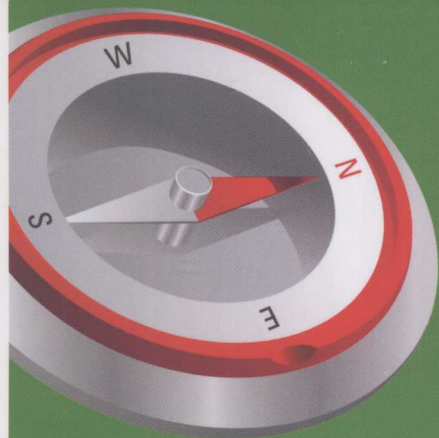


百姓消费维权 法律指南

Bai Xing Xiao Fei Wei Quan
Fa Lü Zhi Nan



徐康平◎主编

中国物资出版社

百姓消费维权法律指南

徐康平 主编

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

百姓消费维权法律指南/徐康平主编. —北京: 中国物资出版社, 2008. 1

ISBN 978-7-5047-2772-5

I. 百… II. 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 (2007) 第 194041 号

责任编辑 秦理曼

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

中国农业出版社印刷厂印刷

开本: 720mm×980mm 1/16 印张: 21 字数: 355 千字

2008 年 3 月第 1 版 2008 年 3 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5047-2772-5/D·0058

印数: 0001—4000 册

定价: 36.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

前言



随着社会经济的发展，人们在追求物质生活质量的同时，依法维权意识也在不断提高，在生活消费中越来越重视维护自己的权益。尽管如此，在日常生活中，还是常常会碰到侵犯消费者合法权益的事情。比如：所购买的商品存在质量问题，就餐中出现饭菜的卫生问题，购房时遭遇购房陷阱，等等。普通百姓虽有一定的维权意识，但是在真正面对商家并与其交涉退货、返修、索赔时，又往往找不到相应的法律依据，不知道法律究竟赋予了消费者哪些权利，或者不知道如何正确地运用法律，找到最佳的对策，最大限度地维护自己的权益。因此，有针对性、系统地介绍我国保护百姓衣食住行的法律规定及百姓消费时应注意的问题十分必要。本书正是从这点出发，依据我国的法律、法规，结合市场规则及百姓衣食住行中常见的消费纠纷和涉及的法律问题进行编写。

全书的内容大致可分为以下章节：一、消费者维权概述；二、购物维权；三、居住维权；四、餐饮维权；五、就医维权；六、乘车维权；七、旅游维权；八、购车维权；九、置房维权；十、家装维权；十一、娱乐维权；十二、美容维权。

本书由徐康平任主编，于明燕、王桂菊任副主编，参加编写的人员还有衣秋静、李敏、陈强安、岳树利、郑强、赵帅、赵建彰、赵静、胡琴、闻汉东、简茜。由于消费者维权的领域相当广泛，加之时间仓促和编者水平有限，本书出现疏漏和错误在所难免，敬请读者批评指正。

编者
2008.1

目录



一、消费者维权概述

- (一) 消费者维权基础知识问答 (1)
1. 什么是消费者? (1)
 2. 《消费者权益保护法》是一部什么样的法律? (2)
 3. 除了《消费者权益保护法》还有哪些法律能保护消费者权益? (3)
 4. 消费者都能享有哪些权利? (3)
 5. 什么是消费者的安全保障权? (4)
 6. 什么是消费者的知情权? (5)
 7. 常见的欺诈消费者的行为有哪些? (6)
 8. 什么是消费者的自主选择权? (8)
 9. 什么是消费者的公平交易权? (9)
 10. 什么是消费者的获得赔偿权? (10)
 11. 什么是消费者的结社权? (11)
 12. 什么是获得消费知识权? (12)
 13. 什么是消费者的人格尊严权、受尊重权? (12)
 14. 什么是消费者的监督权? (13)
 15. 侵犯消费者权益应承担什么样的民事责任? (14)
 16. 如何承担对消费者的违约责任? (16)
 17. 消费者解决权益纠纷有哪些途径? (17)

18. 消费者协会是什么样的组织? (18)
19. 消费者应该如何向消费者协会投诉? (18)

- (二) 典型案例解答 (19)
1. 消费者知情权受到侵害, 能否获得赔偿? (19)
2. 知假买假是否能受到《消费者权益保护法》的保护? (20)

