

法律

并不能使所有人都平等

但所有人在法律面前都是平等的 ▶▶▶



教授说法

消费者权益保护法条文释义 与典型案例

王兴运 主编

- 聚焦典型案例
- 破解百姓生活中的法律烦恼
- 点拨应诉技巧

陕西人民出版社



法律

并不能使所有人都平等

但所有人在法律面前都是平等的 ▶▶▶



教授说法

D923.805/4

2007

消费者权益保护法 条文释义

与典型案例

主 编 王兴运

副主编 周一平

撰稿人 王兴运 周一平 郑艳馨

李 敏 王 凤

陕西人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益保护法条文释义与典型案例 / 王兴运主编. —西安: 陕西人民出版社, 2007. 4

(教授说法)

ISBN 978-7-224-08000-1

I. 消 ... II. ①王 ... III. ①消费者权益保护法—法律解释—中国 ②消费者权益保护法—案例—中国 IV. D923. 85
中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第039631号

教授说法 消费者权益保护法条文释义与典型案例

主 编 王兴运

出版发行 陕西人民出版社

(西安北大街147号 邮编: 710003)

印 刷 铁一局印刷厂

开 本 880mm×1230mm 32开 9.125印张 2插页

字 数 233千字

版 次 2007年4月第1版 2007年4月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-224-08000-1

定 价 18.00元



目 录

第一章 概 述 / 1

- 1—1 消费者 / 1
- 1—2 经营者 / 6
- 1—3 保护消费者权益的法律体系 / 11
- 1—4 视为消费者的特殊主体——购买生产资料的农民 / 15
- 1—5 视为消费者的特殊情况——单位购买供个人使用 / 19

第二章 消费者的权利 / 26

- 2—1 消费者的权利之一——安全保障权 / 26
- 2—2 消费者的权利之二——知悉真情权 / 30
- 2—3 消费者的权利之三——自主选择权 / 36
- 2—4 消费者的权利之四——公平交易权 / 41
- 2—5 消费者的权利之五——依法求偿权 / 47
- 2—6 消费者的权利之六——依法结社权 / 50
- 2—7 消费者的权利之七——求教获知权 / 53
- 2—8 消费者的权利之八——维护尊严权 / 57
- 2—9 消费者的权利之九——监督批评权 / 60

第三章 经营者的义务 / 64

- 3—1 保障消费者人身和财产安全的义务 / 64
- 3—2 提供真实信息的义务 / 70
- 3—3 明码标价义务 / 75
- 3—4 出具发票的义务 / 79
- 3—5 品质担保义务 / 83
- 3—6 不得从事不公平、不合理交易的义务 / 86
- 3—7 尊重消费者人格的义务 / 91

第四章 国家对消费者合法权益的保护 / 96

- 4—1 国家保护消费者的合法权益 / 96
- 4—2 消费者的社会监督权 / 101
- 4—3 缺陷产品的强制召回制度 / 105

第五章 消费者组织 / 111

- 5—1 消协受理投诉的范围 / 111
- 5—2 消费者协会的职能 / 115

第六章 解决争议的途径 / 120

- 6—1 消费者解决争议的途径之一——协商 / 120
- 6—2 消费者解决争议的途径之二——调解 / 124
- 6—3 消费者解决争议的途径之三——申诉 / 130
- 6—4 消费者解决争议的途径之四——仲裁 / 133
- 6—5 消费者解决争议的途径之五——诉讼 / 138
- 6—6 企业分立、合并与保护消费者的合法权益 / 142
- 6—7 借照经营与保护消费者的合法权益 / 144
- 6—8 柜台租赁与保护消费者的合法权益 / 149
- 6—9 商品宣传与保护消费者的合法权益 / 153

