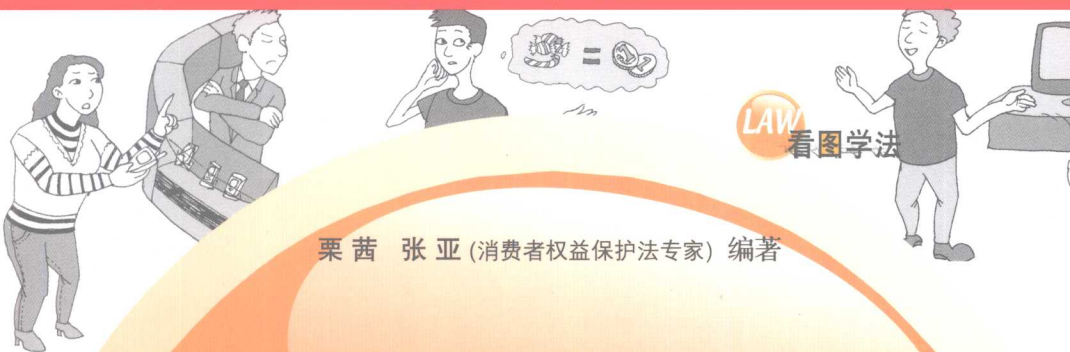


最实用、最妙趣横生的消费者权益保护法律课堂！
看得懂，用得上，方便检索，高效快速获取赔偿！



栗茜 张亚 (消费者权益保护法专家) 编著

消费者权益保护法

看图一点通



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



看图学法

消费者权益保护法

看图一点通

栗茜 张亚 (消费者权益保护法专家) 编著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益保护法看图一点通/栗茜, 张亚编著. —北京: 中国法制出版社, 2009. 6

(看图学法)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 1253 - 7

I. 消… II. ①栗…②张… III. 消费者权益保护法 - 中国 - 图解 IV. D923. 8 - 64

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 077827 号

消费者权益保护法看图一点通

XIAOFEIZHE QUANYI BAOHUFU KANTU YIDIANTONG

编著/栗茜, 张亚

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/880 × 1230 毫米

版次/2009 年 6 月第 1 版

印张/10 字数/190 千

2009 年 6 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 1253 - 7

定价: 25.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 66033393

传真: 66031119

编辑部电话: 66034985

邮购部电话: 66033288

致亲爱的读者

人的一生，不可避免会遇到很多法律问题。衣食住行、婚姻继承、劳动就业、消费索赔、食品安全……但现实生活中，许多公民却是法律意识淡薄，对一些关系自身利益的法律知识一无所知或者一知半解。不懂法的结果就是：吃亏了都不知道怎么回事，被告上法庭还不知道自己错在哪儿，受了窝囊气却不知道如何维护权益，让老板辞退了不知道怎样据理力争……

为了帮助读者知法、懂法，进而更好地守法、用法，我们约请有丰富实务经验的专家编写了《看图学法》丛书中的《看图一点通》系列，本系列丛书的主要特色如下：

一、读者一定能看得懂

百姓不懂法，很大程度上是因为法律条文和法律图书很难看懂。本丛书一改以往法律图书严谨有余、通俗不足的通病，将原本枯燥难懂的法律知识用短小精悍的案例表现出来。案情介绍简洁流畅，律师点评切中要害，在对法律知识的解说中深入浅出，避免使用艰深的法律术语，行文通俗，贴近百姓生活。更值得一提的是，本丛书配有大量辅助理解的场景漫画，让读者朋友们轻轻松松看懂法律。

二、读者一定能用得上

丛书的每一个分册都涵盖了该领域的最重要最常用的法律知识，选取的多是最典型的真实案例，律师点评部分给出的结论一般是法院通行的判决结果，法律依据精确无误，有的案例后面还附有律师的善意提醒。此外，本书还附录有实用法规和实用工具箱，读者从中可以查询更多、收获更多。

三、方便读者阅读与检索

遇到法律问题后，读者朋友可以直接通过查询本书目录，找到相关问题，查看相关案例和律师点评，找到法律依据，还可以随用随查文书范本。一句话，本丛书就像是读者朋友的“私人法律顾问”，遇到法律问题照方抓药即可。

四、纠纷一定会顺利合理解决

所选问题常见多发，所选案例真实典型，律师点评切中要害，法律依据精确无误，文书范本随用随查，还有“私人法律顾问”般的善意提醒和诉讼指导。有了这一切，相信您的麻烦和纠纷一定会顺利合理解决，您的烦恼也会一去不复返！

