



新农村建设实用法律丛书

消费者权益保护法篇

霍改霞 编著

XIN NONGCUN JIANSHE SHIYONG
FALU CONGSHU
XIAOFEIZHEQUANYIBAOHUFU PIAN

河北人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新农村建设实用法律丛书. 消费者权益保护法篇/霍改霞编著. —石家庄: 河北人民出版社, 2009. 2
ISBN 978-7-202-05184-9

I. 新… II. 霍… III. ①法律—基本知识—中国②消费者权益保护法—案例—分析—中国 IV. D920.5 D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 214020 号

丛 书 名	新农村建设实用法律丛书
书 名	消费者权益保护法篇
编 著	霍改霞

出版发行	河北人民出版社 (石家庄市友谊北大街 330 号)
印 刷	昌黎太阳红彩色印刷有限责任公司
开 本	787×1092 毫米 1/32
印 张	4.125
字 数	81 000
版 次	2009 年 2 月第 1 版 2009 年 2 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-202-05184-9/D·555
定 价	7.20 元

版权所有 翻印必究

目 录

1. 消法作用大，帮咱来说话	(1)
2. 案例一 知假买假者同样是消费者	(3)
案例二 诉讼请求未受支持，只因自己不是消 费者	(4)
3. 案例一 非法经营者同样受消法制裁	(6)
案例二 私下交易不能获双倍赔偿	(8)
4. 诚信为本，生意兴隆	(9)
5. 商场摔倒，商家担责	(11)
6. “美而健”改“养而健”，经营者自食恶果 ...	(12)
7. 强买强卖不合理，消费者愤怒讨说法	(14)
8. 垄断行业可以强制消费者吗	(16)
9. 邮票岂能代替零钱	(18)
10. 强迫农民购买种子应承担相应责任	(19)
11. 拒绝不公平交易	(21)
12. 消费者受损，经营者赔偿	(23)
13. 如何理解消费者的结社权	(24)
14. 什么是消费者的获得相关知识权	(26)

15. 侮辱人格尊严，消费者说“不”	(28)
16. 保障消费者的监督权	(29)
17. “假一赔十”应兑现，“偷一罚十”属无效	(31)
18. 特约监督员的苦恼	(33)
19. 诉讼事由相同，判决结果相异	(35)
20. 未明码标价，应该受处罚	(37)
21. 租赁他人柜台，标明自己名称	(39)
22. 索要发票，天经地义	(40)
23. “处理”产品也要保修	(42)
24. 奖品与实物不符，消费者依法维权	(44)
25. 打折商品也享有“三包”权利	(46)
26. “三包”期内不维修，费用应承担	(48)
27. 私自改装农机，销售者不承担责任	(49)
28. 低价商品伤到人，商场无条件赔偿	(51)
29. 商场强行搜查消费者身体，侮辱人格要赔偿	(53)
30. 强迫交易犯罪，经营者难逃其责	(54)
31. 诉讼——消费者维权利器	(56)
32. 化肥烧苗群体上访，消协调解村民开怀	(57)
33. 假种无情人有情，消协工商驱愁云	(59)
34. 房屋面积缩水，消协帮忙维权	(61)

35. 权益受侵犯，农民投诉到消协	(63)
36. 不合格非“B瓶”伤人，消协委托鉴定	(64)
37. 支持起诉，为消费者维权	(66)
38. 消协曝光违法行为不是侵犯名誉权	(68)
39. 见利忘义，消协承担责任	(69)
40. 新品种不新，消费者如何维权	(71)
41. 自行车车把断裂，消费者获赔	(73)
42. 酒水虽免费，责任不能免	(75)
43. 经营者分立，责任仍承担	(76)
44. 出借营业执照，不能出借责任	(78)
45. 展销会上买商品，责任谁承担	(80)
46. 工商部门对虚假广告叫停	(81)
47. 出售缺陷产品，经营者担责	(83)
48. 产品未投入流通，经营者免责	(85)
49. 商品不具备相应使用性能，经营者应退换	(86)
50. 不符合“绿色食品”标准，不能出售	(88)
51. 商品缺斤短两，责任不能“缺斤短两”	(90)
52. 旅行社服务质量差，消费者投诉要担责	(92)
53. “新”手机里出现“旧”面孔	(94)
54. 啤酒瓶自爆致人伤残，消费者获赔 9 万元	(96)

