

全国“七五”普法推荐用书

谁动了我的 权利?

中国人民大学法律援助中心◎编

消费者维权纠纷 必备法律常识

主编◎胡天龙

▶ 让法律成为生命的陪伴，
让“遇事找法”成为习惯！ ◀

情景再现 以案说法易明白
案例解读 专业分析更透彻
维权提示 学法尊法会用法
法律链接 要点分明有依据

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

全国“七五”普法推荐用书

谁动了我的 权利？

中国人民大学法律援助中心◎编

消费者维权纠纷
必备法律常识

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者维权纠纷必备法律常识 / 中国人民大学法律援助中心

编. —北京: 中国法制出版社, 2016.9

(谁动了我的权利?)

ISBN 978-7-5093-6540-3

I. ①消… II. ①中… III. ①消费者权益保护—民事
纠纷—处理—基本知识—中国 IV. ① D922.294.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 196390 号

责任编辑: 王佩琳 (wangpeilin@zgfs.com)

封面设计: 李 宁

谁动了我的权利? 消费者维权纠纷必备法律常识

SHUIDONGLE WODE QUANLI? XIAOFEIZHE WEIQUAN JIUFEN BIBEI FALÜ CHANGSHI

编者 / 中国人民大学法律援助中心

经销 / 新华书店

印刷 / 三河市紫恒印装有限公司

开本 / 880 毫米 × 1230 毫米 32 开

版次 / 2016 年 11 月第 1 版

印张 / 9.25 字数 / 189 千

2016 年 11 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-6540-3

定价: 29.80 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

值班电话: 010-66026508

传真: 010-66031119

网址: <http://www.zgfs.com>

市场营销部电话: 010-66033393

编辑部电话: 010-66038139

邮购部电话: 010-66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010-66032926)

主 编 胡天龙

副主编 邢 姝 肖 晶

委 员 (按姓氏笔画排序)

于建新 马文婷 王明玥 王琼兴 邓 伊

冯会波 朱嘉华 刘淑妍 李代君 李凯栋

钟以桢 徐 双 徐泽文 梁 尧 游心怡

游嘉慧 潘孝龙

本书撰稿人 (按姓氏笔画排序)

马文婷 王 敏 文诚公 刘 青 刘淑妍

苏伦嘎 何安琪 法文博 洪倩雯 黄 柠

崔寒玉 游心怡

一直在路上

自中华人民共和国第一部宪法颁布以来，我国的法律体系日益完善。婚姻法、消费者权益保护法、合同法等一系列法律的出台，意味着公民的权利在法律上得到了越发完善的确立与保护。当然，权利不应当仅仅存在于法律条文之中，更需要真正地成为公民之荫庇。然而在实践中，维权并非易事。

中国人民大学法律援助中心（以下简称人大法律援助中心）是致力于以我所学、服务社会的学生志愿组织，成立十七年以来，一直致力于法律援助的维权工作。这些年来，该中心的维权工作越发成熟，其业务范围逐步囊括法律咨询、法律普及与诉讼代理等项目，法律援助的烛光越来越亮，照亮了维权与法治的路途。

人大法律援助中心编写的“谁动了我的权利？——维权必备法律常识”系列普法丛书则是其在法律援助的道路上点起的另一盏明灯。从大纲的拟定、案例的选择到内容的撰写，全部由该中心的志愿者在我院胡天龙老师的指导下协力完成，耗时近七百个日夜。本套丛书涉及与公民生活息息相关的多个领域，通过典型案例分析的形式，以通俗的语言向普通民众解释法律



谁动了我的权利？

消费者维权纠纷必备法律常识

条文、分析法律问题，使民众得以更深入地了解 and 运用法律，从而维护自身的合法权益。近两年时间中，法律援助中心志愿者更迭，这盏明灯却被手手相传，志愿者们攻坚克难，终于完成了这部诚意之作。

系列普法丛书的编著与出版是人大法律援助中心一次新的尝试，是一群风华正茂的志愿者们对社会主义法治理念推行的有力贡献。志愿者们结合自身的理论知识与实践经验，向民众宣扬法律知识，并将法律援助的影响力扩展至更广的地域、更多的人群。这是人大法律援助中心志愿者们理念的贯彻，正如他们所说，他们“一直在路上”，把为公民维权的事业做到更好。

我将在普及法律知识、维护公民权利的道路上“筚路蓝缕”的志愿者们称作孤独的骑士，纵使千难万险，一颗服务社会的赤子之心始终未变。他们的功绩或许于今不显，或许黯淡微小，但是我相信终有一日将成为社会主义法治事业的“丰功伟绩”。