中国法制出版社

目 录

第一章 总 则

- 2 1 为了生产、销售需要而购买商品，当购买者的权益受到侵害时，能否依据《消费者权益保护法》获得保护呢？
- 5 2 单位能否成为“消费者”，继而主张自己的权利？
- 8 3 未成年人能否成为“消费者”？
- 11 4 接受他人赠与的商品，受赠人的权利受到侵害时该怎么办？
- 13 5 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，能否受到《消费者权益保护法》的保护？
- 15 6 “假借消费者之名，恶意获得双倍赔偿”的案件如何处理？
- 17 7 不具有经营主体资格的学校，对其售出的质量不合格的商品，应否承担经营者的责任？
- 20 8 员工假借公司之名私自销售走私商品，谁来承担侵权责任？
- 22 9 无偿提供的奖品致害，经营者是否应当向消费者承担责任？
- 24 10 保护消费者的主体有哪些？保护消费者合法权益的法律、法规有哪些？

第二章 消费者的权利

- 28 11 酒店的设施存在瑕疵，导致消费者就餐时被划伤，经营者是否应当承担赔偿责任？

- 31 12 购买的商品致害, 导致消费者其他财产损失的, 经营者是否要承担赔偿责任?
- 33 13 超市摔伤谁之过?
- 36 14 乘客遭抢, 司机漠视不理, 司机要负责任吗?
- 39 15 商家不诚信出卖过期商品, 消费者可以主张赔偿吗?
- 42 16 经营者未告知真实信息, 致使农妇买错商品酿成大祸, 责任谁来承担?
- 45 17 在餐馆就餐时消费者未被告知涨价事宜, 经营者侵犯了消费者的什么权利?
- 48 18 产品说明书中遗漏重要信息, 是否侵犯消费者的知情权?
- 51 19 郑州“天价头”侵犯了消费者的哪些权利?
- 54 20 经营者限定消费者购买其“指定”的商品, 侵犯了消费者的什么权利?
- 56 21 被迫购买试用过的商品, 经营者侵犯消费者的什么权利?
- 58 22 美容卡不交钱就作废, 经营者强制消费, 侵犯了消费者的何种权利?
- 60 23 超市在给消费者找零时用糖果代替的行为侵犯了消费者的何种权利?
- 63 24 对价格便宜的商品, 经营者无需承担质量担保责任吗?
- 66 25 司机漫天要价、强迫交易, 侵犯了消费者的何种权利?
- 68 26 买东西时秤量, 商贩缺斤少两, 侵犯消费者什么权利?
- 70 27 电视购物陷阱多, 消费者应该如何维护自己的权利?

- 73 28 在餐馆吃饭时被扎伤, 消费者是否可以获得赔偿?
- 75 29 在银行存钱时被抢, 消费者的财产损失谁来负责?
- 78 30 过期面包导致严重腹泻, 消费者能否向经营者主张人身、财产损害赔偿?
- 80 31 未告知农药施药方式导致伤苗, 经营者侵犯消费者的何种权利?
- 83 32 高档衣物洗涤时, 消费者该如何提高自我保护意识?
- 86 33 航班延误, 航空公司区别对待乘客, 侵犯了乘客的什么权利?
- 88 34 衣衫不整者拒绝入内, 经营者是否侵犯了消费者的人格受尊重权?
- 91 35 超市强行搜身, 侵犯消费者什么权利?
- 94 36 经营者欺行霸市、主管部门坐视不管, 消费者权益如何维护?

第三章 经营者的义务

- 98 37 干洗店看不懂外文衣物洗涤标识而洗坏衣服, 责任应由谁来承担?
- 101 38 未按旅游合同约定提供服务, 经营者应否赔偿消费者损失?
- 103 39 救生员不在岗导致溺水游客当场死亡, 游泳馆应当负法律责任吗?
- 106 40 利用不正当的价格手段欺骗消费者, 经营者是否违反了真实信息告知义务?
- 108 41 经营者夸大宣传, 违反了什么法定义务?
- 110 42 低价买到三无产品, 消费者可以要求商家退换货吗?

- 113 43 柜台出租后,出租人是否应当承担责任?
- 115 44 消费者索要发票,却被经营者以消费金额小为由拒绝出具,经营者的做法是否恰当?
- 117 45 经营者向消费者出具的购物凭证、服务单据有什么用?
- 119 46 消费者同意经营者开具不真实的发票,发生纠纷时该如何处理?
- 121 47 特价商品能免除经营者的质量担保责任吗?
- 124 48 经营者操作不当,导致消费者照片资料全部丢失,经营者应当负什么民事责任?
- 126 49 商品的真实性能与广告宣传不符,经营者是否应当承担赔偿责任?
- 128 50 生产者和销售者相互推诿不承担“三包”责任,消费者该怎么办?
- 131 51 “包修”和“保修”是一回事吗?
- 134 52 网络店家设置广告陷阱、误导消费者时,该如何处理?
- 136 53 经营者依据店堂告示强制搜查消费者随身携带的包裹,是否合法?
- 139 54 快运公司将消费者的包裹丢失,按照托运行业的行规进行赔偿,是否公平?
- 142 55 经营者拒绝履行已经和消费者达成的调解协议,消费者该怎么办?