55. 被服务生伤害致死，经营者承担责任	(98)
56. 造成财产损害，经营者如何赔偿	(100)
57. “三包” 期内经维修不能正常使用，经营者应 退换货	(102)
58. 邮购商品，经营者应承担哪些责任	(104)
59. 未履行义务，预付款怎可不退	(105)
60. 商品不合格，经营者应退货	(107)
61. 欺诈消费者，双倍返还货款	(109)
62. 农民权益受侵犯，两种诉讼任由选	(112)
63. 销售假冒伪劣商品应承担何种行政责任	(114)
64. 对行政处罚不服怎么办	(116)
65. 阻碍执行职务，受害者反要受处罚	(118)
66. 国家机关工作人员玩忽职守应承担什么责任	(120)
67. 农民购买生产资料同样受《消费者权益保护 法》保护	(122)

1. 消法作用大，帮咱来说话

【相关法条】

《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》）第一条：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。

【案情】

2007年1月，个体户丁某从市某农资有限责任公司购进磷肥18吨，分别销售给该乡5位个体工商户，这5人又将肥料卖给97户农民用于种植玉米。农户施用磷肥后，所种植的333.2亩玉米苗叶片边缘均呈现紫红色，叶片有病斑，玉米苗长势弱，造成玉米减产。97户农民多次找到5位个体工商户和丁某以及某农资有限责任公司，均未得到满意答复。看着一年的血汗就这样白流了，农民们情绪激动。他们找到当地消费者协会，声称再不解决问题，就集体到北京上访。当地消费者协会接到投诉后委托县质量技术监督局对该磷肥进行检验，结果判定该磷肥不符合厂家明示的质量要求。12月，消协组织调解，由某农资有限责任公司赔偿受损害的97户农户共计8万元，最大限度地挽回了农户的经济损失。同时，该县工商局责令经营者停止违法行为，并处以1万元的行政处罚。

【点 评】

《消费者权益保护法》是调整在保护公民消费权益的过程中所产生的社会关系的法律规范的总称。《消费者权益保护法》的颁布实施，是我国第一次以立法的形式全面确认消费者的权利，此举对保护消费者的权益，规范经营者的行为，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展具有十分重要的意义。《消费者权益保护法》的作用，是与其立法的目的和宗旨相一致的，主要表现在以下几方面：（1）保护消费者的合法权益。通过《消费者权益保护法》的颁布，明确了消费者的权利，确立和加强了保护消费者权益的法律基础，弥补了原有法律、法规在保障消费者权益方面调整作用不全的缺陷。（2）维护社会经济秩序。《消费者权益保护法》规范了经营者在维护消费者权益中承担的义务，特别是着重规范经营者与消费者的交易行为，对社会经济秩序产生重要的维护作用。（3）促进社会主义市场经济健康发展。保护消费者权益不是消费者个人之事，当代社会的生产和消费的关系密不可分，结构合理、健康发展的消费无疑会促进生产的均衡发展，没有消费，也就没有市场。保护消费者权益成为贯彻消费政策的重要内容，因此有利于社会主义市场经济的健康发展。

在市场经济条件下，维护广大消费者的合法权益就是维护人民群众的切身利益。本案中生产厂家社会责任缺失，生产的肥料不符合相关的质量要求，给农民带来一场人为灾害。而农资问题最易造成群体投诉，影响社会稳定，本案中的消费者协会运用《消费者权益保护法》的相关规定进行调解，及时为农民挽回了损失，化解了矛盾，避免了一场恶性

