法律意识显著增强,运用法律处理日常事务的需求也越来越普遍。但是,对于一般读者而言,法律本身的专业术语过于艰深,学法的难度很大。为了便于读者学法用法,我们在编辑出版法律注释本的基础上,组织力量编写了这套案例解读本。本系列旨在通过具体案例,说明法律规定的具体内涵。这套书具有如下特点:

(1)**针对性**。根据相关法律条文所规范的法律行为,选择与此相关的案例,进行解说。

(2)**通俗性**。本书所选案例,紧扣条文的内容,对案例进行解析,其语言力求通俗易懂,便于理解。

(3)**延展性**。为便于读者对法律、法规之间的连续性有所了解,在条文后边还附有关联法规的目录或者条文,读者可以方便地查阅和运用。

由于编写本书是我们的初步尝试,不足之处恳请读者批评指正。本书案例由顾娟负责整理,在此谨表感谢!

编 者

2009 年 4 月

《中华人民共和国消费者权益保护法》

适用提要

保护消费者的合法权益,不仅直接关系到人民群众的切身利益,而且对维护社会主义市场经济秩序具有十分重要的意义。我国历来十分重视对消费者权益的保护。1993年2月22日,全国人大常委会通过了《产品质量法》,其中很重要的内容就是明确规定了生产者、销售者因产品质量问题对公民造成身体健康和人身、财产安全的损害或者损失时应当承担的民事责任。此外,全国人大常委会还分别制定了《食品卫生法》、《药品管理法》、《商标法》、《标准化法》等多部法律,国务院制定了不少有关行政法规,许多省、自治区、直辖市制定了保护消费者权益的地方性法规,从不同的方面规定了消费者的权益和对消费者权益造成损害所应承担的民事责任。应该说,在保护消费者权益方面,我们是有法可依的。这些年来,各级国家机关在各自的职权范围内对侵害消费者合法权益的行为积极地进行了查处,各地消费者协会也普遍开展了保护消费者合法权益的活动,并取得了一定成效。但是,由于现行的法律、法规所规范的角度不同,规定的保护消费者合法权益的措施不尽完善,在现实生活中侵害消费者合法权益的现象仍然比较严重,各方面对制定一部统一的保护消费者权益法律的呼声很高。据此,第八届全国人大常委会第四次会议于1993年10月31日审议通过了《消费者权益保护法》,并于1994年1月1日起正式施行。

为处理好这部全面保护消费者合法权益的法律与其他有关法律、法规之间的关系,既不把其他有关法律、法规的规定都照搬进来,使本法过于庞杂,又不使本法过于概括,不利于实际操作,《消费者权益保护法》着重从保护消费者合法权益的角度,在与其他有关法律、法规相衔接的前提下,尽量规定得具体一些,具有必要的力度和可操作性。《消费者权益保护法》共分为8章、55条,对以下主要内容作了规定:

(1)关于调整范围。《消费者权益保护法》的调整范围限定为个人生活消费,凡是个人为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务,均属本法调整范围。生产消费虽然也会影响到生活消费,但它对消费者来说只是一种间接影响,因而没有纳入本法的调整范围。至于农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,其性质也属生产消费,本不属于本法的调整范围,但考虑到目前我国农村普遍实行的是家庭联产承包责任制,一方面农业生产力和农民的经济水平还不高,另一方面假农药、假化肥、假种子等农用生产资料坑害农民的情况还很严重,农民受损害后又没有适当的途径寻求保护;因此,《消费者权益保护法》规定,农民个人购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。

(2)关于消费者的权利。消费者的权利是消费者利益在法律上的体现,是国家对消费者进行保护的前提和基础。《消费者权益保护法》参考国内外立法的通行规定,结合我国实际情况,规定了消费者的9项权利,并且对每项权利的内涵尽可能地作了具体的阐述。

(3)关于经营者的义务。在消费领域中,经营者是与消费者相对应的主体,消费者享有的权利一般就是经营者应当承担的义务。《消费者权益保护法》从保护消费者合法权益的需要出发,针对消费者的权利相应地规定了经营者的16项义务。