第四章 国家对消费者合法权益的保护

- 145 56 国家在制定保护消费者权益的法律法规时,为何要听取消费者的意见?
- 147 57 服用“睡得香”之后仍然睡不香,卫生行政机关该如何处理?
- 149 58 对于消费纠纷,工商行政管理机关有权裁决吗?

- 151 59 法院可以采取哪些措施方便消费者提起诉讼?
- 154 60 产品缺陷致人损害的, 消费者可以向哪个法院提起诉讼?
- 156 61 寄存的财物丢失, 诉讼时效如何计算?
- 158 62 购买商品一年后才发现产品缺陷, 消费者还能找商家索赔吗?

第五章 消费者组织

- 161 63 在保护消费者合法权益方面, 消费者协会履行哪些职能?
- 164 64 经营者之间的购销纠纷能向消协投诉吗?
- 167 65 消费者协会可以向社会推荐商品吗?
- 169 66 消协受理投诉应遵循哪些程序及办法?

第六章 争议的解决

- 173 67 经营者与消费者经协商达成的和解协议必须履行吗?
- 175 68 医院体检失误, 消费者可以请求消协予以调解吗?
- 177 69 购车后发现产品存在瑕疵, 消费者可以向生产者要求赔偿吗?
- 180 70 地板出飞虫是否属于产品缺陷? 原告该将谁列为被告?
- 182 71 婚宴蛋糕受污染, 消费者集体中毒, 责任该由谁承担?
- 184 72 未投入流通的产品致人损害, 厂方需要承担赔偿责任吗?
- 187 73 公司分立之后, 消费者该找谁来负责赔偿?
- 189 74 无法证明进货来源的, 销售者将承担什么样的法律责任?

- 191 75 出借营业执照给他人使用,造成消费者损失是否要承担赔偿责任?
- 194 76 销售伪劣产品的柜台承租方逃逸,责任由谁来承担?
- 197 77 展销会的举办者在替展销商承担责任之后,该如何维护自身利益?
- 199 78 虚假广告宣传诱人上当,消费者如何维权?
- 202 79 在食品广告中,明星不实代言需要承担连带责任吗?
- 205 80 发布虚假广告的电视台是否应承担一定的法律责任?

第七章 法律责任

- 209 81 影楼一再违约,消费者该如何维权?
- 212 82 新购鞋因质量问题返修,销售者能收维修费吗?
- 214 83 消费者在浴室摔伤,洗浴中心应承担哪些赔偿责任?
- 216 84 拉力器断裂致人伤残,经营者应承担哪些法律责任?
- 218 85 司机与乘客约定发生事故概不负责,出事后怎么办?
- 221 86 发廊用三无产品导致顾客脱发,消费者可以要求精神损害赔偿吗?
- 224 87 生产者未尽警示说明义务致人死亡应承担怎样的法律责任?
- 227 88 消费者维权是否应有一定的限度?
- 229 89 经营者侵害消费者的人格尊严,该如何承担法律责任?
- 231 90 结婚录像无法交付,消费者提起的精神损害赔偿诉讼能否得到支持?

- 233 91 经营者提供免费服务造成消费者财产损害的,是否应承担赔偿责任?
- 235 92 赠送的产品是否实行“三包”?
- 237 93 新地板开裂,多次维修仍不能正常使用,消费者该怎么办?
- 239 94 “三包”期内的商品维修,运输费用应该由谁承担?
- 241 95 过了“三包”期限的产品造成消费者财产损害的,经营者还需承担赔偿责任吗?
- 243 96 经营者提供的邮购商品与约定不符,消费者该怎么办?
- 246 97 美容院搬迁,消费者支付的预付款怎么办?
- 248 98 购买的商品被质检部门鉴定为不合格产品,消费者该怎么办?
- 250 99 销售商广告欺诈,消费者该如何维权?
- 253 100 有奖销售伪劣产品,经营者应如何承担责任?
- 256 101 冒用他人商品特有的名称、包装的,是否应承担欺诈的法律责任?
- 258 102 绿豆糕变“绿霉糕”,超市将会受到什么样的处罚?
- 260 103 经营者对行政处罚决定不服的,该如何寻求法律救济?
- 263 104 妨碍行政人员执行职务的,应当承担什么责任?
- 265 105 国家机关工作人员包庇不法经营者侵害消费者权益的,该如何承担法律责任?

