

**THE
CONSUMER
RIGHTS
PROTECTION LAW**

THE POWER OF THE LAW AND KNOWLEDGE

消费者权益保护法律适用
以/案/说/法 • 一/案/一/析

知识与法律的力量

新疆大学出版社出版

LAW

编著：张弢 王国贤

知识与法律的力量

张 弢 王国贤 编著

编委会顾问: 王新怀 吐尔逊·阿不都热衣木

编委会主任: 尚相勇

编委会副主任: 张 弢

编委成员: 王国贤 阿合买提江·贺加

新疆大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

知识与法律的力量/张弢、王国贤编著. - 乌鲁木齐:新疆大学出版社,2006.3

ISBN 7-5631-2021-1

I. 知... II. 张... III. 消费者权益保护法-案例-分析-中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 017164 号

知识与法律的力量

Zhishi Yu Falü De Liliang

张 弢 王国贤 编著

新疆大学出版社出版

(乌鲁木齐市胜利路 14 号 邮编:830046)

乌鲁木齐市科恒彩印有限公司印刷

850 毫米×1168 毫米 32 开 9.875 印张 300 千字

2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

印数:0001~6000 册

ISBN 7-5631-2021-1 定价:28.00 元

序 言

伴随着改革开放,新疆消费者协会从1985年成立,已走过了整整二十年。在这二十年间,中国发生了翻天覆地的变化,社会主义市场经济制度的确立,经济体制的巨大变革,使经济迅猛发展,到2005年底,我国的经济总量已名列世界第六位。在这二十年间,世界正发生人类有史以来广泛深刻的变化,以信息技术为代表的科学技术突飞猛进,知识与技术的更新周期大大缩短,科技成果以前所未有的速度向现实生产力转化,经济全球化趋势加快,世界市场对我国经济的影响更加显著,在这种形势下,要适应社会经济发展不断增长的需要,我们每一个人就必须掌握新知识、新技术、新技能。

知识是人类社会实践创造活动的产物,是一切思想体系、理论体系、工作体系和逻辑体系的总和,知识就是思想,就是理论,就是工具。著名思想家培根讲过一句名言:“知识就是力量”。在我们向小康社会迈进的时候,知识必将成为关键性的战略资源,成为经济增长的重要动力,一个国家、一个行业、一个企业能有重要优势,就在于能获得更多的知识和人才,换言之,谁拥有知识,谁就拥有财富。对我们专门从事保护消费者权益工作的人来讲,首先要树立上进心、求知欲、责任心。要系统地掌握相应的法律知识和基本理论,熟练地应用,同时,注重把实践经验上升到理论,只有掌握了理论,才能使我们在千头万绪、错综复杂的矛盾现象中分清主次,

抓住根本,在变幻莫测的事物发展中把握方向,在困难和问题面前找到解决的基本方法,也就是说,只要掌握了理论,才能加强我们工作的原则性、系统性、预见性和创造性。

依法治国是我国的基本国策。随着我国市场经济制度的不断完善和发展,经济运行的方式要更加适应市场化的需要,适应经济全球化的需要,就是要向适应市场经济中价值规律、竞争规律、资源市场化配置的法制形式转变,用法律的形式保证市场的统一性、市场的自由性、市场的公正性、市场的竞争性、市场的可控性,用法律的手段维护市场主体资格制度、充分尊重和保护财产权制度、维护合同自由制度、国家对市场的适度干预制度和保护弱者的制度,以维护正常的社会主义的市场经济秩序。从一定意义上讲市场经济也是消费经济,维护好消费者合法权益关系到市场经济的正常发展,二十年来,我国已制定了三百多部法律、九百多部法规、三万多部行政规章,其中涉及保护消费者权益的法律、法规就有几十部,维护消费者权益的工作也取得了令人瞩目的成绩,无论是消费者保护组织的壮大,消费者维权意识的提高,执法力度的加强,还是企业诚实守信意识的增强,都说明我国社会主义法制建设和法治环境在不断改善,但是我们要看到,随着经济发展的突飞猛进,市场秩序需要进一步净化,一些经营者利用各种违法手段损害消费者合法权益来谋取不正当利益,例如,食品安全问题还很严重,房地产业、保险金融业、医疗美容业的消费投诉日益增多;虚假宣传、误导消费的欺诈行为在一些行业还很突出;霸王条款在公共事业和独占企业中对消费者不公平的现象也不少见,因此,维护正常的市场经济秩序,制止经营者的不法行为,提高执法者的工作和理论水平,引导广大消费者学法、知法、用法,依法维护消费者的合法权益显得更为重要。