二、购物维权

- (一) 购物维权知识问答 (23)
1. 儿童私自购买贵重物品, 家长是否有权要求退货? (23)
2. 商品标错价格, 消费者是否有权拒付超过价签的货款? (24)
3. 在什么情况下消费者有权选择退货? (25)
4. 在退货、换货时遇价格变动, 经营者能否要求消费者补差价或支付折旧费? (26)
5. 消费者购买的打折商品能不能退换? (27)
6. 消费者在购物时没有索要发票, 出现质量问题时怎么办? (27)
7. 消费者网上购物受到损害时, 如何维护自己的合法权益? (28)
8. 消费者购买了过期商品, 如何索赔? (29)
9. 消费者在展销会、租赁柜台购买商品或接受服务受到损害可否向展销会的举办者或柜台租赁者索赔? (30)
10. 经营者的“一物二卖”行为是否有效? (30)
11. 经营者对赠送的商品, 出现质量问题时应不应该承担责任? (31)
12. 经营者谎称“清仓价”、“大出血”的促销行为属于欺诈消费者行为吗? (32)
13. 经营者能否以“店堂告示”为借口, 拒绝承担责任? (33)
14. 消费者在商场购物时, 因商场地滑而滑倒摔伤, 能否要求商场赔偿损失? (33)
15. 消费者以预付款的方式购买商品, 而经营者未按约定提供, 消费

者如何维护自己的合法权益?	(34)
16. 经营者“假一赔十”的承诺应否兑现?	(35)
17. 购买的商品产地不实, 消费者可否要求双倍赔偿?	(36)
18. 直销商品出现质量问题时, 如何解决?	(37)
19. 经营者利用“托儿”推销商品是否构成欺诈?	(38)
20. 消费者因相信经营者的虚假广告购买商品而受到损失, 是否有权 索赔?	(38)
21. 商品的“三包”期限是如何确定的?	(39)
22. 商场进行有奖销售的行为, 哪些是不合法的?	(39)
 (二) 典型案例解答	(41)
1. 知假买假, 能否要求双倍赔偿?	(41)
2. 消费者在商场无故被怀疑盗窃遭殴打, 能否提出精神损害赔偿?	(42)
3. 商品的性能与其名称不符, 是否可以直接要求销售者承担责任?	(44)
4. 在购物过程中, 因第三人侵权造成损害, 经营者是否应当承担 责任?	(45)

三、居住维权

(一) 居住维权知识问答	(48)
1. 什么是业主公约? 业主是否可以拒绝加入业主公约?	(48)
2. 政府、开发商、业主大会、业主委员会、管委会和物业管理公司 的关系如何?	(49)
3. 业主享有权利的法律依据是什么?	(50)
4. 成立业主委员会应具备哪些条件?	(50)
5. 如何选聘物业管理公司?	(51)
6. 如何设立住宅维修基金?	(52)
7. 如何使用住宅维修基金?	(53)
8. 物业管理费都包含哪些项目?	(54)



9. 业主的知情权有哪些? 如何行使?	(55)
10. 应从何时开始向业主计收物业费?	(56)
11. 业主可否以房屋质量存在问题为由拒缴物业管理费?	(56)
12. 业主可否以物业管理公司服务质量不合格为由拒缴物业管理费?	(57)
13. 房屋质量是如何分类的?	(58)
14. 如何确定房屋的保修期?	(58)
15. 开发商承诺的物业管理条件没有履行, 业主如何维权?	(59)
16. 物业公司有没有罚款权?	(60)
17. 物业管理公司是否可以因业主不缴纳物业管理费而停水停电?	(61)
18. 小区内的道路、绿地、物业服务用房、公用设施以及其他公共场 所归谁所有?	(61)
19. 小区内的车位、车库归谁所有?	(61)
20. 业主可否有权将其住宅改为经营性用房?	(62)
21. 如何保障业主通风、采光和日照的权利?	(63)
22. 物业公司是否有权要求按照统一规定安装空调机?	(64)
23. 遇到影响生活和休息的噪声怎么办?	(64)
24. 自家的阳台可以随意封吗?	(65)
25. 业主封阳台应当履行什么样的程序?	(66)
26. 邻里之间排放、施放污染物怎么办?	(66)
27. 业主交了保安费后财产被盗, 可否追究物业公司的责任?	(67)
28. 业主是否应当承担物业公司合理的管理账目亏损?	(68)
29. 出现紧急情况, 物业管理人員能否破门而入?	(68)
30. 小区公共区域经营收入应归谁所有?	(70)
(二) 典型案例解答	(70)
1. 未经业主大会决议, 业主委员会是否有权提起诉讼?	(70)
2. 非业主的实际使用人能否成为物业管理纠纷诉讼的原告与被告?	(71)