(4)关于国家对消费者合法权益的保护。在保护消费者合法

权益的问题上,国家负有重要责任。国家通过立法、行政和司法机关,采取各种措施,创造必要条件,保障消费者权利的实现。借鉴国外立法经验,《消费者权益保护法》设立专章规定了国家对消费者合法权益的保护,体现了立法向处于弱者地位的消费者的倾斜。

(5)关于消费者协会。开展保护消费者合法权益的工作,离不开消费者社会组织。为了发挥消费者协会的作用,《消费者权益保护法》在支持依法成立的各种形式的消费者社会组织的前提下,设立专章对消费者协会的性质、设立原则、任务、活动范围作了规定。

(6)关于争议的解决。当消费者同经营者发生争议时,《消费者权益保护法》规定了五种解决途径:当事人协商解决;通过消费者协会调解解决;当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成的,根据当事人达成的仲裁协议,向仲裁机构申请仲裁;当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成,又没有达成仲裁协议的,可以向人民法院起诉;向有关行政部门申诉。

(7)关于法律责任。侵害消费者合法权益的行为,应当承担怎样的法律责任,这是本法的重要内容之一。本法规定,提供商品的经营者违反本法和其他有关法律、法规规定,损害消费者合法权益的,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定承担民事责任。本法还区别不同情况规定了民事责任的归责原则,并根据实际需要规定了民事责任承担方式,并规定了经营者给消费者造成精神损害的,应当支付抚慰金,经营者按照修理、重做、更换、退货或者其他质量担保责任方式承担民事责任的,应当负担所需费用。对于欺诈消费者的行为,本法特别规定了惩罚性赔偿规则。

本书归纳了《消费者权益保护法》每一条文的条旨,列举了相关的法律、法规和司法解释的规定,如《产品质量法》、《反不正当竞争法》和《反垄断法》,并对一些重要条文的内容作了注解。本书对学生和法律工作者学习、理解和运用《消费者权益保护法》具有指导作用。

目 录

《中华人民共和国消费者权益保护法》适用提要	1
-----------------------------	---

中华人民共和国消费者权益保护法

第一章 总则	1
第一条 立法宗旨	1
第二条 调整对象——消费者	1
[案例 1] 单位买米发福利,消费是否受保护	
[案例 2] 13 岁的小美自愿买劣质便宜手机,商家 拒绝退货退钱	
第三条 调整对象——经营者	4
第四条 交易原则	4
[案例 3] 交付房屋面积不符,有违诚信需弥补	
第五条 国家对消费者的保护	7
第六条 社会对消费者的保护	7
第二章 消费者的权利	7
第七条 安全保障权	7
[案例 4] 动物咬伤 10 岁女童,动物园应负赔偿责任	
第八条 知悉真情权	9
[案例 5] 虚假宣传 DVD 功能,侵犯消费者的知悉 真情权	
[案例 6] 先付订金后看车,知情权受损退订金	
第九条 自主选择权	11
[案例 7] 强迫学生买电影票,侵犯学生自主选择权	

第十条 公平交易权	13
[案例 8] 未回否认短信视为默认,有违公平	
第十一条 获取赔偿权	15
[案例 9] 医疗广告虚假宣传,受害患者获赔偿	
[案例 10] 修好车胎修钢圈,客人受损需赔偿	
第十二条 结社权	17
第十三条 消费知识了解权	17
[案例 11] 洗澡水烫伤房客,岩京饭店被索赔	
第十四条 人格尊严、民族风俗习惯受尊重权	19
[案例 12] 经营者贬损消费者被罚款	
第十五条 监督、控告、检举和批评建议权	20
[案例 13] 学校门口小摊多,群众举报学生安全	
第三章 经营者的义务	22
第十六条 守法义务	22
[案例 14] 人造革座椅冒充真皮座椅,约定义务未履行	
[案例 15] 保险理赔,何时才能便捷高效	
第十七条 听取意见、接受监督的义务	24
第十八条 保障消费者安全的义务	24
[案例 16] 酒后洗浴不适宜,受伤损失谁承担	
[案例 17] 瓶盖太紧割伤手掌,四方协商承担责任	
第十九条 真实信息告知义务	28
[案例 18] “最后三天”没完没了,虚假“清仓”最终受罚	
[案例 19] 轻信广告药品,花钱却无效	
第二十条 真实标示义务	30
[案例 20] 假冒名称和标记,触犯法律要担责	
第二十一条 出具单据的义务	31
[案例 21] 开具发票怎可另收税款	