实用法规

- 267 中华人民共和国消费者权益保护法
(1993年10月31日)

- 274 中华人民共和国产品质量法
(2000年7月8日)
- 283 中华人民共和国广告法(节录)
(1994年10月27日)
- 284 部分商品修理更换退货责任规定
(1995年8月25日)
- 288 实施三包的部分商品目录(第一批)
- 289 欺诈消费者行为处罚办法
(1996年3月15日)
- 290 禁止价格欺诈行为的规定
(2001年11月7日)
- 292 中国消费者协会受理消费者投诉规定
(1995年12月1日)
- 295 工商行政管理所处理消费者申诉实施办法
(1997年3月15日)
- 297 最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿
若干问题的解释
(2001年3月8日)
- 299 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(节录)
(2003年12月26日)

实用工具箱

- 302 1. 中国消费者协会投诉卡
- 304 2. 民事起诉状
- 305 3. 人身损害赔偿计算公式

第 1 章

总 则

- 为了生产、销售需要而购买商品，当购买者的权益受到侵害时，能否依据《消费者权益保护法》获得保护呢？
- 单位能否成为“消费者”，继而主张自己的权利？
- 未成年人能否成为“消费者”？
- 接受他人赠与的商品，受赠人的权利受到侵害时该怎么办？
- 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，能否受到《消费者权益保护法》的保护？
- “假借消费者之名，恶意获得双倍赔偿”的案件如何处理？
- 不具有经营主体资格的学校，对其售出的质量不合格的商品，应否承担经营者的责任？
- 员工假借公司之名私自销售走私商品，谁来承担侵权责任？
- 无偿提供的奖品致害，经营者是否应当向消费者承担责任？
- 保护消费者的主体有哪些？保护消费者合法权益的法律、法规有哪些？

1

为了生产、销售需要而购买商品，
当购买者的权益受到侵害时，能
否依据《消费者权益保护法》获
得保护呢？

只要我购
买了商品，
就应当是消
费者。



这种观念是错误的。只有为了
生活消费需要购买、使用商品或
者接受服务的社会成员才是法律
意义上的消费者。

 案例

王某是一位个体工商户，经营装修材料。最近由于多个小区建成，许多住户乔迁，装修市场异常火爆。王某准备抓住这个机会大赚一笔。2008年1月，王某从某建材批发市场以低于市场均价的价格购进了大批装修材料准备用于销售。接下来的几个月，王某起早贪黑、废寝忘食，为了生意方便，他干脆住进了堆满装修材料的库房。生意是一天好似一天，可王某却经常感到头疼。刚开始，王某以为这只是身体疲劳并没有在意，可谁知到后来身体状况愈来愈糟：经常头疼欲裂、食欲不振、恶心、浑身乏力。后经查得知，王某这是甲醛中毒的症状，他所购进的这批装修材料甲醛严重超标。王某非常生气，准备诉诸法律，他认为：我购买了商品就是消费者，而某建材批发市场作为经营者，侵犯了我的人身安全权，我应当受到《消费者权益保护法》的保护。某建材批发市场却辩解道：王某购买商品是为了再销售，不应当是消费者。那么，王某到底是不是消费者呢？

 律师点评

《消费者权益保护法》第2条对“消费者”的内涵作了界定，即为了生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的社会成员是《消费者权益保护法》意义上的消费者。由此可推知，判定是否属于“消费者”最重要的标准是：看这种消费的性质是否属于生活消费。广义的消费包括生活消费和生产消费。所谓生活消费，是指为了个体或者家庭的物质或者文化生活需要所进行的消费，比如去餐厅就餐、去书店购书等；所谓生产消费是指为了生产、经营的目的先行购进原材料，然后将其再加工或者再销售，比如说某二手商贩收购电脑再出卖，这种消费则不在《消费者权益保护法》的保护之列。在本案中，王某购买、使用装修材料的目的是为了将其再销售以图

获得利润、是为了从事商品交易活动，很显然他的购买行为非为生活消费之用而作生产销售之途，依据《消费者权益保护法》第2条的规定，王某不属于法律意义上的消费者，不能够获得《消费者权益保护法》的保护，他只能通过其他的法律途径寻求救济。

法律依据

《消费者权益保护法》

第2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。



给您提个醒

为了生产消费而购买、使用商品或者接受服务的购买者，当其权益受到侵害时，可以通过依据《合同法》提起违约之诉或者依据《产品质量法》等提起侵权之诉来寻求法律救济。