事件的发生，维护了社会稳定。

2. 案例一 知假买假者同样是消费者

【相关法条】

《消费者权益保护法》第二条：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。

【案情】

李某于2004年3月20日在本村个体商店赵某处购买五香豆腐干若干袋，3月25日又在该处购买了若干袋五香豆腐干，根据豆腐干包装袋上的生产日期，该食品已超过保质期一个月有余。同年4月2日，李某得知他人于3月18日在该店所购买的同一出厂日期的若干豆腐干向赵某索赔双倍赔偿成功，于是李某就20日、25日所购买的豆腐干向赵某索赔，也要求双倍赔偿，但是协商未果，李某遂诉至法院要求退还货款并加倍赔偿。赵某辩称原告购买豆腐干是以加倍赔偿为目的，并不是为了生活消费需要，故不是《消费者权益保护法》所保护的消费者，不应获得加倍赔偿，只同意退货，并承担适当损失。法院最终判决被告赵某双倍赔偿原告李某购买过期商品所付的价款。

【点评】

消费者是指为满足生活需要而购买或使用经营者提供的

商品或服务的人。它区别于商品生产者和商品批发零售者，看一个人是否属于法律意义上的消费者，关键是看他有偿获得的商品或接受的服务是否用来满足个人或家庭的物质和文化生活需要。如果不是用来满足个人或家庭的物质和文化生活需要，而是用于生产和经营，则不是消费者。消费者主体身份确定的时间是在购买商品或接受服务时，这时形成经营者与消费者之间的权利义务关系。消费者享有对商品或服务进行监督的权利，国家也鼓励、支持消费者对损害消费者利益的行为作斗争。因此，就本案而言，即使消费者盯住假冒伪劣或过期商品，为获得加倍赔偿而购买，此种行为不仅不具有违法性，反而具有社会公益性，对于净化经营行为，维护社会、公众合法权益都具有积极作用。更何况，本案中，李某在两次购买商品时并不知道其他消费者双倍索赔成功的事情。因此，应当认定李某是《消费者权益保护法》所规定的消费者，人民法院适用《消费者权益保护法》对该案进行判决是完全正确的。在当前假冒伪劣商品充斥市场，商家普遍缺乏诚信的形势下，本案对于我国市场经济的健康发展，对于广大购买普通商品的消费者而言，具有典型意义。

案例二 诉讼请求未受支持，只因自己不是消费者

【案情】

余某在村里开了一个小店铺，专门炸油条、油饼等出售。他和邻村一家面粉厂签订了常年供货合同。2005年的

一天，余某发现当天炸出的油条不像往常那么好看，村民们也反映味道不如以前的好吃。经过仔细检查，发现是面粉厂前一天送来的面粉有质量问题。在和面粉厂协商未果的情况下，余某到法院起诉，要求法院按照《消费者权益保护法》的规定，判决面粉厂双倍赔偿。法院经过审查后驳回了余某的诉讼请求。

【点 评】

法院之所以驳回余某的诉讼请求，是因为余某不是消费者，《消费者权益保护法》对他和面粉厂的纠纷不适用。判断一个人是不是消法中的消费者，应从三个方面入手：首先，消费者是购买、使用商品或接受服务的人，包括为了生活需要而购买某种商品或服务的人。当某人为了自己或他人的生活需要而购买某种商品或服务时，在交易过程中，他是以消费者身份出现的，《消费者权益保护法》中规定的相关权利他都可以享有。此外，某种商品的使用人或服务的接受人，使用他人购买的商品或接受由他人支付费用的服务的人，同样也是消费者。其次，消费者购买、使用的商品和接受的服务是由经营者提供的。这里的商品和服务不仅包括通过支付价款获得的，而且包括经营者赠与的商品或服务，但是，必须是经营者提供的。例如，农民食用自己生产的蔬菜、粮食，就不是法律上规定的消费者。第三，消费者是进行生活性消费活动的人。