第七章 | 法律责任 / 157

- 7—1 “三包责任”之一——总则 / 157
- 7—2 “三包责任”之二——修理 / 162
- 7—3 “三包责任”之三——更换 / 167
- 7—4 “三包责任”之四——退货 / 172
- 7—5 经营者“三包”以外的法律责任 / 176
- 7—6 超限使用商品的法律责任 / 182
- 7—7 假劣药品给消费者造成的损害 / 186
- 7—8 不合格化妆品对消费者造成损害的法律责任 / 193
- 7—9 劣质食品给消费者造成损害的法律责任 / 197
- 7—10 劣质食品添加剂对消费者造成损害的法律责任 / 202
- 7—11 粗制滥造家具给消费者造成损害的法律责任 / 208
- 7—12 不合格商品房给消费者造成损害的法律责任 / 212
- 7—13 暴利行为的法律责任 / 218
- 7—14 欺诈消费者行为的法律责任 / 222
- 7—15 饮食服务者的法律责任 / 228
- 7—16 公交服务者的法律责任之一——紧急刹车致伤顾客案 / 234
- 7—17 公交服务者的法律责任之二——车门断开致伤乘客案 / 239
- 7—18 公交服务者的法律责任之三——强拉乘客拉出的责任 / 243
- 7—19 公交服务者的法律责任之四——放纵凶犯致害乘客案 / 247
- 7—20 铁路服务者的法律责任之一——旅客坐过站的法律责任 / 252
- 7—21 铁路服务者的法律责任之二——放任危险品

上车的法律责任 / 256

7—22 铁路服务者的法律责任之三——乘车途中钱
丢失的法律责任 / 261

7—23 医疗服务者的法律责任之一——医疗设施致
人损害的法律责任 / 265

7—24 医疗服务者的法律责任之二——医疗事故的
认定与处理 / 270

7—25 医疗服务者的法律责任之三——医疗事件的
认定与处理 / 279

7—26 教育服务不合格的法律责任 / 283

第一章 概述

消费者为生活需要购买、使用商品或接受服务，其权益受本法保护；本法未作规定的，受其他法律、法规保护。

——《中华人民共和国消费者权益保护法》第2条

1-1 消费者

典型案例

某百货商场正在销售一种“健美”牌皮带，某甲得知后从该商场购买了一条，该皮带的售价为每条198元。

在使用过程中，某甲发现该皮带是假货。同时，某甲又收集了一些证据，证明该商场销售的“健美”牌皮带确实是假货。随后，某甲再次来到该商场，购走了500条皮带，付价款99000元，并向该百货商场索要了发票、合格证、信誉证、保修单等购货凭证。次日，某甲便向某区人民法院起诉，要求该商场赔偿其198000元。

法院经过审理，根据《消费者权益保护法》的有关规定，驳回原告的诉讼请求。

法律提示

参见《消费者权益保护法》

第2条 消费者为生活需要购买、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。

第54条 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。

相关提示

《消费者使用说明总则》

消费者——为满足个人或家庭的生活需要而购买、使用商品或服务的个体社会成员。

专家释疑

我国的《消费者权益保护法》保护的主体是消费者，但本法并未直接明确消费者的定义，只是在第2条中将“为生活需要购买、使用商品或者接受服务”的行为界定为消费者的行为。据此，消费者可界定为：消费者就是为了满足个人或者家庭生活需要，购买、使用生活资料或者接受生活服务的自然人。

关于消费者，我们可以从以下几个方面去把握它的质的规定性：

1. 消费者仅指自然人，不包括国家机关、企业事业单位和其他社会组织

在主体形态上，消费者只能是自然人。这是因为，第一，《消费者权益保护法》究其实质是保护最弱者权益的法律，而自然人

便是最弱势的法律主体；第二，只有自然人才能将生活消费活动真正地进行到底。在《消费者权益保护法》中，自然人无年龄、性别、能力、宗教、信仰、财产状况、居住年限等方面的差别，享有同等权利，承担同等义务。同时，消费者与经营者之间的地位是平等的，互为权利义务关系的双方。需要特别注意的是，不能用“公民”或“公民个人”替换此处的自然人，否则，会缩小《消费者权益保护法》的保护范围。明确了这一点之后，我们就可以得出这样的结论，即：国家机关、企业事业单位和其他社会组织之间发生的购买、使用生活资料或接受生活服务的活动只能由《合同法》去调整，因此而引起的纠纷只能运用《合同法》的有关规定去解决。

