

法官告诉您怎样打赢 消费维权官司

牛丽 编著



吉林人民出版社



法官告诉您 怎样打赢消费维权官司

吉林人民出版社

《法官说法丛书》编委会

丛书主编 张世琦 刘士琳 程凤义

编委会委员 (按姓氏笔画)

丁 萍	王 光	王丽君	王远新	牛 丽
公 民	尹量建	石文峰	龙英海	由 力
朴咏男	吕大可	伍彦俊	刘 山	刘士琳
刘文舸	刘丽霞	刘艳霞	关 巍	关铁宁
孙国武	杜甲华	李 蕊	李亚斌	李春华
李美荣	李路华	杨九屹	杨玉宾	杨立云
杨兆峰	杨翠萍	杨德庆	吴凤君	何永昌
何连涛	佟丽萍	张 力	张 文	张 莉
张尤佳	张世琦	张东辉	张会永	张丽佳
张宝利	张俊英	张曼莉	陈佳茵	陈秋红
周 全	赵 凯	赵建国	郝建设	逢竹林
姜 玉	洪 波	洪晓梅	姚天冲	高 兵
高艳军	郭文丽	郭雪飞	涂世奎	黄书立
曹允志	常文革	隋 军	隋 军 (女)	
程凤义	解玉环	路 刚		

选题策划 刘士琳

本册编著 牛 丽 伍彧黎

前言

以前人们常说，“学好数理化，走遍全天下”。现在不同了。当今是市场经济时代，是法制建设日益健全的时代。搞经济活动，只懂数、理、化而不会签合同，有了纠纷不会依法处理，不会打官司，不懂得运用法律武器来维护自己的合法权益，这肯定不行。因此，我们可以肯定地说，在当今，不懂法律常识，不会依法处理问题，不是完全的文化人，其经营、事业的发展肯定会受到影响。

官司，因其性质不同，打法也不同。比如刑事官司，公诉机关说某人有罪，就得拿出有罪的证据，没有证据硬说人家有罪，甚至把人拘留了、逮捕了，弄错了，不仅要向人家赔礼道歉，还必须赔偿由此造成的经济损失。公诉机关不能说出类似“你说你无罪，你有证据吗？”这样的话，因为公诉刑事案件，公诉机关必须拿出证明被告人有罪的证据。但民事案件就不同了。张三说李四欠他5万元不还，并且向法院起诉了，张三就要提出李四欠钱的证据；李四为了说明自己不欠钱，也必须拿出不欠钱的证据，说明不欠张三的钱，或者说明张三的证据是虚假的。如果李四拿不出，光有张三的证据，李四就有可能败诉，不得不偿还张三5万元。

官司有三种，即：刑事、民事、行政这三种。人们打





官司，或者司法机关处理这三种案件，都必须严格执行《刑事诉讼法》、《民事诉讼法》和《行政诉讼法》所规定的步骤、程序，否则就无法保证案件的质量，无法保护当事人的合法权益。

干什么事情都一样，都得有一定的程序、步骤。生活中有些事情违反了正常程序，做错了，可以重做；但打官司是个严肃问题，不允许拿当事人的合法权益当儿戏。为了确保案件质量，保护当事人的合法权益，国家制定了《刑事诉讼法》、《民事诉讼法》和《行政诉讼法》等程序法律。这些法律，是法学的基本常识，也是打官司的基本常识。不管打什么样的官司，司法机关和当事人，都必须遵守和执行这些法律。

为了满足广大读者学习法律知识、运用法律维护合法权益的需要，吉林人民出版社邀请正在从事审判工作的我来编写这套《法官说法丛书》，我也深知出版这套丛书的必要，然而，我是在职法官，繁重的办案任务，使我不能抽出更多的时间来写这套书，我只好邀请资深的法学专家、学者、教授们和我一起来完成这项任务。书稿写完后，交给我，由我对这套书各册进行统稿审阅。我认为内容正确无误，这才交给吉林人民出版社编审出版。

