

消费者权益保护与索赔

程德文 徐新 编著

BAIXING SHIYONG FALU CONGSHU

百姓实用法律丛书

丛书主编 李力

南京出版社

丛书主编
李力

百姓实用

律丛书

法

消费者权益 保护与索赔

程德文 编著
徐 新

南京出版社

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益保护与索赔 / 程德文, 徐新编著. — 南京:
南京出版社, 2001. 9

(百姓实用法律丛书 / 李力主编)

ISBN 7-80614-651-2

I. 消… II. ①程… ②徐… III. 消费者权益保护法 - 基本知识 - 中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 062430 号

消费者权益保护与索赔

程德文 徐新 编著

南京出版社出版

(社址 南京市北京东路 41 号 邮编 210008)

江苏省新华书店发行

南京大众新科技印刷厂印装

开本 787×1092 1/32 印张 7.25 字数 143 千

2001 年 9 月第 1 版 2001 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 7-80614-651-2/D·46

定价 9.20 元

丛书主编

李力 南京师范大学法学院教授, 中国法学会民法学、经济法学会理事, 江苏法学会经济法学研究会总干事。著有《宏观调控法律制度研究》一书, 参与撰写《中国法制现代化的进程》、《当代中国市场经济法律制度研究》等著作10余部, 发表《市场经济的法律调整》等论文20余篇。

本册编著者

程德文 南京师范大学法学院讲师, 在职博士研究生。已出版《刑事诉讼法学教程》(主编)、《当代中国市场经济法制研究》(合著)、《法律效率论》(合著)等著作7部, 发表论文30余篇。

徐新 南京师范大学法学硕士, 现就职于中级人民法院知识产权庭, 曾公开发表论文10余篇。

百姓实用法律丛书

总策划

肖泽民

王国钦

本册责任编辑

孔繁麟

装帧设计

杨晓岗

目 录

○ 消费者与消费者权益保护法	(1)
一、消费者的概念	(1)
1. 消费者的含义	(1)
2. 消费者的法律特征	(3)
二、消费者权益保护法概述	(5)
1. 消费者权益保护法的概念	(5)
2. 消费者权益保护法的原则	(6)
3. 消费者权益保护法的基本内容	(7)
○ 消费者的权利及其法律保护	(11)
一、安全健康权	(11)
1. 安全健康权的含义	(11)
2. 安全健康权的法律保护	(12)
二、自主选择权	(16)
1. 自主选择权的含义	(16)
2. 自主选择权的法律保护	(17)
三、知情权	(19)
1. 知情权的含义	(19)

2. 知情权的法律保护	(20)
四、公平交易权	(22)
1. 公平交易权的含义	(22)
2. 公平交易权的法律保护	(23)
五、求偿权	(25)
1. 求偿权的含义	(25)
2. 求偿权的法律适用	(26)
六、结社权	(28)
1. 结社权的含义	(28)
2. 结社权的法律保护	(30)
七、获得知识产权	(33)
1. 获得知识产权的含义	(33)
2. 获得知识产权的法律保护	(36)
八、受尊重权	(38)
1. 受尊重权的含义	(38)
2. 受尊重权的法律保护	(38)
九、监督权	(42)
1. 监督权的含义	(42)
2. 监督权的法律保护	(43)
○ 经营者的义务及法律责任	(48)
一、经营者的义务	(48)
1. 依法定或约定履行义务	(48)
2. 听取意见和接受监督	(50)
3. 保障人身和财产安全	(51)