2. 消费者必须与生活资料的购买、使用活动或生活服务的接受活动相联结

消费者必须是自然人，同时这一自然人状态还必须和生活资料的购买活动或生活服务的接受活动相联结。也就是说，消费者是指购买了生活资料或接受了生活服务的自然人。它包括两种情况：

一是购买或使用了生活资料。希望大家注意两个问题，第一，不要把这里的生活资料等同于生活必需品。一旦等同就会缩小《消费者权益保护法》的保护范围，也会给司法实践带来认定上的不便。因为，在不同的国家和地区、不同的历史时期，针对不同的个人，生活必需品是各不相同的，很难找出或者根本就不存在一个统一的标准，是因人、因时、因地而异的。另外需要加以说明的是，在购买和使用生活资料中，其基点是“使用”而不是购买。也就是说，自然人只要使用了生活资料就可以适用《消费者权益保护法》，既不需要考虑是不是购买了的问题，也不需要考虑是有偿使用还是无偿使用的问题。因有偿提供的商品或服务不合格给消费者造成损失，经营者要予以赔偿；因无偿（如奖品或赠品、试用品）提供的商品或服务不合格给消费者造成了损失，经营者也

应予以赔偿。其理由：该商品或服务是该经营者提供的。因为《消费者权益保护法》第3条明确规定：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。第二，农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料时，可以“参照本法执行”。如农民购买的种子、化肥、农药、农膜、农用拖拉机、收割机等农业生产资料的行为，便可以参照《消费者权益保护法》执行。因为，在广大农村，在广大农民的眼中，生产资料与生活资料是密不可分的，与其说它们是农民的生产资料，倒不如说是农民的生活资料。

二是接受生活服务。生活服务的范围非常广泛，学术界争论很大，至今尚无定论。我们认为，生活消费应该包括以下两项内容：①传统的或者称其为基本的生活服务，如饮食服务、美发美容服务、洗浴服务、宾馆服务、交通服务、娱乐健身服务、家政服务、金融服务、医疗服务、通讯服务等均属于这类服务；②特殊服务，如培训服务、学校服务等一些性质特殊，与传统服务有很大区别的服务。这类服务在学术界还有很大的争论，还有待于进一步的探讨。

3. 消费者购买、使用生活资料或接受生活服务必须是为了满足自己或家庭的生活需要，而不是出于其他目的，比如，再投资、再销售、出租、赠与等

为了满足自己或家庭的生活需要购买、使用生活资料或接受生活服务是自然人成为消费者的关键。对生活资料而言，考察和判断是不是“为了满足自己或家庭的生活需要”，可以从购买的数量上来考察。当购买的数量太大时，就不能认为是为了满足自己或家庭的生活需要。如牙膏是生活资料，但当一个消费者一次购买5000支牙膏时，就很难说他是一个消费者。对生活服务而言，考察和判断是不是“为了满足自己或家庭的生活需要”，可以从接受该服务是不是为了身心之健康的角度来考察和判断。

4. 消费者还应只存在于一定的时间期限内

《消费者权益保护法》所规定的消费者有一个时间的界定，即开始于购买商品、使用商品或接受服务之时，止于一个法定的时间。这个法定的时间是自该商品交付第一个使用人满10年止，或者止于明示的安全使用期期满。如果10年期满或者安全使用期期满后造成的损失便不能适用《消费者权益保护法》，只能适用《民法通则》。

案例点拨

本案是一起知假购假进而提出索赔的民事案件。

为了惩罚性制止损害消费者的欺诈行为人，特别是制造、销售假货的经营者，同时，也为了鼓励消费者同欺诈行为和假货作斗争，《消费者权益保护法》第49条规定：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价格或者接受服务的费用的一倍”。这一规定最终形成了具有惩罚性的“假一赔二”原则。经营者以欺诈方式销售商品或提供服务的，消费者有权要求经营者进行双倍的赔偿。然而，任何权利的行使都是有限制的。《消费者权益保护法》既要保护消费者赔偿权利的行使，又要防止消费者滥用赔偿权利，杜绝和减少知假买假、恶意获得双倍赔偿的现象，使消费者的行为符合立法者的意图。本案便是某甲曲解《消费者权益保护法》第49条的规定，知假买假、恶意获得双倍赔偿的典型案列。所以，法院经过审理，驳回了某甲的诉讼请求。