我们深信，这套书的出版，会为广大公民学法、用法带来方便，为正在或准备打官司的人提供帮助。同时，这套书也是普及法律知识的简明教材。我们的愿望如此，我们会如愿以偿。

丛书主编 张世琦

2010年7月

目 录

实 体 篇

1. 什么是消费者？消费者有哪些特点？
2. 什么是经营者？经营者有哪些特征？
3. 经营者与消费者进行交易应当遵循哪些原则？
4. 消费者有哪些权利和义务？
5. 经营者应当履行哪些义务？
6. 消费者因购买、使用商品或者接受服务受到损害的是否有请求赔偿的权利？
7. 消费者因购买、使用商品或者接受服务受到损害的可以向谁要求赔偿？
8. 经营者在哪些情况下应当承担侵权民事责任？
9. 消费侵权纠纷适用怎样的侵权民事责任原则？
10. 经营者承担民事责任的形式有哪些？
11. 哪些情况下经营者应当承担行政责任？
12. 经营者承担行政责任的形式有哪些？
13. 消费者的安全保障权有哪些具体内容和体现？
14. 什么是不合格产品？
15. 经营者对出售的不合格商品是否应当承担退货责任？
16. 经营者发现提供的商品或者服务有严重缺陷时应



目

录



当履行怎样的义务？

17. 缺陷产品给消费者造成损害，经营者没有过错是否也应当承担法律责任？
18. 哪些情况下生产者对缺陷产品造成的损害不承担赔偿责任？
19. 因产品缺陷造成人身、财产损害的，消费者可以向谁要求赔偿？
20. 因产品存在缺陷造成人身、财产损害的，消费者可以要求哪些赔偿？
21. 经营者提供商品或服务造成人身损害的，应当承担怎样的法律责任？
22. 经营者对消费者在营业场所受到人身伤害是否应当承担法律责任？
23. 经营者提供商品或服务造成财产损害的，应当以怎样的方式承担民事责任？
24. 消费者有哪些知情权？
25. 消费者购买商品或接受服务时是否有比较、鉴别和挑选的权利？
26. 消费者自主选择商品和接受服务的权利有哪些具体体现？
27. 经营者限定最低消费额是否合法？
28. 消费者的公平交易权有哪些体现？
29. 消费者在购买商品或接受服务时有权获得哪些质量保障？
30. 经营者应当履行怎样的保障商品质量义务？
31. 产品质量应当符合哪些要求？
32. 生产者应当履行哪些产品质量义务？

33. 销售者应当履行怎样的产品质量义务?
34. 食品安全标准包括哪些内容?
35. 食品生产经营应当符合哪些要求?
36. 禁止生产经营哪些食品?
37. 经营者生产、销售不符合安全标准的食品应当承担怎样的法律责任?
38. 生产化妆品的卫生要求有哪些?
39. 什么是“不具备应当具备的使用性能的商品”?
40. 什么是国家命令淘汰的商品?
41. 哪些商品属于伪劣商品?
42. 什么是失效、变质的商品?
43. 商品的“保质期”与“保存期”是否相同?
44. 什么是“绿色食品”? 哪些食品属于“绿色食品”?
45. 哪些行为属于生产、销售假冒伪劣产品的行为?
46. 什么是“三包”? 销售者应当对哪些售出的产品实行“三包”?
47. 消费者因使用、保管、维护不当造成商品损坏的是否可以要求“三包”?
48. 销售者、修理者、经营者应当履行怎样的“三包”义务?
49. 经营者应当如何履行“三包”义务?
50. 产品或者其包装上的标识应当符合哪些要求?
51. 一般性消费品的使用说明应当包括哪些内容?
52. 纺织品和服装的使用说明应当包括哪些内容?
53. 日用化妆品的使用说明应当包括哪些内容?
54. 食品广告应符合哪些要求?



目

录



55. 烟草广告应符合哪些要求?
56. 化妆品广告应符合哪些要求?
57. 消费者因虚假广告受到损害的,可以向谁要求赔偿?
58. 消费者预交货款购买商品时应当注意哪些问题?
59. 经营者以预收款的方式提供服务出现问题,应当承担怎样的法律责任?
60. 消费者对因经营者的价格违法行为而多付的价款是否可以追回?
61. 经营者对标错价格售出的商品是否有权予以追回?
62. 经营者提供商品是否必须明码标价? 国家对明码标价有哪些规定?
63. 商品的价格和服务的收费标准应符合哪些要求?
64. 降价商品是否必须使用降价标签?
65. 经营者不得有哪些不正当的价格行为?
66. 经营者不得以哪些手段非法牟利?
67. 什么是“缺斤短两”? 购买的商品份量不足怎么办?
68. 经营者销售数量不足商品应当承担怎样的法律责任?
69. 什么是欺诈消费者的行为?
70. 哪些属于欺诈消费者的行为?
71. 欺诈消费者应当承担怎样的法律责任?
72. 经营者以邮购等方式提供商品出现问题的,应当承担怎样的法律责任?