四、餐饮维权

- (一) 餐饮维权知识问答 (73)
1. 消费者去餐馆就餐应当享有哪些权利? (73)
 2. 消费者就餐时摔伤能否要求店家赔偿? (74)
 3. 未成年人在餐厅内设的游戏区摔伤, 谁来负责? (75)
 4. 饭店无偿看管客人车辆, 失窃后应不应当赔偿? (76)
 5. 消费者在自助餐厅就餐, 物品失窃能否要求商家赔偿? (78)
 6. 餐厅提供的免费酒水造成消费者损害的, 谁来负责? (79)
 7. 餐馆免费请吃造成消费者损害, 消费者如何索赔? (80)
 8. 消费者就餐时, 因第三人侵权而遭受人身损害, 是否可以向餐馆要求赔偿? (81)
 9. 转租的餐馆经营中造成消费者损害的, 消费者应当向谁索赔? (82)
 10. 餐馆的菜单欺诈性标价, 消费者如何维权? (83)
 11. 餐馆的店堂告示是否对消费者有约束力? (84)
 12. 餐馆所谓的“最终解释权”到底由谁来解释? (86)
 13. 常见的餐馆欺诈行为有哪些? (87)
 14. 餐馆可以禁止自带酒水吗? (88)
 15. 饭店有权规定最低消费金额吗? (90)
 16. 消费者合法权益受到侵害, 原餐馆与其他商家合并, 消费者如何维权? (91)
 17. 原餐馆分立, 消费者损害由谁来承担责任? (92)
 18. 消费者在连锁的餐馆消费遭遇不法侵害, 如何追究其责任? (93)
 19. 消费者就餐时食物中毒该如何索赔? (94)
 20. 消费者在向消费者协会投诉时, 需要提供哪些证据? (95)
- (二) 典型案例解答 (95)
1. 饭店转让给他人经营中造成消费者损害, 消费者向谁要求赔偿? (95)

2. 消费者就餐被烫伤, 损失谁来赔? (96)
3. 饭店服务名不副实, 顾客如何获得赔偿? (98)

五、就医维权

(一) 就医维权知识问答 (100)

1. 医院和患者之间的关系属于什么性质? (100)
2. 患者就医时, 如何判断合法与不合法的医疗机构? (100)
3. 患者在就医时享有哪些权利? (102)
4. 哪些情况属于非法行医? (103)
5. 医院将科室承包给他人后发生医疗纠纷, 患者能否向医院索赔? (104)
6. 患者在治疗中出现并发症, 造成人身伤害, 医院是否应承担责任? (104)
7. 医院的救护车在接送病人的途中发生延误, 导致病人死亡,
医院是否应承担赔偿责任? (105)
8. 救护车发生交通事故直接导致患者死亡或受伤, 患者及其家属
应该向谁索赔? (106)
9. 医院能够自己生产、配制药剂并出售吗? (106)
10. 医院配制、出售劣药、假药, 要承担什么责任? (107)
11. 医生开出的处方不明确, 导致药害事故发生, 谁来承担责任? (108)
12. 由于医疗器械质量问题导致医疗事故, 责任谁来承担? (109)
13. 患者就医时, 被告知参与新药临床试验, 如何避免风险维护
权利? (110)
14. 患者相信“名人效应”, 定点就医, 然而疗效不佳, 怎么办? (111)
15. 医院或医生是否有权利用患者病例进行学术研究或广告宣传? (111)
16. 医院让患者及其家属签署手术同意书是否就能免责? (112)
17. 医院和医生是否需要为医疗意外负责? (113)
18. 如何确定医疗事故的等级? (114)
19. 认定医疗事故应该具备哪些条件? (114)
20. 医疗事故技术鉴定如何进行? (115)