在本案中，某甲的行为不符合《消费者权益保护法》的规定。

1. 购买皮带的动机是要获得双倍赔偿

某甲在某商场买回第一条皮带时发现该皮带是假的，显属上当受骗，在主观上无任何过错。这时的他可以要求该商场退货，也可以要求进行双倍的赔偿。然而，某甲却并未这样做，而是在明知该

皮带是假货的情况下，收集证据，大量购买，为获得双倍赔偿作事实上的准备工作。从某甲的购买动机上来看，某甲已不是《消费者权益保护法》意义上的消费者。所以，某甲也不能依据该法第49条的规定要求该商场进行双倍的赔偿。

2. 某甲可以采取其他方式进行打假

在消费实践中，广大消费者对当前假冒伪劣商品泛滥的情况深恶痛绝，很多人对某甲的行为持支持态度，甚至加入到某甲的行列，以购买假货的方式进行打假。我们认为，像某甲这样的消费者，其购假的目的并不在于打假而在于获得双倍的赔偿，某甲完全可以采取举报等方式进行打假。这样的打假更具效力，更具威慑力，更具教育力。因此，法院的判决是正确的。

在处理本案时，法院除了驳回某甲的诉讼请求外，还可以运用《消费者权益保护法》作出如下处理：

(1) 告知某甲可以对所购的第一条假“健美”牌皮带行使双倍赔偿权，即某甲可以要求该商场赔偿396元。其余部分，可按《合同法》的规定要求退货。

(2) 建议工商行政管理机关对该商场进行行政处罚，并处以罚款。



1—2 经营者

典型案例

2004年中秋，某火锅城举办了一场“八月十五月儿圆”歌曲大奖赛，奖励了10名优胜者。一等奖1名，奖“雅马哈”电子琴一台。二等奖3名，奖“火王”抽油烟机一台。三等奖6名，奖

“××牌”高压锅一个。另设荣誉奖若干名，奖励每位参赛选手，奖品为“可口可乐”饮品。

大奖赛当天，奖品提供者的代表均莅临现场。比赛结束后，奖品提供者的代表参加了颁奖仪式，并将本厂提供的奖品送到获奖者手中。

非常幸运，赵女士经过角逐荣获三等奖，获得××厂生产并提供的“××牌”高压锅一个。次日，赵女士即用该高压锅蒸米饭。在蒸米饭过程中，不料高压锅爆炸，赵女士被炸伤。经诊断为：左眼失明，右手食指、中指折断。

惨剧发生后，赵女士的丈夫即去找大奖赛的主办者——某火锅城。该火锅城以奖品为××厂提供为由，让其直接去找××厂解决问题。赵女士的丈夫找到××厂后，××厂以高压锅是奖品为由拒绝承担赔偿责任。无奈之下，赵女士的丈夫便去消协寻求解决问题的办法。

消协受理了赵女士的申请后来到××厂。经消协人员耐心教育和宣传，××厂心悦诚服，最后愿意承担赵女士的全部医疗费用3.8万元。这一赔偿额距赵女士的要求——20万元相去甚远，赵女士坚决不接受。于是，赵女士便向人民法院起诉。

××区人民法院经审理，判决如下：

- (1) ××厂赔偿赵女士人民币3.8万元；
- (2) ××厂补偿赵女士人民币2万元；
- (3) 诉讼费用8000元由××厂承担。

判决书送达后，原、被告均未提起上诉。

《消费者权益保护法》

第1条 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4条 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。

相关提示

《反不正当竞争法》

第2条 经营者在市场交易中，应当遵循自愿、平等、公平、诚实、信用的原则，遵守公认的商业道德。

本法所称的不正当竞争，是指经营者违反本法规定，损害其他经营者的合法权益，扰乱社会经济秩序的行为。

本法所称的经营者，是指从事商品经营或者营利性服务（以下所称商品包括服务）的法人、其他经济组织和个人。

专家提醒

在《消费者权益保护法》中，对经营者的含义，法律未作出明确的界定。我们认为，作为《消费者权益保护法》规范主体之一的经营者应具备以下两个要件：

1. 必须具备合法的主体资格

要求主体具备合法的资格是经济法律规范的统一要求，《消费者权益保护法》也应按照这一要求设定自己的主体。未办理营业执照、经营许可证、税务登记证的主体如若从事工商活动，则受《投机倒把行政处罚暂行条例》规范。