73. 消费者有权拒绝哪些强制交易行为?
74. 强迫消费者购买商品是否应当承担刑事责任?
75. 店堂告示是否有效?
76. 消费者的人格尊严和民族风俗习惯应当得到怎样的尊重?
77. 经营者搜查消费者身体的行为是否违法?
78. 经营者侵犯消费者人格尊严或人身自由的, 应承担怎样的法律责任?
79. 消费者是否可以用结社的方式维护自己的合法权益?
80. 消费者有权获得哪些消费知识?
81. 消费者因缺乏正确使用商品的知识和技能而导致商品损坏的, 经营者是否负赔偿责任?
82. 消费者可以对商品和服务质量进行哪些监督?
83. 经营者是否可以使用他人的名称和标记?
84. 对使用他人营业执照违法经营造成消费者损害的, 消费者可以向谁要求赔偿?
85. 在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务权益受到损害的, 消费者可以向谁要求赔偿?
86. 原企业分立或合并的, 消费者可以向谁要求赔偿?
87. 消费者是否有权索要购货凭证或服务单据?
88. 农民购买、使用农业生产资料是否受《消费者权益保护法》的保护?
89. 农民是否是种子的生产者?
90. 生产商品种子应当符合哪些条件?
91. 种子经营者应当具备哪些条件? 承担哪些义务?



92. 应当在哪些地方购买种子？购买种子应当注意哪些问题？
93. 如何判断假种子和劣质种子？
94. 因种子质量问题遭受损失的应向谁索赔？
95. 因种子质量问题造成损失的赔偿范围如何确定？
96. 生产经营假劣种子应承担怎样的责任？
97. 我国对农药的生产和进口实行什么制度？
98. 农药生产者应当具备哪些条件？
99. 农药产品是否必须贴有标签或者附具说明书？
100. 哪些单位可以经营农药？农药经营单位应当具备哪些条件？
101. 如何判断假农药或劣质农药？
102. 过期农药是否一律不得销售？
103. 发布农药广告应符合哪些要求？
104. 违反农药管理规定应当受到怎样的处罚？
105. 消费者购买商品时应当注意哪些问题以避免发生消费权益争议？
107. 国家采取哪些措施保护消费者的合法权益？
107. 对消费者权益的社会保护有哪些体现？
108. 国家立法保护消费者权益时是否听取消费者的意见和要求？
109. 各级人民政府是否有保护消费者合法权益的义务和责任？
110. 工商行政管理机关怎样保护消费者的合法权益？
111. “12315”向消费者提供哪些维权服务？
112. 质量技术监督机关怎样维护消费者的合法权益？
113. 卫生监督机关怎样维护消费者的合法权益？

114. 物价监督管理机关怎样维护消费者的合法权益?
115. 进出口商品检验机关怎样维护消费者的合法权益?
116. 国家机关工作人员玩忽职守或者包庇经营者侵害消费者合法权益的, 应当承担怎样的法律责任?
117. 阻碍行政执法人员依法执行职务的, 应当承担怎样的法律责任?
118. 公、检、法机关是否有权对经营者的犯罪行为进行查处?
119. 人民法院在保护消费者合法权益方面有哪些义务和职责?
120. 消费者协会是怎样的组织?
121. 消费者协会有哪些职能?
122. 消费者协会是否可以从事经营活动?



程 序 篇

目

1. 什么是消费者权益争议? 消费者权益争议可以通过哪些途径解决?
2. 什么是协商和解? 哪些消费者权益争议可能协商和解?
3. 消费者是否可以委托律师代理协商和解?
4. 消费者协会受理哪些投诉?
5. 消费者协会对哪些投诉不予受理?
6. 消费者协会对哪些投诉酌情受理?
7. 消费者应当向何地的消费者协会投诉?
8. 各级消费者协会对消费者的投诉怎样分工受理?

