

法律解读与操作指南丛书

最新

消费者权益
法律解读与操作指南

编著 黎慈 孟卧杰

FALUJIEDU YU CAOZUOZHINAN CONGSHU
XIAO FEI ZHE QUAN YI

中国法制出版社

法·律·解·读·与·操·作·指·南·丛·书

最新消费者权益法律 解读与操作指南

编著：黎 慈 孟卧杰

中国法制出版社

责任编辑:张岩

图书在版编目(CIP)数据

最新消费者权益保护法法律解读与操作指南/黎 慈
孟卧杰编著. —北京:中国法制出版社, 2005. 6

ISBN 7—80182—611—6

I. 最… II. ①黎…②孟… III. 消费者权益保护
—法律—解读 IV. D924. 335

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 079830 号

最新消费者权益法律解读与操作指南

ZUIXIN XIAOFEIZHE QUANYI FALU JIEDUYU CAOZUO ZHINAN

编著/黎 慈 孟卧杰

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/880×1230 毫米 32

印张/ 7.875 字数/ 180 千

版次/2005 年 6 月第 1 版

2005 年 6 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 7—80182—611—6

定价:15.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真:66070041

网 址:<http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话:66033393

编辑部电话:66070047

读者俱乐部电话:66026596

邮购部电话:66033288



出版前言

中国在改革开放前长期实行计划经济体制，限制商品生产和交换，社会生活中长期存在的问题是消费品短缺问题，而不是消费者保护问题：自实行经济体制改革和对外开放政策以来，商品经济得到了极大的发展。各种家用电器、化学化纤制品、美容化妆品、各类饮料、食品和药品的大量生产和销售，在满足消费者生活需要的同时，也严重地损害了消费者的利益。因产品缺陷对消费者人身、财产安全造成危害的现象层出不穷，有的甚至触目惊心、骇人听闻，如燃气热水器煤气泄漏、啤酒瓶炸裂、美容变毁容、电热毯短路电死人、食品中毒等事件时有发生。消费者的安全和利益受到了严重的威胁，社会经济秩序面临险境。在这种背景下，全国性的消费者保护运动逐渐形成。1984年，中国消费者协会成立，推动了对消费者保护的专项立法理论的研究，各地纷纷制定保护消费者的地方性法规。在此基础上，国家立法机关于上个世纪九十年代初着手对消费者保护进行立法，于1993年10月31日颁布《中华人民共和国消费者权益保护法》，这是我国自建国以来制定的唯一一部集中保护消费者权益的法律。这一法律的颁布和实施，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，保护了消费者的合法权益；规范了经营者的经营行为，特别强调经营者与消费者的交易行为必须遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，维护了社会经济秩序；加快结构合理、健康发展的消费市场的形成的同时，也保持了生产的均衡发展，促进了社会主义市场经济的健康发展。

法律解读与操作指南丛书聚焦于弱势群体的权利维护，从人

权的高度着眼，从现实法律规定着手，从日常生活中的、我们所熟悉的一个个场景切入，以通俗的语言向您介绍法律知识，并通过一系列我们耳濡目染、甚至亲身经历的案例，对诸多社会热点法律问题进行讨论。这套丛书均采用“相关规范”、“专家提示”、“典型案例”的方式解读重点法条，兼具理论和实践价值，通俗易懂，而又准确、精炼、实用。丛书通过案例指出法律问题，一方面，便于一般读者通过具体案例加深对抽象法学概念、范畴的理解，学习、掌握贴近百姓生活的法律、法规；另一方面，便于教学工作者引用具体案例、组织讨论，提高授课效率。因此既可以作为非法律行业人员合格的“家庭律师”，也可以作为法律类教学辅助参考用书。

本丛书中《最新消费者权益法律解读与操作指南》分册由黎慈、孟卧杰编著（编著者联系方式：lm506119@sohu.com）。由于时间仓促，加之我们水平有限，本套丛书一定还存在着许多不足之处，我们诚恳地希望使用这套丛书的广大读者提出批评、建议和意见。

目

录

+++++ 条文精析 +++++

第一章 总 则..... (1)

第二条 【本法调整对象—消费者】..... (1)

第三条 【本法调整对象—经营者】..... (5)

第五条 【国家的义务】..... (7)

第二章 消费者的权利..... (8)

第七条 【安全保障权】..... (8)

第八条 【知悉真情权】..... (13)