4. 如实介绍商品质量、功能	(53)
5. 出具相应的凭证和单据	(55)
6. 提供符合要求的商品或服务	(56)
7. 售后服务义务	(57)
8. 不得从事不公平、不合理的交易	(59)
二、经营者的法律责任	(62)
1. 经营者的民事责任	(62)
2. 经营者承担的行政责任	(65)
3. 经营者承担的刑事责任	(66)
○ 消费纠纷及其解决途径	(68)
一、消费纠纷的概念和类型	(68)
1. 消费纠纷的概念	(68)
2. 消费纠纷的类型	(68)
二、消费纠纷的解决途径	(70)
1. 与经营者协商和解解决消费纠纷	(70)
2. 请求消费者协会调解解决消费纠纷	(72)
3. 向有关行政部门申诉解决消费纠纷	(75)
4. 通过仲裁解决消费纠纷	(77)
5. 通过诉讼解决消费纠纷	(82)
○ 消费者索赔	(89)
一、消费赔偿责任的构成要件	(89)
1. 经营者的侵权赔偿责任	(89)
2. 惩罚性赔偿责任的适用条件	(94)
3. 精神损害赔偿责任的构成	(96)

二、消费赔偿的适用范围	(100)
1. 侵犯人身权的赔偿范围	(100)
2. 侵犯财产权的赔偿范围	(101)
3. 精神损害的赔偿范围	(102)
4. 惩罚性赔偿责任的主要适用情形	(111)
三、消费者索赔的程序	(114)
1. 消费者求偿主体的确定	(114)
2. 消费者求偿的途径	(119)
3. 赔偿方式和计算标准	(119)
4. 索赔的诉讼时效	(133)
四、消费者在索赔中应注意的其他问题	(133)
1. 要善于选择索赔对象	(134)
2. 准确理解损害赔偿的范围	(134)
3. 切记不要盲目追求高额赔偿金	(135)
4. 维权要有证据	(135)
○ 一般消费领域中的法律问题	(137)
一、食品、药品、保健品类	(137)
1. 食品	(137)
2. 药品	(143)
3. 保健品	(147)
二、房产与装修类	(150)
1. 房产	(150)
2. 物业管理	(158)
3. 家庭装修	(162)

三、家电类	(167)
1. 家电类消费投诉的特点	(167)
2. 购买家电应注意的法律问题	(171)
四、交通工具类	(175)
1. 交通工具类消费纠纷的特点	(175)
2. 汽车消费中应该注意的法律问题	(185)
五、交通、通讯服务类	(188)
1. 公共交通	(188)
2. 通讯	(195)
六、餐饮、旅游类	(204)
1. 餐饮	(204)
2. 旅游	(211)
七、其他消费领域的消费者权益保护	(217)
1. 图书质量拙劣引起的纠纷及其相关的法律问题	(217)
2. 第三类伤害纠纷及其相关的法律问题	(220)



○ 消费者与消费者权益保护法

一、消费者的概念

1. 消费者的含义

从常识上理解,消费者似乎是个不言自明的概念。但随着对“打假英雄”王海是不是消费者的争议,人们不得不仔细审视:何为消费者?法律上消费者的界定,要借助于人们对一般的消费概念的理解。

消费,通常是指人们消耗一定的资源以满足物质和文化生活需要的过程。从经济学的角度来看,消费可以分为两种:第一种是以物质资料的生产为目的,作为生产过程之必需的劳动力和生产资料的消费,这就是生产消费;第二种则是以劳动力的再生产为目的,作为人的生存和发展之必需的生活资料的消费,这就是生活消费,即社会成员为了满足个人物质和文化生活需要而消费各种物质资料和劳务的过程或行为。我国消费者权益保护法所指的消费主要是指生活消费。生活消费的形式包括三种:一是购买商品,二是使用商品,三是接受服务。这是在一般情况下的一般性规定。此外,《消费者权益保护法》第54条规定:“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。”法律作出这种规定,主要是因为,在我国这样一个农业大国,农业生产力水平较低,农民的经济能力和法律意识很差,假劣化肥、农药、种子等坑农现象相当严重,农民受害后,往往找不到适当的保护途径。为了保证农业生产的稳定发展,《消费者权益保护法》把农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料的问题,纳入其调整范围,作为一种特殊的法律适用。这无疑有利于更好地保护农民的消费权益。需要指出的是,并不是农民在进行任何生产消费时都受《消费者权益保护法》的保护。特殊适用该法的农业生产消费必须同时具备下列三个条件:

第一,消费的主体是农民,而不是其他公民。这里所指的农民,不仅包括农民个人,还包括农户、农村承包经营户以及直接进行农业生产的农村集体经济组织。第二,消费的客体必须是直接用于农业生产的生产资料。如农民购买农膜用于搭建种植蔬菜的暖棚。要是农民购买、使用非农业生产资料或者购买农业生产资料用于非农业生产的,不适用《消费者权益保护法》。比如,农民购买汽车跑运输,或者购买农膜作瓦窑的防雨之用等均不适用《消费者权益保护法》,而应由其他法律加以规范。第三,消费的方式仅限于购买和使用商品,不包括接受服务。农民在进行农业生产消费过程中因接受服务而权益受损时,不得援引《消费者权益保护法》实行保护。

任何社会中,人首先是作为一个消费主体出现的。人要生存,首先要满足的是吃、穿、住、行等基本生活需求,人们只有通过消费活动才能满足和实现这些需求。消费者是消费的



主体,而且一般是指生活消费的主体,例如购买音响设备用作家庭文化娱乐工具的人,到美容院去做皮肤美容的人等都是消费者。国内外对消费者的看法基本上是一致的,一般把生活消费的主体称为消费者,例如国际标准化组织消费者政策委员会 1978 年 5 月 10 日在日内瓦召开的第一届年会上把“消费者”定义为“为个人目的购买或使用商品和接受服务的个体社会成员”。泰国 1979 年颁布的《消费者保护法》规定:“所谓‘消费者’,是指从卖主和从生产经营者那里购买商品和接受服务的人。”《中华人民共和国消费者权益保护法》则把消费者定义为:为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的个人和单位。

2. 消费者的法律特征

从以上规定可以看出,消费者具有以下法律特征:

(1) 消费者从事的消费活动属于生活消费。

生活消费是区别于生产消费而言的。在商品经济社会中,整个社会再生产过程划分为四个环节,即生产、分配、交换和消费。消费是整个过程的终点,也是整个过程的目的所在,消费离不开生产,生产创造了消费的前提和对象,同时消费又能促进或阻碍生产的正常运行和发展。

(2) 消费者消费的客体既包括商品也包括服务。

消费者在生活消费中既可以购买各种各样的商品,如电器、服装、鞋帽、食品、自行车、汽车、住房等;也可以接受各种服务,如美容、医疗、健身、理发、修理、娱乐等,无论是购买商品,还是接受服务,都是消费者在进行生活消费。消费者在生



活消费过程中,如果消费权利受到侵害,都可以寻求法律的帮助,这是许多国家《消费者权益保护法》出台的根本目的之所在。

(3) 消费者主要是指个人消费者,但有些国家也把单位视为消费者权益保护法中的消费者。

在我国,消费者既包括个人,也包括单位。无论是个人还是单位,只要在购买、使用商品或接受服务中正当消费权利受到生产者、经营者的侵害,都可以得到法律的保护与帮助。

(4) 消费者的消费内容表现为购买、使用商品和接受服务。

消费者所有的消费活动都表现为购买商品,使用商品或接受某种服务,只要消费者是在公开的、合法的流通市场中购买商品,使用商品或接受某种服务,都可以认为是在进行消费活动,这种消费活动都会得到消费者权益保护法的保护。

但是,在实践中,消费者的界定并非如理论上的抽象这样简单易明。众所周知的王海现象给人们认识消费者概念提供了实践渊源。究竟王海是不是消费者,至今都没有形成一致意见。我们认为,从王海知假买假的角度看,他的确已不具备消费者的法律品格,因为王海购买商品已非用于日常生活消费,而基本上属于具有营利性质的商业行为。但这并不意味着否定王海的打假行为,相反应该继续肯定甚至是鼓励。其实,王海是否是法律意义上的消费者已并不重要,问题是,王海们是否可以援引《消费者权益保护法》获得赔偿?换言之,王海已不是消费者了,他能不能再受消费者权益保护法的保