录



9. 怎样向消费者协会投诉?
10. 消费者协会怎样处理消费者的投诉?
11. 消费者可以向哪些国家行政机关申诉?
12. 消费者应当向何地的国家工商行政管理机关申诉?
13. 消费者向工商行政管理机关申诉应当符合哪些条件?
14. 工商行政管理机关对消费者的申诉不予受理或者终止审理的情形有哪些?
15. 工商行政管理机关如何处理消费者的申诉?
16. 消费者是否可以委托代理人进行申诉?
17. 对国家行政机关制作的调解书是否可以向人民法院申请强制执行?
18. 什么是仲裁? 是否可以对消费者权益争议提请仲裁?
19. 申请仲裁必须具备哪些条件?
20. 仲裁申请人有哪些权利和义务?
21. 哪些情况下可以申请撤消仲裁裁决?
22. 经营者不执行仲裁裁决怎么办?
23. 如何提出强制执行仲裁裁决申请?
24. 人民法院不予执行仲裁裁决的情形有哪些?
25. 怎样委托律师代理仲裁活动? 代理律师能给予消费者哪些法律帮助?
26. 什么是消费者权益争议诉讼? 当事人有哪些诉讼权利和诉讼义务?
27. 什么是起诉? 起诉会产生怎样的法律效力?
28. 提起消费者权益争议诉讼应当具备哪些条件?

29. 诉讼应当向何地人民法院提起?
30. 因产品质量问题受到损害的,可以向何地人民法院起诉?
31. 因产品质量问题受到损害的,应当在多长时间内提起诉讼?
32. 因产品缺陷受到损害的,应当在多长时间内提起诉讼?
33. 超过诉讼时效起诉会产生怎样的后果?
34. 原告应当以怎样的方式起诉?
35. 人民法院如何受理起诉?受理会产生哪些法律效力?
36. 哪些起诉人民法院应当受理?
37. 哪些起诉人民法院不予受理?
38. 对人民法院不予受理和驳回起诉的裁定不服怎么办?
39. 如何交纳诉讼费?
40. 被告应当怎样应诉?
41. 人民法院审理前如何向当事人送达诉讼文书?
42. 哪些情况下当事人可以申请审判员回避?如何申请回避?
43. 当事人可以委托哪些人代理诉讼?
44. 什么是举证责任?
45. 消费合同纠纷的举证责任应当如何承担?
46. 消费者因缺陷产品受到损害而提起诉讼的,举证责任如何承担?
47. 消费者索赔常用的证据有哪些?
48. 哪些事实不需要举证证明?



目

录

49. 当事人向人民法院举证的期限有多长?
50. 哪些情况下当事人可以申请人民法院调取证据?
51. 哪些情况下人民法院主动调取证据?
52. 当事人是否可以申请开庭审理前交换证据?
53. 什么情况下当事人可以申请证据保全?
54. 什么条件下当事人可以申请诉前财产保全?
55. 什么条件下当事人可以申请诉讼中财产保全?
56. 当事人可以对哪些案件申请人民法院先予执行?
57. 申请先予执行应当符合哪些条件?
58. 人民法院裁定先予执行的条件是什么?
59. 人民法院按照怎样的程序审理第一审消费者权益争议案件?
60. 消费者权益争议案件是否可以调解结案?
61. 什么是判决? 判决有怎样的法律效力?
62. 当事人拒收的判决书和调解书能否发生法律效力?
63. 原告起诉后是否可以撤诉? 申请撤诉的条件和方式是什么?
64. 被告是否可以提起反诉? 反诉的条件是什么?
65. 什么是延期审理? 哪些情况可以延期审理?
66. 消费者权益争议案件经过几级人民法院的审判告终结?
67. 什么是上诉? 上诉和起诉有哪些不同?
68. 当事人不服人民法院的第一审判决怎么办?
69. 当事人应当通过哪个人民法院提出上诉?
70. 消费者权益争议上诉案件的审理方式有哪些?
71. 消费者权益争议上诉案件的处理结果有哪些?



- 72. 哪些消费者权益争议案件应当发回重审?
- 73. 当事人不服已经发生法律效力的判决、裁定是否可以申请再审?
- 74. 当事人向人民法院申请强制执行应当具备哪些条件?
- 75. 当事人应当向哪个人民法院申请执行?
- 76. 当事人申请执行应当提供哪些材料?
- 77. 什么是刑事自诉案件?
- 78. 提起刑事自诉应当符合哪些条件?
- 79. 怎样写仲裁申请书?
- 80. 怎样写民事起诉状?
- 81. 怎样写民事答辩状?
- 82. 怎样写反诉状?
- 83. 怎样写民事上诉状?
- 84. 怎样写民事再审申请书?
- 85. 怎样写执行申请书?
- 86. 怎样写刑事自诉状?



目

录