作为志愿者们的诚意之作，这部系列普法丛书凝聚了他们希望民众得以维护自身权利、了解法律知识的真诚愿望。希望他们的心血能够得到读者们的喜爱，成为读者们维护自身权利的有效工具。

中国人民大学法学院院长

中国人民大学法学院教授

韩大元

为法律的普及而努力

文本上的法律，对普通群众来说难免生硬难懂。即使有认识法律、学习法律的精神，可是面对成千上万的法律规定，普通老百姓还是不知从何下手。法律条文拿在手中，还是眉头紧锁，对自己遇到的法律问题依然疑惑不解。而法律的实施应当是普遍的，只有得到了普遍实施的法律才能称之为真正意义上的法律，否则就形同虚设。

中国人民大学法律援助中心编写的“谁动了我的权利？——维权必备法律常识”系列普法丛书的出版，是中国人民大学法学院的学生积极履行法律人社会责任的一种尝试，更是贯彻落实党的十八届四中全会精神和决定的一项实际行动。

在主编教师的指导下，丛书编纂的项目筹划、大纲和体例的确定、稿件的创作和修改，主要是由中国人民大学法律援助中心的学生负责，这是很让人感到高兴和欣喜的。近两年的时间，很多同学暑假也坚持在学校统稿和改稿，充分展现了他们“志在愿在，明法明德”的精神和理念，同时也体现了人大学子的社会担当和践行社会主义法治理念的决心。

本套丛书一共分为7册，7个分册涉及的内容分别是：合同、



婚姻家庭、道路交通、劳动就业、消费者权益保护、房产物业、拆迁补偿。7册一共100万字左右，可以说内容涉及了人们日常生活的方方面面。丛书内容是以案例分析的形式呈现的，每分册都由100个左右的典型案例以及对案例的分析构成。通过情景再现、案例解读、维权提示和法律链接四部分，用浅显易懂的语言，将人们的日常生活与法律规定相结合，阐明蕴含在公民生活中的法理。这是很符合普通群众接受法律、了解法律的习惯的。

总结起来，这套丛书有两个特点：第一，强调实用性，介绍的都是与群众生活密切相关的法律知识，简单实用。第二，注重实例运用，用大量案例说明问题，通俗易懂。相信会收到很好的普法效果。

授人以鱼不如授人以渔，让普通群众可以自己拿起法律武器去维护自己的权益，是法律人共同的愿望。希望中国人民大学法律援助中心与中国法制出版社合作推出的这套普法丛书，能够得到广大人民群众的认识和欢迎，能够成为人们维护自身权益的有效工具。

中国人民大学法学院教授 姚辉

法律的生命力

明代名相张居正有言：“天下之事，不难于立法，而难于法之必行。”古往今来众多史实表明，制定再多仅做表面文章、束之高阁或实施不力的法律都无济于事。法律的生命力在于实施，法律的权威在于实施，法律的魅力也在于实施。全面推进依法治国，重点在于严格实施法律，做到严格执法。正是基于此背景，中国人民大学法律援助中心的志愿者们在“人大人”家国情怀和人文传统的召唤下历时两年编写了“谁动了我的权利？——维权必备法律常识”系列普法丛书。

我有幸作为指导主编教师参与了本系列丛书的编撰，也目睹了志愿者们在此过程中付出的艰辛和努力。丛书的创意和架构来自多届中国人民大学法律援助中心志愿者的反复评判和钻研。本系列丛书与学术文章不同，研究和分析或许未涉及高深奥妙的学术问题和争辩，但更肩负着另一份沉甸甸的社会责任——如何使晦涩难懂的法律条文通俗易懂，如何选择有典型意义的案例，如何使判决分析能够让百姓理解运用。本套丛书在法律问题解读上，结合案例细节从各个角度予以解读，分析全面精细；在维权提示上，通过温馨维权提示指导读者如何防患



谁动了我的权利？

消费者维权纠纷必备法律常识

于未然，如何在合法权益受到侵害后及时寻求法律救济和积极主张合法权利；在法律链接上，将与案例有关的主要法律条文详尽列示，特别是在选取具体适用的法律条文方面，志愿者们一直关注新出台的法律法规和司法解释等，在两年时间中反复对列出的法律法规不断予以完善补充，力求让读者看到最新、最全的法律条文和指引。