21. 患者及家属如何判断鉴定委员会的结论是否公正、正确?	(116)
22. 不同级别的医疗事故技术鉴定委员会做出的医疗事故鉴定不同, 怎么办?	(116)
23. 患者及家属如果不服鉴定结论, 如何提出再次鉴定申请?	(117)
24. 患者及家属认为医疗事故鉴定专家小组的最终鉴定结论不公正, 怎么办?	(118)
25. 医疗事故技术鉴定是否属于人民法院审理医疗赔偿纠纷案件的必经程序?	(118)
26. 如果不想打官司, 是否还有其他途径可以解决医疗纠纷?	(119)
27. 患者及家属因医疗事故争议向人民法院提起诉讼, 是否有时间限制?	(120)
28. 病历在医疗事故纠纷中起到什么作用?	(120)
29. 医疗事故发生后, 患者及家属怎么收集和保存最有利的证据?	(121)
30. 患者在治疗中死亡, 家属怀疑因医疗事故所致, 如何要求尸检?	(122)
31. 在医疗事故赔偿中, 患者及家属如何争取最大利益?	(122)
32. 医疗事故发生后, 如何计算、确定直接财产损失的数目?	(123)
33. 患者及家属能否要求医院支付医疗事故发生以前的医疗费?	(124)
34. 在医疗事故纠纷中, 患者除了手术费、药费外, 还有许多的开支, 能否要求医院支付这些费用?	(125)
35. 患者因医疗事故接受治疗而减少了收入, 应按什么标准向医院索赔?	(126)
36. 由于医疗事故导致患者致残或死亡, 医院应该如何向患者的被扶养人支付生活费补偿?	(127)
(二) 典型案例解答	(127)
1. 医院未尽到应尽的忠实义务, 应当如何赔偿给患者造成的损失?	(127)
2. 医院误诊患者感染艾滋病并向其单位通报, 医院是否侵犯了患者的名誉权?	(130)



六、乘车维权

- (一) 乘车维权知识问答
1. 乘客和承运人是一种什么关系? (133)
 2. 乘客因公共汽车突然刹车而受伤害, 能否向公交公司索赔? (134)
 3. 乘客在乘车时遭抢劫, 该如何维权? (135)
 4. 乘客在公交车上被盗, 能否要求客运公司赔偿? 司机有什么义务? (136)
 5. 乘客未购票乘车, 途中受伤, 该向谁索赔? (137)
 6. 司机事先告知乘客“发生事故概不负责”, 这种告知有效吗? (138)
 7. 乘客因出租车拒载所引起的损失是否能向司机索赔? (138)
 8. 出租车故意绕行, 乘客能否要求退还多收的费用? (140)
 9. 什么是黑车? 乘坐黑车是否受到法律保护? (141)
 10. 道路旅客运输中乘客的损失应如何赔偿? (142)
 11. 发生误售、误购火车票或者误乘时该如何处理, 乘客应如何维权? (142)
 12. 哪些人可以享受火车票优惠? (144)
 13. 购买的是火车空调票却乘坐普通车, 乘客该如何维权? (145)
 14. 火车晚点, 乘客能否要求赔偿? (146)
 15. 乘客乘车意外死亡原因不明, 铁路部门是否应该赔偿? (147)
 16. 乘坐火车出了意外通过什么途径维权? (149)
 17. 乘客起诉铁路运输部门时应该注意哪些问题? (149)
 18. 乘客在火车途中发生伤亡事故, 能否先行要求保险公司赔付? (150)
 19. 铁路旅客运输中发生旅客伤亡或财产损失, 向铁路部门索赔的标准是什么? (151)
 20. 铁路旅客运输中旅客受到损失, 怎么向铁路部门索赔? (152)
 21. 水路旅客运输引起的损害赔偿纠纷应该通过什么途径解决? (154)
 22. 航空运输中承运人对旅客的行李损失应如何赔偿? (154)
 23. 因航空运输中承运人延误造成的损失, 乘客应如何维权? (156)

(二) 典型案例解答	(157)
1. 航空旅客运输中旅客自带行李丢失, 可否要求航空公司赔偿?	(157)
2. 逃票乘客受到伤害也应获得赔偿吗?	(160)

(081) 案例问案经典 (二)

(081) 七、旅游维权

(E81) 案例问案经典 (二)