第二十二条	质量保证义务	33
[案例 22]	消费者遭遇轻卡“大吨小标”被罚款	
第二十三条	售后服务义务	34
[案例 23]	二手手机冒充新机,消费者要求换货	
[案例 24]	店家与消费者的口头约定有效	
第二十四条	禁止经营者以告示等方式免责	37
第二十五条	禁止侵犯消费者人身权	37
[案例 25]	超市搜包惹怒顾客,如此做法有违法律	
第四章	国家对消费者合法权益的保护	38
第二十六条	立法体现消费者意愿	38
第二十七条	政府监管	38
第二十八条	执法主管部门保护消费者权益的义务	38
第二十九条	违法惩处	39
第三十条	诉讼保护	39
第五章	消费者组织	39
第三十一条	消费者协会	39
第三十二条	消费者协会的职能	39
[案例 26]	开发商收费与合同不符,消协维权终获退款	
第三十三条	消费者组织的非营利性性质	41
第六章	争议的解决	41
第三十四条	争议解决途径	41
[案例 27]	质次录像带遭投诉,工商部门来解决	
第三十五条	赔偿请求权的行使	42
[案例 28]	花 20 元买大豆油索赔 4 万元,消费者 主张权利勿过度	
[案例 29]	销售伪造进网证手机,如此手机应该退赔	
第三十六条	企业合并、分立的赔偿责任人的确定	45
[案例 30]	送水中心三易其主,退桶责任仍在水站	

第三十七条	使用他人执照的赔偿责任人的确定	46
第三十八条	展销、租赁柜台经营的损害赔偿责任人 的确定	46
[案例 31]	租赁柜台的经销商搬走,超市仍应对消 费者负责	
第三十九条	虚假广告损害赔偿责任人的确定	47
[案例 32]	购房须谨慎,广告要慎信	
第七章 法律责任		49
第四十条	经营者承担责任的情形	49
[案例 33]	假礼品揽业务,被识穿真赔钱	
第四十一条	人身伤害的法律责任	51
[案例 34]	啤酒瓶不合格伤人,消费者眼残获赔 18 万元	
第四十二条	致人死亡的法律责任	52
第四十三条	侮辱、诽谤消费者的民事责任	52
第四十四条	财产损害的民事责任	53
[案例 35]	干洗衣物丢失,客人损失要赔偿	
第四十五条	三包责任	54
[案例 36]	电动车保修期内多次维修,三包作保障	
[案例 37]	没有包装箱,液晶彩电不退货	
第四十六条	邮购销售的责任	56
[案例 38]	邮购套装不合约定,履约退款何去何从	
第四十七条	预付款后销售的责任	57
[案例 39]	钱交了,货不合约定	
第四十八条	商品不合格的责任	58
第四十九条	欺诈经营的双倍赔偿责任	58
[案例 40]	销售假冒五粮液,欺诈需要双倍赔	
第五十条	对经营者行政处罚的情形	60
第五十一条	对行政处罚的复议或起诉	61

第五十二条 阻碍执行职务的责任	61
第五十三条 执法者玩忽职守或包庇的责任	61
〔案例 41〕 工商检查遇红包,责任追究法难逃	
第八章 附则	62
第五十四条 农资消费参照本法	62
〔案例 42〕 农民买到假种子,坑农行为要赔偿	
第五十五条 实施日期	63

附 录

中华人民共和国产品质量法(2000.7.8 修正)	64
国家质量技术监督局关于实施《中华人民共和国产品质量法》若干问题的意见(2001.3.15)	76
中华人民共和国民法通则(节录)(1986.4.12)	84
最高人民法院关于贯彻执行《中华人民共和国民法通则》若干问题的意见(试行)(节录)(1988.4.2)	88
中华人民共和国反不正当竞争法(1993.9.2)	89
中华人民共和国合同法(节录)(1999.3.15)	95
欺诈消费者行为处罚办法(1996.3.15)	96
工商行政管理所处理消费者申诉实施办法(1997.3.15)	98
工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法(1998.12.3 修正)	100
部分商品修理更换退货责任规定(1995.8.25)	104
固定电话机商品修理更换退货责任规定(2001.9.17)	107
移动电话机商品修理更换退货责任规定(2001.9.17)	115
家用视听商品修理更换退货责任规定(2002.7.23)	123
国家工商行政管理总局关于处理侵害消费者权益行为的若干规定(2004.3.12)	133
中国消费者协会简介	135