护?最近,王海败诉的几起案例,已经给人们提供了另一种答案。这对想通过效法王海而发财的英雄们不是个好兆头。

二、消费者权益保护法概述

1. 消费者权益保护法的概念

消费者权益保护法是对消费者提供特别保护的**法律**。具体地讲,消费者权益保护法是有关保护消费者在购买、使用商品或接受服务时应享有的合法权益的法律规范的总称。我国《消费者权益保护法》从理论上可以分为广义和狭义两种类型。狭义的消费者权益保护法仅指1993年10月31通过、1994年1月1日起施行的《中华人民共和国消费者权益保护法》,该法是我国保护消费者权益的基本法;广义的消费者权益保护法则包括所有有关保护消费者权益的法律、法规。这些法律法规,具体来讲,除《消费者权益保护法》外,还包括《民法通则》、《合同法》、《产品质量法》、《反不正当竞争法》、《商标法》、《价格法》、《广告法》、《食品卫生法》、《药品管理法》、《刑法》等法律法规中有关保护消费者权益的内容。

从《消费者权益保护法》与其他有关保护消费者权益的法律、法规的关系看,在消费者权益保护问题上,《消费者权益保护法》以消费者为本位,以消费者利益为核心,是消费者权益保护领域的专门性法律。其他相关的法律法规也是消费者权益保护法的重要依据。在《消费者权益保护法》制定的过程中,为避免其与相关的法律、法规重复,凡涉及其他法律、法规已有具体规定的,该法未再作规定。实践中,凡涉及其他法



律、法规调整的有关事宜,应依照这些法律、法规的规定处理。

2. 消费者权益保护法的原则

《中华人民共和国消费者权益保护法》是保护消费者权益的专门法律。这部法律确立的几项基本原则,是对《宪法》特别是《民法通则》中有关原则和规定的具体化。根据《消费者权益保护法》第4条至第6条的规定,我国消费者权益保护法确立了以下几项原则。

(1) 自愿、平等、公平、诚实信用原则。

自愿、平等、公平、诚实信用,是我国《民法通则》确立的民事活动的基本准则。经营者与消费者进行交易时,也应遵循这一原则。自愿,是指经营者与消费者在交易过程中,应体现出双方的真实意愿,一方不得对另一方加以强迫,也不允许第三者非法干预;平等,是指经营者与消费者的法律地位平等,任何一方都不得凌驾于另一方之上,同时,这还意味着双方的合法权益平等地受法律保护;公平,即指公道合理,具体到市场交易活动中,就是要求经营者与消费者的权利义务大致相当,不得显失公平;诚实信用,是指在市场交易过程中,经营者与消费者应当以诚相待、信守诺言,而不得弄虚作假、恶意欺诈。

(2) 国家保护消费者的合法权益不受侵害原则。

从法律地位看,消费者与经营者属于平等的主体,他们的合法权益都受法律的平等保护。但从现实来看,单个的消费者与组织有序的经营者相比,无论在经济实力还是在消费知识水平、诉讼能力等方面,都处于弱者地位,极易受到经营者



的侵害。因此,从保护社会弱者的公平观念出发,国家应采取切实有效的措施以保护消费者的合法权益不受侵害。也正是基于此,我国《消费者权益保护法》开章即明确以“保护消费者合法权益”为要旨,并规定了一系列有利于消费者的条款,体现出国家对消费者的特别保护。该法还以专章即“国家对消费者合法权益的保护”就有关保护措施作了明确、具体的规定。在我国目前市场机制尚不健全,市场秩序还较混乱的情况下,贯彻国家保护消费者的合法权益不受侵害原则尤为重要。

(3) 国家保护与社会监督相结合的原则。

保护消费者权益,不仅是国家机关的责任,而且也是企事业单位、社会团体以及消费者自身的责任。对此,我国《消费者权益保护法》第6条明确规定:“保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传,对损害消费者合法权益的行为进行监督。”

3. 消费者权益保护法的基本内容

以《消费者权益保护法》为基础的我国消费者权益保护法,其基本内容有以下几个方面:

(1) 规定消费者的基本权利。

我国《消费者权益保护法》根据我国的实际情况并结合国际上的通行做法,规定了我国消费者的9项基本权利,即:保障安全权、知悉真情权、自主选择权、公平交易权、获得赔偿