经营者在生产经营活动中，同样需要购买各种原材料、生产工具等商品，但是，经营者购买这些商品不是为了满足其个人的生活需要，而是为了生产的需要，所以不能受到

《消费者权益保护法》的调整和保护。本案中的余某就是这样的经营者，所以法院的判决是完全正确的。不过对于余某和面粉厂之间的产品质量纠纷，可以依据《民法通则》《合同法》《产品质量法》等进行处理，余某的权益也可依据这些法律受到保护。

3. 案例一 非法经营者同样受消法制裁

【相关法条】

《消费者权益保护法》第三条：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。

【案情】

某镇中学购进一批复读机，老师动员学生每人买一台学习英语，以便提高英语学习水平，但很多学生拒绝购买，结果造成大部分复读机压存库中。学校领导遂命人在镇集贸市场设摊销售，旁边立了一块“减价销售，一律 100 元”的广告牌。这个价格比当时市面上的复读机价格要低很多。消费者宋某看到后，就为正在上高中的女儿买了一台，但是没用几回，按钮便崩脱，声音时断时续，无法再继续使用。宋某拿着复读机找到校领导，要求退货，校领导只同意为其修理，拒绝退货，几经交涉，没有结果。宋某于是到消费者协会投诉，学校却认为自己属于事业单位，并非进行商品或者

服务经营的企业，不应属于《消费者权益保护法》中的经营者，所以对此纠纷消协无权调解。宋某于是向县人民法院起诉。人民法院在审理中认定学校是该案中的经营者，其没有履行经营者的有关质量义务，侵犯了消费者宋某的权利。为此，法院判决学校对宋某购买的复读机作退货处理，并赔偿宋某经济损失 60 元。

【点 评】

所谓经营者是指为消费者提供其生产、销售的商品或服务的公民、法人和其他组织。只要从事了经营活动，不论是合法经营还是违法经营，都属于经营者，都应承担有关法律、法规中关于经营者的义务。可见我国《消费者权益保护法》第三条关于经营者的规定并未排除违法经营者作为其调整对象，而是涵盖了这些违法经营者。这些违法经营者实际上处于与消费者相对应的经营者的地位，将其认定为“经营者”是合乎逻辑的。违法经营者虽然不具备经营资格，其经营行为应当依法予以取缔。但它进行经营行为已成为既定事实，这一事实又关系到消费者的切身利益。如果不将其认定为经营者，消费者合法权益得不到保护。

在本案中，某镇中学作为事业单位，依法没有经营资格，不得从事经营活动。该中学进行的复读机销售行为属于违法经营，应当依法予以取缔。但是，由于它实际上从事的经营活动已经使其与消费者之间形成了既定的权利义务关系，该中学处于经营者的地位，应当承担经营者的义务和责任，所以法院的判决将其认定为经营者是完全正确的。

案例二 私下交易不能获双倍赔偿

【案情】

小王花 2500 元购买了一款新型手机，使用一个月后因为家中老人生病缺钱，就将手机以 2000 元的价格卖给了同村的小章。小章用了一个星期，发现手机接收信号非常不好，还经常断电，根本无法正常使用。为此，小章找到小王，想让他依据《消费者权益保护法》第 49 条的规定双倍赔偿，小王说：“我自己又不是卖手机的，凭什么双倍赔偿你，你要是愿意，就把手机给我退回来，我把钱退给你，说别的都没用。”于是，双方发生争执。小章的请求有没有道理呢？

【点评】

本案中，问题的实质是小王是否属于经营者？因为《消费者权益保护法》调整的是消费者与经营者之间的法律关系。如果小王是经营者，那就适用《消费者权益保护法》，小章的请求就得到支持，反之，就不能得到支持。

一般而言，经营者是指以营利为目的从事商品生产和销售以及提供服务的人（包括自然人和法人）。在消费者保护法律体系中，经营者是与消费者相对应的一方主体，是提供消费资料 and 消费性服务的人。从本案看，小王显然不是以营利为目的从事商品生产和销售以及提供服务的人，所以他不