各地消协通讯录.....	136
中国消费者协会投诉卡.....	140
民事诉讼流程图(一审)	141
民事诉讼流程图(二审)	142

中华人民共和国消费者权益保护法

(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)

第一章 总 则

第一条 【立法宗旨】^①为保护消费者的合法权益,维护社会经济秩序,促进社会主义市场经济健康发展,制定本法。

第二条 【调整对象——消费者】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。

案例1 单位买米发福利,消费是否受保护

2008年的国庆节,红山奶制品厂决定给自己厂的30名工人发放一些节日福利;于是,就让后勤主任刘主任代表单位去采购一些大米分给员工。刘主任接到任务后,马上想到了自己的老乡王二正在经营米面的生意,便直接去了王二的店里。由于是老乡光临自己的店,王二表示将以最优惠的价格卖给刘主任。单位的员工分到了这些大米之后,都

^① 条文主旨为编者所加,下同。

很高兴。但不料很多人回家食用后出现了上吐下泻的情况,并已经有三人相继住院。后经调查发现,这些大米都是掺了有毒物的有毒大米,根本不能食用。红山奶制品厂的负责人得知后赶紧安抚食用大米中毒的员工,给他们支付了医药费,让他们先住院治疗。后勤主任对此事非常生气,认为自己的老乡王二坑害了自己,决定就其单位购买大米一事向消费者协会投诉,要求王二赔偿红山奶制品厂所受的损失。

当地的消费者协会接到红山奶制品厂对王二所经营的米面店的投诉后,表示这种情况不属于消费者协会调解的范围,建议红山奶制品厂作为单位法人,应该以诉讼的形式解决和王二之间的民事纠纷,获取赔偿。

本案涉及单位是否也属于消费者的问题。消费者是指为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的个人,通常情况下只为自然人。我国的《消费者权益保护法》主要调整的是经营者和消费者之间的关系。经营者和消费者在市场交易中的法律地位是平等的,但是消费者往往处于弱者的地位;因此,我国通过立法的形式来保护消费者。

作为“单位消费”,不应受《消费者权益保护法》的保护。由于《消费者权益保护法》第2条没有具体规定消费者为自然人还是法人,在一些地方消费者保护条例中,单位(企事业单位、其他组织体,以及政府等)也被列为消费者。但事实上,相对于个体社会成员而言,单位消费者并不处于弱势地位,有时甚至是强势,无法体现《消费者权益保护法》保护弱者的立法宗旨。如果其与经营者出现纠纷,双方均可通过合同主张权利,应当受《合同法》保护。该案中,刘主任购买大米是代表单位进行的消费行为,发生问题后,刘主任的单位可以通过诉讼的方式来解决有毒大米的赔偿问题。

当前,绝大多数的单位都会选择在节日为员工发放一些福利,有的单位选择发奖金,而更多的单位选择购买一些食品、生活用品作为福利。单位的这种消费也会遇到权利受到侵害的情况,这种时候,单位该如何更好地保护自身的合法权益呢?单位消费和个人消费不同,单位消费涉及的利益比较广,影响面也比较大,这就要求单位在进行消费过程中,特别是消费行为涉及广大单位员工切身利益的时候,应该更加注意权益的维护。在集体采购中,选择信誉过硬的商家,签订规范的合同,发生问题后,努力解决。