要提高执法水平,提高维护消费者的能力,要在学法和用法上下功夫。本书就是总结和归纳了消费纠纷中的一些热点和难点问题,用以案说法的形式,进行法律解析;把全疆消协近几年调解的案例进行了总结归纳,选出一些典型案例进行法律评析,目的就是·通过深入浅出的案情分析,加深广大消费者和从事消费者权益保护工作人员对适用法律的认识和理解,帮助大家提高解决问题的能力。

在建立社会主义市场经济体制的新的时期,维护消费者合法权益的工作任重道远,我们大家要以更高的要求、更高的水准,努力工作。首先要提高我们的政治素质和业务素质,要从关心身边群众的利益、存在的问题入手,特别是把人民群众最关心、最直接的利益作为开展工作的出发点和落脚点;要善于学会从政治取向抓准大多数人的共同利益与不同阶层具体利益的结合点,正确反映并妥善处理不同阶段、不同方面的利益,使“三个代表”重要思想在我们自身得以体现。学习的目的是为了实践,我们要进一步探索改革保护消费者权益的方式和手段,科学引导消费,加大规范市场秩序的力度,提高工作和业务的水平,在实践中努力提高服务人民群众的本领,达到促进各项工作的目的,把“三个代表”重要思想落到实处。

新疆维吾尔自治区工商局党组书记 王新怀

目 录

上 篇

经营者规定最低消费合理吗	(3)
酒店谢绝自带酒水合理吗	(6)
商家以“最终解释权归经营者”合法吗	(9)
赠品质量出了问题商家应负责吗	(11)
厂家倒闭了 售后服务怎么办	(13)
航班延误 乘客退票被扣 50% 票款合理吗	(16)
旅行社未兑现承诺 应承担什么责任	(19)
美容时试用的产品必须购买吗	(21)
经营者未履行告知义务 应承担什么责任	(25)
医患纠纷适用《消法》调整吗	(27)
医生用自制的药品治病应承担什么责任	(30)
这两位学生能获精神损害赔偿吗	(32)
公墓能预售吗	(36)
有线电视台拒停电视信号合理吗	(39)
消费纠纷中欺诈行为如何赔偿	(41)
超市购物老人摔伤 经营者应承担什么责任	(44)
自动寄存柜内财物损失 超市应否承担赔偿责任	(46)
按揭贷款无法取得 消费者可否解除商品房合同	(48)
物业公司未经业主同意强制更换电表合法吗	(50)

合同面积超过实际面积 开发商应承担什么责任	(52)
拖拉机的使用性能属于质量问题吗	(55)
商家承诺保修五年应履行什么义务	(58)

中 篇

通讯类

资费标准不一责任在谁	(63)
IP 卡使用不畅应无条件退货	(66)
强制收取信息费 经营者应承担什么责任	(68)
手机维修故意拖延 既赔又罚	(70)
以旧充新修手机 应当双倍赔偿	(73)

人身伤害类

游泳馆内溺水身亡 管理者难免责任	(76)
燃气热水器引发中毒 消费者获精神损害赔偿	(80)
拖拉机轮毂爆炸致人伤残 依法索赔	(84)
机械事故农民腿致残 生产厂承担责任赔十万	(86)
售假药病人中毒举证难 消费者能否获赔偿	(89)
自行车前叉断裂伤人 消费者获赔偿	(92)
超市购物被摔伤 经营者应承担责任	(94)
美容造成皮肤过敏应当赔偿	(96)

服务类

医生能销售眼镜吗	(99)
收取未标明价格的茶水 应承担法律责任	(101)

银行不履行告知义务 应承担什么责任	(103)
经销商拒不履行三包义务 应承担什么责任	(106)
经营者以厂家制定的售后服务标准 提供服务合理吗 ...	(109)
超市服务不到位 丢失钱物应赔偿	(111)
托运物品丢失 承运人照价赔偿	(113)
网络远程教育 服务保证为先	(115)
异地参团旅游 交费定当慎重	(117)
更换配件消费者质疑 修理厂应承担赔偿责任	(119)
干洗大衣变形损坏 洗衣店应承担赔偿责任	(122)

公共事业类

更改行车路线乘客不知情 公交公司应承担什么责任 ...	(125)
供电线路设计缺陷烧毁电器应赔偿	(127)
供电线路故障造成家中电器损毁 供电部门赔偿	(129)
供暖温度低于国家标准 集体投诉减免取暖费	(133)
元月入住取暖 收取整个取暖季的取暖费合理吗	(136)

房地产类

开发商不履行承诺 应承担法律责任	(139)
物业公司擅自涨价 应承担什么责任	(141)

农资类

制售假棉种坑农害农 经营者被判有罪	(144)
劣质棉种坑农 依法赔偿	(147)
销售劣质种子 赔偿农民损失	(149)
知假售假 加倍赔偿	(152)