能构成《消费者权益保护法》中的经营者。因此，小章的请求就没有道理，也就不能得到支持。但是，小章可以向生产、经销该手机的商家求偿。若小章无法找到商家或者不方便向商家行使自己的权利，也可以依据合同法的相关规定，要求小王赔偿损失。

4. 诚信为本，生意兴隆

【相关法条】

《消费者权益保护法》第四条：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。

【案情】

春节将至，某鞋店在报纸、电台、电视台等媒体中公开承诺“春节期间，凡在本鞋店购买的推荐商品，穿坏一双赔一双，穿坏两双赔两双”。田某见广告后，在该鞋店购买了一双价值 148 元的推荐女鞋，购货发票上有“推荐产品”字样。该鞋穿后不久，鞋跟开始松动，不到 1 个月，鞋跟脱落。田某拿着鞋和发票找到鞋店，此时，鞋店已经取消了该批女鞋的推荐商品资格，但鞋店经理在看到田某的鞋和发票后，马上为田某更换了同一款式的另一双女鞋，并承诺如果再发生质量问题，鞋店仍无偿负责更换或退货。田某对鞋店的做法非常满意，回家后逢人便说那家鞋店好，如何讲信誉，一传十，十传百，一时间鞋店名气大增，每天人满为

患，销售额自然直线上升。

【点 评】

经营者与消费者的商品交易，是一种平等主体之间的活动，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用原则。首先，消费者有权根据自己的意志和利益，决定是否进行某种交易活动；有权根据自己的意愿选择提供的商品或者服务的经营者、商品品种、服务方式；消费者的行为不受任何方式的强制或欺诈。其次，消费者在与经营者交易过程中，法律地位完全平等，经营者在交易过程中，不存在行政上的特权，即使是具有一定行政职能的公用事业单位，与消费者之间也不存在行政上的隶属关系，任何消费者和经营者都不得实施不公平交换和不平等竞争的行为；消费者和经营者在交易过程中，必须平等协商，不可强迫。第三，消费者与经营者进行交易，在享有权利和承担义务上不得显失公平，更不能一方只享有权利，而另一方只承担义务；消费者在交易过程中，人身、财产受到损失时，有权获得赔偿。第四，经营者对消费者应当诚实不欺，恪守承诺，讲究信用，双方都应以诚实信用的方式履行法定义务和约定义务。

总之，经营者在交易过程中，其行为应当受到交易原则的约束。其中，自愿原则是前提，平等、公平原则是保障，而诚信则是经营者维护信誉，长期经营的良方。本案中的经营者——鞋店勇于面对自己作出的承诺并认真履行，真正做到了一言九鼎，在维护消费者利益的同时，也为自己带来了利润。

5. 商场摔倒，商家担责

【相关法条】

《消费者权益保护法》第七条：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。

消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

【案情】

2006年12月6日，张某和邻居一起到镇上的某个商场购物。当时天上正飘着小雪花，道路有些湿滑。到了商场，刚一进门，由于商场地板砖太光滑，再加上脚下粘着雪，张某一下子摔倒在地，被邻居送至医院治疗。经诊断，张某为右侧股骨骨折。2007年1月，张某伤愈出院后要求商场赔偿其在住院期间所支付的医疗费、护理费和误工费等费用共计7700元。商场认为，自己只对所售的商品质量负责，并没有责任支付张某摔伤的医疗费用，况且张某摔伤是他自己不小心造成的，跟商场没有关系，不同意对张某进行赔偿。张某无奈之下到法院起诉，最后，在法院的调解下，商场共赔偿张某各项损失7000元，并向张某赔礼道歉。

【点评】

本案中，商场侵犯了消费者张某的安全权，对于张某的摔伤应该承担责任。所谓安全权，是指消费者在购买使用商