当前，我国正处于加快推进依法治国的关键时期，感谢中国人民大学法律援助中心践行“人大人”的法律情怀与中国法制出版社合作献上此部诚意之作，谨希望本套丛书能为广大公民维护合法权益提供强有力的法律武器和维权工具，提升生活的安全感，促进构建良好的社会秩序，巩固法治对人们能够自由、有尊严地生活的期许。

丛书是本人和中国人民大学法律援助中心的志愿者们在日常紧张的科研、工作和学习的过程中完成编撰的，定有错误疏漏之处，请读者不吝赐教和指正，期待丛书再版时予以改进。丛书的筹划、编撰和出版得到中国法制出版社王佩琳编辑的精心指导和悉心照顾，中国人民大学法学院韩大元教授、林嘉教授和姚辉教授的支持与厚爱，以及郑晓敏博士的启动帮助，在此一并感谢！

中国人民大学法学院副教授 胡天龙

一直在路上·····	1
为法律的普及而努力·····	3
法律的生命力·····	5

第一章 餐饮消费

1. 餐馆“禁止自带酒水”的规定是否有效? ·····	2
2. 消费者在餐馆被开水烫伤能否索赔? ·····	5
3. 酒店赠送的菜品造成伤害, 谁来埋单? ·····	7
4. 顾客在饭店吃饭时皮包被偷走, 饭店是否承担责任? ·····	10
5. 在饭店吃饭时和邻桌发生纠纷受伤, 由谁承担责任? ·····	12
6. 饭店有权滞留未付款的消费者吗? ·····	15
7. 饭店打折后不开发票合理吗? ·····	17
8. 餐厅对团购优惠的宣传与事实不符, 是否需要承担责任? ···	20
9. 餐馆对餐饮纸巾、茶水不明码标价, 顾客遭遇高额消费 怎么办? ·····	23
10. 餐厅设立最低消费, 是霸王条款吗? ·····	25



第二章 住宿消费

1. “叫醒服务”未达到效果宾馆要承担责任吗? 30
2. 宾馆没有给顾客保留预订好的客房算违约吗? 32
3. 顾客在住宿期间遭入室抢劫, 宾馆要赔偿吗? 35
4. 顾客对宾馆住宿不满意, 退房后要不要付住宿费? ... 37
5. 顾客将车辆停在宾馆指定的停车场, 车辆失窃后宾馆要不要赔偿? 39
6. 顾客因为地面湿滑而摔伤, 宾馆要赔偿吗? 42
7. 入住酒店的时间如何计算? 44
8. 旅客不小心弄污宾馆床单, 退房时宾馆向其索要“床单污染费”, 合理吗? 47
9. 退房时宾馆以住宿费上涨为理由让旅客补交住宿费差价, 合理吗? 49
10. 旅客损坏宾馆物品, 一定要按照宾馆的《旅客须知》的标价赔偿吗? 51

第三章 旅游消费

1. 游客在自由活动时身亡, 旅行社是否承担责任? 56
2. 游客在旅游景区游玩时, 因人群拥挤导致摔倒受伤, 应当由谁承担责任? 59
3. 旅行路线和约定不同, 旅客该怎么办? 62



4. 因航班延误影响旅游行程, 旅行社需要承担责任吗?	64
5. 低价团购游变成“购物游”怎么办?	66
6. 在旅行团指定购物点买到赝品怎么办?	70
7. 三星级酒店变成“陋室”, 不合约定怎么办?	73
8. 旅行合同中的包吃条款, 需要仔细约定吗?	76
9. 旅游合同能转让吗?	79
10. 导游失职造成了旅客的损害, 责任由谁承担?	81

第四章 文体娱乐消费

1. 由于下暴雨等原因演唱会被取消, 观众已支付的门票和交通费、住宿费怎么办?	86
2. 参观动物园时被动物咬伤, 应当由谁承担责任?	88
3. 业主在使用小区的体育器材锻炼时因器械故障受伤, 应当由谁承担责任?	91
4. 观众观看话剧时, 发现演出团体、演员与演出票不符怎么办? ...	93
5. 顾客在体育用品店买到了假的中国国家篮球队球衣, 该怎么办?	95
6. 幼童在游乐园游玩时, 因游乐园内的机械发生故障导致受伤, 应当由谁承担责任?	98
7. 顾客吃了 KTV 赠送的果盘后腹泻, 应当由谁承担责任?	101
8. 在图书市场买到了盗版图书怎么办?	104