非法销售假草种 应受严厉惩罚	(154)
销售不合格化肥 应当承担什么法律责任	(156)
拖拉机质量问题多 检修退换加补偿	(159)
生产“三无”产品 生产者应承担什么责任	(163)

下 篇

1. 中华人民共和国消费者权益保护法	(169)
2. 中华人民共和国产品质量法(修正)	(180)
3. 中华人民共和国食品卫生法	(195)
4. 保健食品管理办法	(208)
5. 中华人民共和国种子法	(215)
6. 新疆维吾尔自治区实施《中华人民共和国消费者权益 保护法》办法	(231)
7. 中华人民共和国城市房地产管理法	(245)
8. 商品房销售管理办法	(258)
9. 城市商品房预售管理办法	(269)
10. 部分商品修理更换退货责任规定	(272)
11. 移动电话机商品修理更换退货责任规定	(279)
12. 新疆维吾尔自治区鞋类商品修理更换退货责任规定	(289)
13. 最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用 法律若干问题的解释	(292)
14. 最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿责任 若干问题的解释	(299)
后记	(303)

上

篇

经营者规定最低消费合理吗

〔案情介绍〕

张先生给老母亲过七十大寿,在一大酒楼包厢订制了一桌饭菜,事先约定,饭菜标准 880 元,张先生预先交了 300 元的订金。在吃完饭后结账时,却发现账单上多出 200 元餐费,张先生问服务员,订餐时讲好的标准是 880 元,为什么多出 200 元,服务员回答,这类包厢最低消费是 1 080 元,所以给张先生上的饭菜标准是 1 080 元。张先生十分生气,和酒店的经理发生了争执。张先生认为,自己在订餐时,酒店提供了各种档次的饭菜标准,当时并没有提出包厢有最低消费标准,自己按照菜单确定了饭菜标准和包厢,在就餐前和就餐中,酒店没有任何人告知自己,结账时多出 200 元钱,侵害了自己的知情权,带有明显的欺诈行为。对酒店的这种行为,张先生拒绝支付多出的 200 元钱。酒店的负责人解释说,服务员在订餐时,没有讲清楚包厢有最低消费,酒店有一定的责任,但酒店是按 1 080 元的标准上的饭菜,张先生也消费了,酒店饭菜和服务的质量又没有问题,张先生应该按照实际消费进行付款。双方发生了激烈的争吵,张先生在无法解决的情况下,拨打 12315 投诉电话,请求消费者协会给个说法。

〔案例解析〕

消费者在酒店等饮食娱乐场所消费时,经常会遭遇到经营者所规定的“最低消费”问题,所谓最低消费是指经营者单方面规

定,消费者在其经营场所的消费额必须达到某一数值的消费标准,没有达到此消费标准的,按照此消费标准支付费用,达到或超过此消费标准的,则按实际价格支付。

最低消费标准合理吗?消费者在经营场所消费时碰到此问题时会有疑虑,但大多数人都说不清楚是否合理。在本案中,消费者张先生在消费后被告知酒店包厢有最低消费,张先生认为,在预定酒席时,酒店并未告知包厢有最低消费,在就餐前和就餐中没有任何人告诉自己,在结账时却要按最低标准收费,侵犯了自己的知情权,带有明显的欺诈行为,因此张先生拒绝按最低标准付款。

经营者单方面规定最低消费标准,不允许消费者讨价还价,消费者只能要么接受经营者的最低消费条件,要么离开,实际上经营者设置最低消费标准是一种格式合同。《合同法》第三十九条规定:采用格式合同订立合同的,提供格式合同条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款,按照对方的要求对该条款予以说明。格式条款是当事人为了重复使用而预先制定的,并在订立合同时未与对方协商的条款。格式条款具有三个法律特征:(1)格式条款是当事人一方预先制定的;(2)格式条款适用于不特定的多数相对人;(3)格式条款具有附从性。相对人对合同条款上只能“要么接受,要么走开”,没有讨价还价的余地。格式合同多为书面形式,也可以以单独文件的形式出现,也可以和其他的条款结合到一起。就格式合同而言,格式合同不以合同书的形式出现,亦可以以通知、声明、店堂告示等形式出现。

合同是双方当事人意思表示一致的产物,合同条款其表现形式如何,都要经双方当事人意思表示的合致,才能正式成为合同的组成部分,对双方当事人产生法律上的约束力。而格式合同通常

是由经济上占优势地位的经营者单方预先拟订,在订立合同时,格式条款的提供者也不与对方当事人协商,合同相对人实际已丧失了决定合同内容和形式的自由。现代社会产品技术含量越来越高,专业技能要求越来越多,一般的消费者对格式条款所涉及的产品和服务的专业化知识缺乏,对格式条款中涉及的法律问题也往往缺乏了解,很容易落入格式条款提供者的法律陷阱中。