2. 经营的内容必须是提供商品或者服务

经营者所经营的内容必须是提供商品或者服务，而不是其他内容，如行政管理、文化教育等。必须特别注意的是：经营者所提供

的商品，既可能是有形商品，也可能是无形商品；既可能是成品，也可能是半成品。另一方面，应该注意：经营者在提供商品或者服务时，既可能是有偿提供，也可能是无偿提供。有偿提供，如买卖、出租等已为大家所熟知，也引起了大家的注意和重视，但无偿提供还未被大家重视。所以，这里着重谈一下无偿提供时经营者的义务和责任问题。

无偿提供的商品主要是指奖品、赠品、试用品、试看品等。这些商品，消费者基于经营者的提供而拥有所有权或使用权，同时不需为拥有或使用支付费用。

向消费者无偿提供商品或者服务往往是经营者的一种促销手段。经营者为了促销，在销售一种商品或提供一种服务时，往往规定：只要消费者购买商品达到一定数量或数额便奖励一定数量的商品或购物券或馈赠礼品；同样为了促销，经营者在销售一种商品或提供一种服务时（往往是新产品或新型服务），为了使消费者对这种商品或服务有所了解，刺激消费，达到推销商品或提供服务的目的，往往让消费者试用、试看。用这样的手段推销商品或者服务，既节约了广告等宣传费用，效果又好，所以备受商家的青睐。

近几年来，因免费品或免费服务给消费者造成的损害日益增多，已引起了社会各界人士的极大注意和广泛关注。但在解决这类问题时，往往因是免费品而使问题得不到合理解决。依据消法的规定，经营者提供免费品或免费服务给消费者造成的损害也应承担赔偿责任。这是因为：

1. 免费品或免费服务是经营者提供的

消费者所接受的免费品和免费服务均是经营者提供的，而且是自愿提供的，是在没有任何外在强制力作用的情况下提供的。根据《消费者权益保护法》第3条的规定，经营者为消费者提供其生产或销售的商品或提供服务，应适用本法。

2. 免费品或免费服务的质量是不合格的

如果免费品是合格的，那么，消费者自然欢迎，也乐于接受和使用，经营者的责任也无从谈起。问题的关键是，经营者所提供的免费品或免费服务的质量是不合格的。根据《产品质量法》第26、27、28、41条的规定，生产者、销售者对自己生产、销售的商品的质量应承担法律责任。

3. 免费品或免费服务的提供者在主观上是有过错的

免费品或免费服务的质量不合格这一客观事实表明了提供者在主观上是有过错的。如生产者没有严把质量关，销售者没有认真执行进货检查验收制度，服务者技术不过硬等。

因此，免费品或免费服务给消费者造成损害的，提供者也应承担赔偿责任。

案例点拨

本案是一起因奖品质量问题引起损害赔偿的典型案件。

××厂热心公益事业，为繁荣歌坛，推出新人新作，以本厂生产的“××牌”高压锅作奖品赞助歌曲大奖赛本是一件好事。然而，××厂提供的高压锅却存在着严重的质量问题，赵女士在使用中眼、手被炸，造成损害。尽管这一结果是××厂所不希望的，但客观上却给赵女士带来了终身的遗憾。这一损害行为的造成，××厂是有过错的，所以，尽管高压锅是奖品，××厂也应承担赔偿责任。

本案例很典型，也带有一定的普遍性，因而应引起消费者的重视。在本案例中，某火锅城言明奖品的提供者是谁，而且，奖品的提供者既参加了大奖赛，也颁了奖，所以，理所应当对赵女士进行赔偿。如果某火锅城未言明奖品的提供者，则应首先承担赔偿责任，然后再根据法律的有关规定向奖品的提供者进行追索。这一承担责任的模式适用于其他免费品或免费服务的提供者。