第九条 【自主选择权】..... (16)

第十条 【公平交易权】..... (19)

第十一条 【获得赔偿权】..... (24)

第十二条 【成立团体权】..... (28)

第十三条 【获得相关知识权】..... (29)

第十四条 【人格尊严、民族风俗习惯受尊重权】..... (31)

第十五条 【监督、批评、建议、检举、控告权】..... (33)

第三章 经营者的义务..... (35)

第十六条 【依法履行义务】..... (35)

第十八条 【保障人身安全的义务】	(38)
第十九条 【提供真实信息的义务】	(44)
第二十条 【标明真实名称和标记的义务】	(50)
第二十一条 【出具单据的义务】	(53)
第二十二条 【品质担保义务】	(55)
第二十三条 【三包的义务】	(60)
第二十四条 【格式合同的限制】	(64)
第二十五条 【不得侵犯人身自由的义务】	(68)
第四章 国家对消费者合法权益的保护	(70)
第二十八条 【工商部门的义务】	(70)
第三十条 【人民法院的义务】	(73)
第五章 消费者组织	(74)
第三十一条 【消费者协会】	(74)
第三十二条 【消费者协会的职能】	(75)
第三十三条 【消费者协会的限制】	(77)
第六章 争议的解决	(79)
第三十四条 【争议解决的途径】	(79)
第三十五条 【消费者索赔的权利】	(87)
第三十六条 【企业变更后的索赔】	(93)
第三十七条 【营业执照出借人或借用人的连带责任】	(95)
第三十八条 【展览会的责任】	(97)
第三十九条 【广告经营者的责任】	(100)
第七章 法律责任	(103)
第四十条 【经营者承担责任的情形】	(103)
第四十一条 【造成伤害的法律责任】	(106)
第四十二条 【造成死亡的法律责任】	(109)
第四十三条 【侵犯人格尊严的弥补】	(110)
第四十四条 【造成财产损害的弥补】	(114)
第四十五条 【三包产品的处理】	(116)

第四十六条	【未履约的责任】	(122)
第四十七条	【预付款后未履约的责任】	(124)
第四十八条	【不合格商品】	(127)
第四十九条	【欺诈行为的责任】	(129)
第五十条	【严重处罚的情形】	(133)
第五十一条	【经营者的权利】	(137)
第五十三条	【国家机关工作人员侵权的责任】	(138)
第八章 附 则		(140)
第五十四条	【农业生产资料的参照执行】	(140)

***** 典型案例 *****

1. 安维文与甘肃省建筑职工医院招待所赔偿纠纷案	(143)
2. 陈冲阳与上海赛洋科技实业有限公司等赔偿纠纷上诉案	(146)
3. 海口圣宝生物制品有限公司诉莫任泽买卖纠纷案	(153)
4. 海南兵工大酒店诉林士楠保管合同纠纷案	(159)
5. 海南欧亚啤酒有限公司诉张欣欣人身损害赔偿纠纷案	(163)
6. 胡毛毛与江苏爱特福药物保健品有限公司人身损害赔偿纠纷上诉案	(169)
7. 南阳市卧龙区摩托车商场批发部因产品质量纠纷上诉案	(180)
8. 上海飞虹木制品有限公司与钱玉林买卖纠纷案	(184)

***** 法规指引 *****

中华人民共和国消费者权益保护法	(189)
(1993年10月31日)	

中华人民共和国产品质量法·····	(199)
(2000年7月8日)	
中华人民共和国价格法·····	(212)
(1997年12月29日)	
制止牟取暴利的暂行规定·····	(221)
(1995年1月25日)	
部分商品修理更换退货责任规定·····	(224)
(1995年8月25日)	
中国消费者协会受理消费者投诉规定·····	(230)
(1995年12月1日)	
关于印发《有关消费争议的商品送检规定》的通知·····	(235)
(2000年3月10日)	
工商行政管理所处理消费者申诉实施办法·····	(237)
(1997年3月15日)	
欺诈消费者行为处罚办法·····	(239)
(1996年3月15日)	
价格违法行为行政处罚规定·····	(241)
(1999年8月1日)	