(481) 案例问案经典 (二)

(一) 旅游维权知识问答	(162)
1. 什么是旅游合同?	(162)
2. 消费者在什么情况下可以投诉旅行社?	(162)
3. 消费者索赔的条件和程序是什么?	(163)
4. 旅游合同是否可以随意转让?	(164)
5. 在旅游过程中, 如果遇到不可抗力怎么解决?	(165)
6. 不具备旅游经营资质的旅行社与消费者所签的旅游合同是否有效?	(166)
7. 旅行社组团出游失败, 消费者应如何维护自己的权利?	(167)
8. 在出境游中, 旅行社应对消费者提供什么样的服务?	(168)
9. 多个旅行社联合组团或转团出游, 消费者的人身安全应由谁来承担 (担责任?	(168)
10. 旅行社能否因为交通事故而终止与消费者的旅游合同?	(169)
11. 消费者在导游的介绍和带领下购得假冒伪劣产品应该怎么维护自 (己的权利?	(169)
12. 消费者在宾馆住宿时出现单间的情况下是否需由自己补足房差?	(170)
13. 旅行社擅自降低服务标准, 消费者应该怎么维护自己的权利?	(171)
14. 旅行社擅自变更旅游行程, 消费者应该怎么维护自己的权利?	(172)
15. 旅行社擅自增减游览景点, 消费者应该怎么维护自己的权利?	(173)
16. 消费者在旅游途中食物中毒怎么办?	(173)
17. 消费者在景区受伤, 责任应由谁来承担?	(174)
18. 当飞机、火车晚点, 旅游者应该怎么办?	(175)
19. 消费者与旅行社发生冲突, 能否单方面解除旅游合同?	(177)
20. 旅行社做虚假宣传, 应对消费者承担什么责任?	(177)



21. 消费者一定要给付小费吗? (178)
22. 在境外旅游中,旅行社能否额外对消费者收取费用? (179)
23. 消费者与旅行社没有签订旅游合同,发生事故怎么办? (180)

(二) 典型案例解答 (180)

1. 遭遇“零团费”的陷阱后,如何维护自己的合法权益? (180)
2. 旅行社降低服务标准怎么办? (183)
3. 旅游购物买到水货、假货怎么办? (184)
4. 发生旅游合同内容上的歧义怎么办? (187)

八、购车维权

(一) 购车维权知识问答 (190)

1. 消费者在购车过程中可通过哪些方式维权? (190)
2. 消费者在买车时要谨防哪些问题? (191)
3. 什么是购车合同? (192)
4. 消费者签订购车合同应注意哪些问题? (192)
5. 消费者贷款购车所需资料有哪些? (193)
6. 贷款购车有哪些小诀窍? (194)
7. 什么是购车“零首付”? (195)
8. 购车“零首付”真的省钱吗? (195)
9. 消费者发现汽车可能存在缺陷应该如何投诉? (196)
10. 有关汽车质量诉讼的举证责任,法律上是如何规定的? (196)
11. 消费者买新车却发现买来的是一辆维修过的车,能否要求退换? (197)
12. 订购汽车后又不愿意购买,应否返还“订金”? (197)
13. 哪些二手车不予办理过户? (198)
14. 哪些二手车禁止买卖? (199)
15. 转让报废车辆,所签合同是否有效? (200)
16. 展销会购得伪劣车,主办者应否承担责任? (200)



17. 消费者所购车出现质量问题,可不可以要求厂家召回? (201)
18. 汽车召回是否就是“退货”? (202)
19. 新车外观有瑕疵能否找商家退换? (202)
20. 二手车过户需要准备哪些资料? (203)
21. 如何处理二手车买卖中未办理过户手续而签订的有效合同? (203)
22. 汽车改装后转手,交强险应该如何过户? (204)
23. 怎样上车险最经济实惠? (204)
24. 消费者在收费停车场中丢车保险公司是否赔付? (206)
25. 汽车撞了自家人保险公司是否赔付? (206)
26. 由于驾驶员故意行为出险,保险公司是否赔付? (207)
27. 车内物品丢失保险公司是否负责赔付? (207)
28. 车轮胎丢失保险公司是否赔偿? (207)
29. 应当如何认定车辆保险合同的无效或有效? (208)

(二) 典型案例解答 (208)