案例2 13岁的小美自愿买劣质便宜手机,商家拒绝退货退钱

2009年,小美已经13岁了。2009年的新年,家人给了小美许多压岁钱,小美觉得自己是个小大人了,应该有自己支配自己钱物的权利,就提出由自己来保管压岁钱。小美的妈妈觉得女儿平日乖巧听话,也不会乱花钱,就同意了小美的请求。小美羡慕姐姐有手机已经很久了,自己终于有了可以支配的压岁钱,于是决定给自己买一个手机。但是,由于答应了妈妈不乱花钱,小美拿出了压岁钱的300元,决定在自己家附近的二手手机店买一个便宜的二手手机。小美到了红叶通讯店,看了半天,选中了其中最便宜的价值299元的手机,红叶通讯店的老板看她是小孩子,也没怎么介意,随口说:“小朋友,这个手机是旧的,别人用过的,你要是买了可就不能给你退了啊,有什么问题我也不管了。”小美毕竟是个小孩子,对这些话根本没有什么概念,她一心想要个手机,所以想也没想就答应了。回到家之后,妈妈发现小美买了个手机,并且这个旧手机本身磨损很严重,而且没有铃声。小美的妈妈很生气,领着小美找到红叶通讯店要求退货,被红叶通讯店的老板当即拒绝了。老板认为,小美在购买之前已经知道这个手机是旧的并且承诺出现问题自己负责,本店商品一经销售概不退货,小美是自愿和他交易的。小美的妈妈认为,小美只是个孩子,她拿钱来买东西这根本就是无效的。老板则认为,不管小美的年龄有多大,她也是消费者,既然购买了就应该对自己的消费行为承担后果。因此,二人争论不休。最后,小美的妈妈就带着小美向当地的消费者协会投诉了红叶通讯店。

该地的消费者协会在接到投诉之后,认真地调查、了解情况,对双方进行了调解,主要是对红叶通讯店的老板进行了一番教育。最终,红叶通讯店的老板同意退货,小美的妈妈感到很高兴。同时,消费者协会的工作人员也对小美的妈妈进行了提示,作为小美的监护人,家长应管理好、保护好自己的孩子,以免受到不必要的损失。

本案涉及未成年人是否也是消费者的问题。根据消费者的定义,凡是以生活消费为目的的购买、使用商品或者接受服务的社会成员都是消费者,消费者并没有年龄的限制;因此,小美也是消费者,她也同样受到《消费者权益保护法》的保护。根据《民法通则》第9条的规定,公民从出生时起到死亡时止,具有民事权利能力,依法享有民事权利,承

担民事义务。该案件中的小美虽然只有 13 岁,但是她也具有民事权利能力,享有民事权利;因此,她也享有《消费者权益保护法》中的各项权利。但是,由于 13 岁的小美还属于我国法律规定的限制民事行为能力人,她自己还没有准确判断事物的能力以及维护自身权益的能力,因此,小美的权益只能由小美的监护人代为行使。可以看出,该案中,小美是消费者;但是,小美是未成年人,小美的母亲有权利也有义务维护小美的合法权益。

现在人们的生活条件越来越好了,很多家长都会给孩子很多零花钱用于他们日常的消费。特别提示家长们尽量不要给未成年人过多的现金,以免他们在消费过程中由于自身的判断有限而受到侵害。在未成年人消费过程中权益受到侵害后,应当及时地维权,保护好未成年人的权益。

第三条 【调整对象——经营者】经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务,应当遵守本法;本法未作规定的,应当遵守其他有关法律、法规。

第四条 【交易原则】经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

案例 3 交付房屋面积不符,有违诚信需弥补

2008 年 3 月 18 日,A 市民唐先生向该市的“12315”投诉,某房地产公司擅自增加合同约定的商品房的面积,交房时要求其将多出来的面积补上差价才可以办理房屋申领有关权证的手续。唐先生认为该房地产公司此举损害了他的利益。据唐先生投诉称,2006 年他看中了一套商品房,并于当年 6 月 24 日交付了 81655 元的定金,与房地产公司签订了商品房买卖合同。唐先生与该房地产公司在合同上约定,房地产公司 2007 年 1 月 31 日将房屋交付唐先生。然而,房屋于 2007 年 2 月 10 日才交付。并且,双方在合同上还约定房屋交付 180 天内,房地产公司应为唐先生办理申领有关权证手续并协助其办理房屋产权交易过户;否则,将按每天 50 元计算支付逾期期间的违约金。唐先生说该房地产公司至今仍未有为其办理房屋产权过户手续。房地产公司解释称,因