条文精析

第一章 总 则

第二条 【本法调整对象—消费者】

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。

【相关规范】

1. 《中华人民共和国产品质量法》
2. 《中华人民共和国合同法》
3. 《中华人民共和国民法通则》

【专家提示】 本条是关于本法所保护的消费者的范围的规定。

消费者是本法保护的主体，如何界定消费者的范围是确定消费者身份、维护消费者权益的重要问题，更是行政机关、司法机关正确、全面贯彻执行本法的关键。但本法并未直接概括消费者的定义，而是在本条中将“为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”的行为界定为消费者的行为。根据本条规定，可以将消费者界定为：消费者就是为了满足个人生活的需要而购买、使用商品或者接受服务的社会成员，包括自然人和各种社会组织。在界定消费者身份时应注意以下几个方面：（1）消费者的消费特指生活消费。消费有广义和狭义之分，广义的消费包括生产消费和生活消费；狭义的消费仅指生活消费。本法涉及的消费是生

活消费。生活消费是指人们为了满足物质和文化生活的需要而消费物质产品或者劳动服务的行为。可见，生活消费包括物质产品消费和劳动服务消费两种。(2) 消费者的消费方式包括购买、使用商品和接受服务。消费者在市场上通过等价交换，获得商品或接受服务，与经营者发生了经济关系。(3) 消费者的主体既包括个人，也包括单位组织。实践中，消费者主体以个人居多，但是也有单位组织为了生活消费而购买、使用商品或接受服务。(4) 消费的客体包括商品和服务，表现为购买、使用商品和接受服务三种形式。可见，消费者包括商品的使用者和购买者，也包括接受服务者。只要社会成员在购买、使用商品和接受服务时不是为了将商品或者服务再次转手，不是为了专门从事商品交易活动，而是为了生活消费，便是消费者。但是同时也要注意，将消费者理解为购买、使用商品或者接受服务仅仅只是为了满足自己的需要，则未免过于狭窄，事实上，还包括为了收藏、保存、送人等需要而购买商品，包括替家人、朋友购买物品和代理他人购买生活用品等情形。

案例一：王某从星星百货商场购买了一条“帅哥”牌牛皮带，零售价是每条 200 元，这时，王某就是消费者。

案例二：新星机械厂在某电器商场购买了一批暖风机，发给本单位职工拿回家使用。在使用过程中，暖风机经常发生故障。经有关部门鉴定，这批暖风机是假冒名牌产品，实际上是劣质产品。新星机械厂找到某商场，要求退货，并且支付赔偿金，该电器商场同意退货，但不同意支付赔偿金，理由是单位购买商品，不是用于生活消费，故不是消费者，不能适用《消费者权益保护法》，也不能要求支付赔偿金。新星机械厂向消费者协会投诉。消费者协会经调查，证实新星机械厂所反映的事实属实。经消费者协会调解，该商场同意退货，并支付了赔偿金。本案中，新星机械厂虽然是单位，但其购买暖风机发给本单位职工使用，属于生活消费，

因此是消费者。根据本法第 22 条、第 40 条的规定，新星机械厂有权要求电器商场退掉这批劣质暖风机，并支付赔偿金。

案例三：刚满三个月的婴儿贝贝由其妈妈带着乘坐公交车去公园玩。由于司机当天没有做运行前检查，半路上，客车刹车失灵，与另外一辆车相撞，贝贝也受了伤。经医院检查，贝贝的脾破裂，经鉴定为十级伤残，共花去医药费 2 万元。试问本案中的婴儿贝贝能作为原告起诉公交公司，要求赔偿吗？

根据本条规定，只要是以生活消费为目的购买、使用商品或接受服务的社会成员，都是消费者，可以依据本法获得保护，小孩也不例外。同时根据《中华人民共和国民法通则》第 9 条、第 10 条的规定，本案中的婴儿具有民事权利能力，但属于完全无民事行为能力人，所以在行使诉讼权利、维护自己的合法权益时，只能由其法定代理人（一般为其父母、祖父母、外祖父母等近亲属）代为履行。可见，本案中，贝贝是消费者，所以应当由其作为原告，并由其法定代理人（如其母亲）代为起诉。

实践中，还存在一种特殊情况，即胎儿受到伤害是否由胎儿作为消费者要求赔偿？比如一孕妇坐出租车发生事故，后经检查发现胎儿受到伤害，有证据证明是这次事故使胎儿受到了伤害，那么胎儿是否可以以单独消费者的身份进行索赔呢？对于未出生的胎儿的利益保护，理论上是认可的，但是在实践中，还没有成功的判例，最高人民法院也没有作出相关的司法解释。我们认为，如果确有证据证明造成了损害，从保护胎儿的合法利益的角度考虑，法律应当确认胎儿享有损害赔偿的请求权。但基于胎儿未出生，其还没有民事权利能力，不具备消费者的身份，因此这种情况主要不是以本法为法律依据，而是以《民法通则》中的侵犯身体健康权的规定为依据，行使损害赔偿请求权。假设由于事