1. 购车合同存在不平等的情况下,能否双倍返还定金? (208)
2. 新车十五天爆胎,是否应算质量问题要求商家赔偿? (210)
3. 在车辆保险纠纷中,应当如何确定车辆的保险价值? (210)
4. 转让车辆未办理过户手续,发生事故后原车主能否要求保险公司赔偿? (212)

九、置房维权

(一) 置房维权知识问答 (214)

1. 买房前购房者应注意《商品房销售(预售)许可证》的哪些内容? (214)
2. 签订商品房买卖合同应注意哪些问题? (215)
3. 开发商未取得商品房预售许可证明,与购房者订立的商品房预售合同是否有效? (216)

4. 购房者怎样转让已买的预售商品房? (217)
5. 什么是按揭? 购房者如何申请按揭贷款? (218)
6. 购房者如何选择对自己有利的购房付款方式? (219)
7. 公积金贷款与商业性贷款有什么区别? (220)
8. 采用按揭贷款时购房者的权益应如何加以保护? (220)
9. 对开发商“一房数卖”的情况应怎样处理? (221)
10. 开发商交付房屋必须具备哪些条件? (223)
11. 开发商交付不合格房屋时购房者可采取什么补救措施? (224)
12. 商品房的入住验收项目应当包括哪些内容? (225)
13. 开发商交付房屋后, 出现质量问题但未严重影响购房者正常居住使用的情况怎么办? (227)
14. 开发商交付房屋面积与约定面积不符应当如何处理? (227)
15. 商品房买卖合同被确认无效撤销或解除后, 按揭方式的购房者有哪些请求权? (229)
16. 购房者要想知道所购房产的抵押情况有几种途径? (229)
17. 购房者应如何提防房产证办理期限不明? (230)
18. 房屋先出售后抵押的情况如何处理? (230)
19. 开发商误导购房者购买与第三人已交易房产或为拆迁补偿安置房产的情况应当如何处理? (232)
20. 购房者怎样防止误买农村集资房(小产权房)? (232)
21. 购房者错购拆迁房应当怎么办? (233)
22. 卖方(开发商)以成本上涨为由提高房价怎么办? (234)
23. 购买二手房应注意哪些重要事项? (234)
24. 二手房买卖不及时过户有哪些危害? (235)
25. 如何防止购买伪造房产证出售的二手房? (235)
26. 房产中介机构提供虚假房源信息给购房者造成损失应当怎样处理? (236)
27. 购房者如何防止开发商假借破产逃避债务? (238)
28. 房产纠纷解决途径有几种? (238)
29. 购房者如何采用诉讼方式最大限度保护自身利益? (240)

(二) 典型案例解答 (241)

1. 开发商交付的房屋与样品房不符, 购房者能否要求开发商支付违约金? (241)
2. 开发商谎称“五证”齐全, 购房者能否要求退房? (243)

十、家装维权

(一) 家装维权知识问答 (246)

1. 什么是家庭装修? (246)
2. 业主如何选择装修公司? (246)
3. 业主如何与装修公司签订装修合同? (247)
4. 口头装修合同是否具有法律效力? (249)
5. 业主如何选择装修监理公司? (249)
6. 装修开始前业主如何开工申报? (250)
7. 业主与物业公司签订的装修管理服务协议包括哪些内容? (251)
8. 业主是否应缴纳装修押金与装修垃圾外运费? (251)
9. 在家庭装修活动中, 哪些行为是法律所禁止的? (252)
10. 装修合同在什么情况下可以解除? (253)
11. 在装修合同履行过程中, 如果一方违约应承担什么责任? (253)
12. 装修合同中既约定了定金条款又约定了违约金条款, 是否可以同时主张定金和违约金? (255)
13. 装修公司把工程转包其他公司的情况下, 业主如何维权? (255)
14. 因装修质量问题导致邻居房屋受损怎么办? (256)
15. 在捆绑式家庭装修服务中, 如果装修出现质量问题, 业主应找谁赔偿? (256)
16. 业主在签订精装修商品房购房合同时要注意哪些问题? (257)
17. 装修公司是否应对装修后的空气质量负责? (257)
18. 业主在房屋装修后, 如何选择室内空气质量检测单位? (258)
19. 业主如何对初装饰进行验收? (259)