第五章 医疗消费

1. 不是医疗事故，患者就不能得到赔偿吗？ 110
2. 产检时医生未告知异常，孕妇产下畸形儿，医疗机构应否承担赔偿责任？ 113
3. 面对医疗纠纷，患方该如何理性对待？ 115
4. 患者家属不签手术同意书，医生可以做手术吗？ 118
5. 手术同意书中的免责条款有法律效力吗？ 121
6. 医疗机构出现误诊，患者就一定可以要求医疗事故赔偿吗？ ... 124
7. 医疗机构无正当理由拒绝收治危急患者并造成严重后果，构成医疗事故吗？ 127
8. 医疗机构限于自身条件无法治好患者，要承担赔偿责任吗？ ... 130
9. 做医疗美容引发不良后果，属于医疗事故吗？ 133
10. 由于患者自身体质的原因而发生意外情况导致不良后果，医疗机构能免责吗？ 136

第六章 交通工具买卖与交通运输消费

1. 经营者“虚拟售车”，购车人如何维权？ 140
2. 无票乘坐公交车受损害，能否得到赔偿？ 143
3. 正规出租车不使用计价器计价，如何处理？ 145
4. 航空托运行李损坏，乘客如何维权？ 148
5. 乘坐列车途中婴儿病发身亡，承运方应否担责？ 152



6. 试驾过程中发生车祸,汽车销售方应否承担责任?	154
7. 乘坐出租车遭遇车祸受损应向谁求偿?	157
8. 乘客下飞机摔倒受伤,能否得到赔偿?	160
9. 售卖车票搭售保险的行为合法吗?	163
10. 空调车不开空调,乘客可以要求降价吗?	165
11. 乘客自己将手臂伸出窗外导致受伤,能否要求承运方赔偿?	168

第七章 网络购物

1. 在购物网站下订单后,商家不发货或迟延发货怎么办? ...	172
2. 网购收到的商品与商品的描述不符怎么办?	175
3. 通过网站购物时,可以索要发票吗?	178
4. 在网上商城购物,收到商品后可以退货吗?	180
5. 在网站购物时,可以享受“三包”服务吗?	184
6. 在购物网站给商家“差评”后遭到威胁怎么办?	187
7. 因网购商品质量问题造成损失,应该找谁索赔?	190
8. 网站购物时个人信息和隐私被泄露,消费者该怎么办? ...	192
9. 网购商品被快递公司损坏时,应由谁负责?	195

第八章 金融消费

1. 网银被盗导致损失,可否要求银行赔偿?	200
2. 信用卡被盗刷如何维权?	204



3. 理财产品收益未达预期, 投资者可否向银行索赔?	207
4. 商业银行私自查询公民个人信用报告, 是否侵犯其隐私权? ...	209
5. 证券公司未按客户指令购入股票, 应否赔偿股票差价 损失?	213
6. 暂未交足保费的保险合同, 效力如何认定?	215
7. 保险合同中格式条款的效力如何认定?	218
8. 如何认定人寿保险投保人是否如实告知?	221
9. 保险公司能以自行推定的理由为依据而拒赔吗?	224
10. 因人身保险合同产生纠纷, 管辖法院如何确定?	227

第九章 教育培训消费

1. 因教育培训产生纠纷, 是否适用消费者权益保护法?	232
2. 自己孩子在幼儿园被其他孩子弄伤, 可以找谁赔偿?	235
3. 孩子在幼儿园上学期间走失, 幼儿园应当承担什么责任? ...	238
4. 在合作办学的情况下, 学校与学生发生纠纷, 由合作办学的 哪一方承担合同义务?	241
5. 不具备办学资质的公司招收学员, 是否存在欺诈?	244
6. 与考研辅导机构签订的“保过”协议有效吗?	247
7. 学校搬迁, 与约定就读地点不符, 是否属于违约?	250
8. 无办学资格进行学历教育招生, 是否构成欺诈?	252
9. 与培训机构发生纠纷, 应找什么部门维权?	255



第十章 农资消费

1. 假饲料养鱼致鱼产量减产，消费者可要求三倍赔偿吗？ … 260
2. 购买的农机无法按政策享受国家补贴，该如何维权？ …… 262
3. 假农药造成减产，销售者应承担什么责任？ …………… 265
4. 使用无说明书农药致人死亡，能否要求经营者承担责任？ … 268
5. 购买打折“处理”的农机，消费者还享有“三包”服务吗？ … 271
6. 买到假种子导致损失，消费者应当向谁索取赔偿？ …………… 274