故使胎儿死亡，因为胎儿是母亲身体的组成部分，伤害胎儿就是伤害了母亲的身体健康，这时应当由母亲作为消费者提出赔偿，赔偿的请求就是人身健康受到伤害，可以要求增加赔偿的数额或根据最高人民法院《关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》要求精神损害赔偿，以弥补自己和家人的痛苦。

另外，关于“知假买假”者是不是消费者这一问题，从1995年“王海现象”出现后，一直是人们关注的热点。主要有以下两种观点：第一种观点认为，知假买假者不是消费者。理由是：知假买假是以获得加倍赔偿为目的购买商品，不是出于生活消费的需要，因而其购买商品的行为不是消费行为，知假买假者也不是消费者，故不能适用消费者权益保护法。对于国家集体所有的商家而言，知假买假是损公肥私的不道德行为。第二种观点认为，即使是以取得加倍赔偿为目的购买商品的人，也应属于本法所保护的消费者。理由是：首先，消费者应当是以生活消费为目的，有偿取得商品或接受服务的自然人，如果他购买商品是用于个人消费，那他就是消费者，而不能根据消费者购买商品的目的来确定其是否是消费者；其次，消费者为获得加倍赔偿而购买伪劣商品，此行为不仅不具有违法性，反而具有社会公益性，即以个人力量对损害消费者合法权益的行为予以社会监督，对矫正经营行为，维护社会公众合法权益，建立良好的风俗和公共秩序，具有职能部门所不可比拟的作用。因此，即使是有人为了获得加倍赔偿而购买商品，其依然是消费者，应当适用《消费者权益保护法》的规定，获得加倍赔偿。笔者同意第一种观点，因为任何权利的行使都是有限制的。本法既要保护消费者赔偿权利的行使，又要防止消费者滥用赔偿权利，杜绝和减少知假买假、恶意获得双倍赔偿的现象，使消费者的行为符合立法者的立法宗旨。那么，遇到假货，正确的做法是什么呢？我们认为，可以采取举报等方式，这样的打假方式更具有法律效力，更具有威慑力和教育力。

第三条 【本法调整对象—经营者】

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。

【相关规范】

1. 《中华人民共和国反不正当竞争法》
2. 《中华人民共和国产品质量法》

【专家提示】 本条是关于本法所规范的经营者的范围的规定。

根据本条的规定，所谓经营者是指以营利为目的从事生产经营活动，为消费者提供商品或服务的公民、法人和其他组织。这里的经营者包括生产者、销售者、批发商、零售商等市场主体。经营者应当具有以下几个特征：第一，以营利为目的，经营者从事经济活动的最终目的是为了维持企业公司的生存发展，为股东、经营者赚取利润。第二，经营者是社会成员，在我国的表现形式为个体工商户、个人独资企业、合伙企业、公司和企业的内部组织；根据商业流程，又分为生产商、销售商、批发商、零售商等。其中组织形式不同的经营者承担的责任是不同的。取得法人资格的公司企业，承担有限责任，仅以公司的注册资本来承担公司的债务，投资者仅以自己的投资为限承担责任，不涉及个人财产；而个体工商户、个人独资企业和合伙企业则要承担无限责任，即不仅要以企业注册的资金承担责任，当注册资本不足以弥补债务时，还要由投资者以个人财产承担责任。第三，经营者是与消费者相对应的当事人。经营者向消费者提供商品或服务，获得回报；消费者则因取得商品或享受服务而支付经营者报酬。同时，要注意的是，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、法规中关于经营者义务的规定。