格式合同如何订入合同,《合同法》第三十九条第一款规定:采用格式条款订立合同的,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提供对方注意免除或限制其责任的条款,按照对方的要求,对该条款进行说明。格式条款订入合同是规范及解释格式条款的前提,也是格式合同的效力基础。格式条款订入合同要符合三个基本条件:第一,经营者应以明示或其他合理方式,告知相对人其欲以格式合同订入合同;第二,格式合同提供者应使相对人有合理机会了解格式合同的内容;第三,合同相对人表示同意,同意可以是明示,也可以提示。我们可以从上述三个基本条件确定最低消费条款是否已经订入合同。在本案中,消费者在结账时发现有最低消费,认为经营者没在酒店的醒目位置张贴最低消费标准,也不采取消费前告知的方式进行说明,严重侵害自己的知情权和选择权。如果说在消费前,消费者不提出反对意见,则视为消费合同消费者已认可,消费合同自然生效。如果在消费后,经营者再告知消费者最低标准的,则只能认为经营者想在已成立的合同中加入新的合同条件,其实质是变更合同。而合同的变更需要消费者明确的同意,否则最低消费条款不能订入合同。因此,本案中的经营者侵犯了消费者的知情权和选择权,按照《消法》第四十条第七项的规定:经营者提供商品或者服务有下列情形之一的除本法另有规定外,应当依照

《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律法规规定,承担民事责任;(七)服务的内容和费用违反约定的。经营者应按事先约定的消费标准收取费用。

酒店谢绝自带酒水合理吗

[案情介绍]

2005年1月12日,吉先生在某海鲜城消费时自带了酒水,结账时酒店以消费者“自带酒水”为名,收取了150元的酒水服务费,吉先生对此提出异议:消费者在酒店消费,按照酒店的价格购买了各种饭菜,按照价值规律,酒店提供的服务和付出的劳动应包含菜价中,无可非议。客人自带酒水,按照餐馆的酒水价格收取酒水服务费,何言公平,吉先生要求酒店方退还已收取的酒水服务费。酒店认为:消费者事先已经知道酒店谢绝自带酒水的规定,消费时自带酒水使用了酒店的酒具,享受了服务,支付一定费用也是合理的。而吉先生认为,消费者到酒店用餐,有权拒绝酒店以近乎离奇的酒水价格与自己交易,自主选择其他的消费方式,酒店在消费者自带酒水后,收取了高额的服务费,显然是违背诚实信用、等价有偿、公平、合理的市场规则,对消费者来讲,实属强制谋取暴利的不公平行为。双方争持不下,于是,吉先生以“酒店收取酒水开瓶费不合理”为由,将这家海鲜城投诉到乌鲁木齐市消协。

[案例解析]

在酒店进行消费时,尤其是在星级酒店消费时,消费者往往都

被告知或在收费单上标注收取酒水服务费,这些酒水服务费往往都在酒店的酒水价格一倍以上,很多消费者对此很不满意。在对待此问题上,不论是酒店经营者,还是行业协会、行业主管部门和消费者以及法律界都有不同的看法和认识。

在本案中,消费者不满意酒店收取的高额服务费到消协投诉。消费者的理由是,经营者收取的高额酒水服务费,明显失去自愿、平等、公平的原则,对消费者不公平,属于强制性收费。而酒店认为谢绝消费者自带酒水,一是国际通行做法,二是旅游饭店协会的行业规范,三是酒店是提供服务的场所,尤其是星级酒店,投资很大,运营成本很高,酒店收取一定的服务费是合理的。旅游行业主管部门认为,出现星级酒店和经营者的争议,是双方利益不同所致。酒店提供服务,收取一定的服务费是合理的,收取多少,怎么收取应按市场需求进行调节,这也符合法律法规、行业行规、国际惯例及市场经济的要求。

法律界存在着两种观点,一种观点认为,从《合同法》的角度讲,“谢绝自带酒水”的规矩是有效的,因为《合同法》调整的是平等主体之间的民事权利义务关系,其特点是当事人的法律地位是平等的,平等地享有权利、承担义务;当事人意思表示是自愿的,不得将自己的意志强加于人,非经自愿协商不能缔结协议;当事人之间的义务是等价有偿的,如果消费者不按照酒店立的规矩,可以不选择这类酒店消费,消费者的选择权是相对的。另一种观点认为,从《消法》的角度看,经营者的这些观点实际上是通过格式条款、店堂告示的形式,扩充了经营者的权利,增加了消费者的义务,排除了消费者自身的自主选择权和公平交易权。而在《消法》中只规定了消费者的九项权利,而没有规定消费者的义务,只规定了经营者的十一项义务,而没有规定经营者的权利。这样,消费者享有