案例一：2002年9月，某高等专科学校购进一批英语

学习机，准备出售给即将入校的新生。后来由于大部分新生开学前已经买了，于是150台英语学习机积压在仓库中。学校领导只好请人在校门口设摊销售，旁边立了一块“减价销售，一律180元”的广告牌。王某为自己的儿子买了一台，但使用了两天后，按钮便松动了，且声音时断时续，无法再用，于是拿着英语学习机找到了学校，要求退货。校领导只同意为其修理，拒绝退货。王某于是向县人民法院起诉，要求该学校按照《消费者权益保护法》承担民事责任。但学校方却认为学校属事业单位，并非进行商品或者服务经营的企业，不应属于“经营者”，因此不应依我国的《消费者权益保护法》承担责任。人民法院审理后认定学校是经营者，其没有履行经营者有关质量保障的义务，侵犯了消费者王某的合法权益，因此依据《消费者权益保护法》判决学校对王某购买的英语学习机作退货处理，并赔偿王某经济损失。试问法院在适用法律时是否正确？

本案中，某高等专科学校作为事业单位，依法没有经营资格，不得从事经营活动。但是，由于该学校出售质量不合格的英语学习机，致使消费者王某的权益受到损害，事实上已经与王某之间形成经营和消费的关系，因此，学校已经具有了经营者的地位。可见，学校的出售行为同样要受到《消费者权益保护法》的规范，法院依据本法处理王某与学校之间的纠纷是正确的。

案例二：2004年6月6日，孟某经营的得意酒楼开业，为了庆祝，孟某当晚宴请了20多位亲朋好友到酒楼用餐。当天夜里，这些亲朋好友中有9人出现头痛、呕吐等症状，医院诊断为食物中毒，经抢救全部脱险，但治疗费用达1万多元。中毒者要求孟某支付治疗费用，但孟某认为，自己免费提供用餐，属单方赠与行为，不应适用《消费者权益保护法》，不需承担任何责任。9名中毒者向法院提起诉讼，请

求法院判决孟某承担赔偿责任。

对于本案，在审理过程中存在两种不同观点：第一种观点认为，经营者提供免费服务，不属于经营行为，因为判断一个行为是否为经营行为，取决于是否“从事商品经营或者营利性服务”。第二种观点认为，经营者提供免费服务仍然属于经营行为，理由是提供免费服务的目的是扩大影响，为自己的服务进行促销，具备经营性质，应适用《消费者权益保护法》承担相应的法律责任。笔者同意第二种观点，即本案中的孟某处于经营者的地位，其宴请行为是经营行为。

案例三：2003年3月15日，刘某在某电器行购买了“飞利浦”彩电一台，获得赠品电饭煲一只。次日，刘某使用该电饭煲煮饭时，左手不慎触及到电饭煲外壳而被电击伤，造成左手部分功能丧失，后经法医鉴定为七级伤残。刘某起诉到法院后，经产品质量监督部门检验，该电饭煲常态绝缘电阻为零，可以直接导致电饭煲外壳带电。

对于本案，在法院的审理过程中，产生两种不同意见：第一种意见认为，刘某使用的电饭煲是电器行无偿赠送的，按照《中华人民共和国合同法》第191条规定，“赠与的财产有瑕疵的，赠与人不承担责任”，因此，法院应驳回原告的诉讼请求。第二种意见认为，电器行赠送电饭煲是一种附义务的赠与，赠与的财产有瑕疵，造成受赠人损害的，赠与人应当承担赔偿责任。笔者赞同第二种意见，针对本案涉及的赠品电饭煲，电器行仍然处于经营者的地位。

第五条 【国家的义务】

国家保护消费者的合法权益不受侵害。

国家采取措施，保障消费者依法行使权利，维护消费者的合法权益。

【相关规范】

1. 《中华人民共和国反不正当竞争法》
2. 《中华人民共和国产品质量法》
3. 《中华人民共和国民事诉讼法》

【专家提示】 本条是有关消费者权益受国家保护的规定。

国家采取措施，保障消费者依法行使权利，维护消费者的合法权益，体现在立法、执法、司法各个方面。立法方面，国家应当听取消费者的意见和要求，制定有关保护消费者权益的法律、法规。执法方面，各级人民政府应当组织、协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作，预防危害消费者人身、财产安全行为的发生，及时制止危害消费者人身、财产安全的行为，保护消费者的合法权益。对于消费者及其社会团体对经营者交易行为、商品和服务质量的意见，行政机关应当及时调查处理。司法方面，人民法院对符合《中华人民共和国民事诉讼法》起诉条件的消费者权益争议，应当及时受理，并尽快作出判决。

第二章 消费者的权利

第七条 【安全保障权】

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。

【相关规范】

1. 《中华人民共和国宪法》
2. 《中华人民共和国食品卫生法》
3. 《中华人民共和国产品质量法》
4. 《中华人民共和国民法通则》