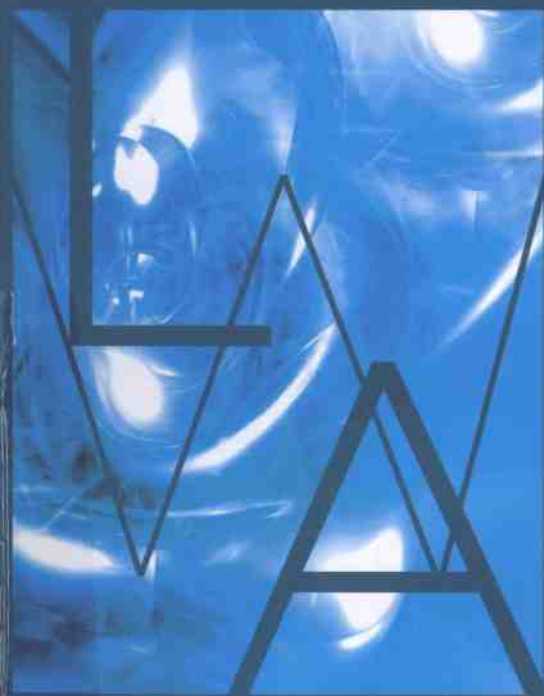


公民维权“巧帮手”

消费者权益保护篇

XIAOFEIZHE QUANYI BAOHU PIAN

姜光然 代小红 主编



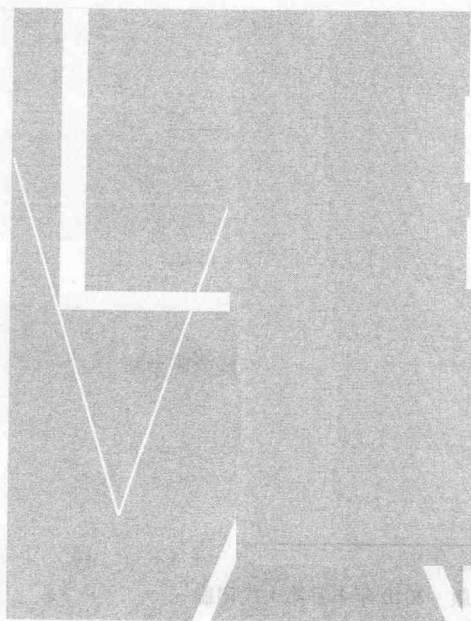
中国民主法制出版社

公民维权“巧帮手”

消费者权益保护篇

XIAOFEIZHE QUANYI BAOHU PIAN

姜光然 代小红 主编



中国民主法制出版社

(维权卷)

图书在版编目(CIP)数据

公民维权“巧帮手”. 消费者权益保护篇/姜光然,
代小红主编. —北京:中国民主法制出版社,2009. 11
ISBN 978-7-80219-657-5

I. 公… II. ①姜…②代… III. 消费者权益保护法—基
本知识—中国 IV. D920.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 198016 号

书名/消费者权益保护篇

XIAOFEIZHEQUANBAOHUPIAN

作者/姜光然 代小红 主编

出版·发行/中国民主法制出版社

地址/北京市丰台区玉林里 7 号(100069)

电话/63292534 63057714(发行部) 63055022(法律室)

传真/63056975 63056983

http://www.npc.gov.cn

E-mail:MZFZ@263.net

经销/新华书店

开本/32 开 880 毫米×1230 毫米

印张/12.125 字数/281 千字

版本/2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

印刷/北京友谊印刷有限公司

书号/ISBN 978-7-80219-657-5

定价/22.00 元

出版声明/版权所有,侵权必究。

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

丛书序言

纷繁复杂的现实生活随时随地都存在着矛盾和冲突,其发生方式的多样性和所涉及范围的广泛性是任何人难以想象的。对于生活在其中的我们来说,自身的合法权益也在时刻面临着挑战。

如何在这样一个变幻莫测的社会中运用法律之剑,有效地维护好自己的合法权益,是我们大家所共同关注的一个话题。这正是本丛书的主旨所在。

☆丛书主旨

1. 本丛书选取老百姓在现实生活中极具代表性的真实案例,引出老百姓最需要了解或者解决的法律问题,包括实体法律问题和诉讼法律问题两方面,通过案例来具体解读法律规定,旨在帮助老百姓轻松了解法律,认识和运用法律。

2. 本丛书的读者对象是不同文化层次、不同社会领域的各类人群,因此本丛书力求所用语言通俗易懂,生动活泼,能够让广大读者在轻松的语境中真正读懂、读透深奥的法律规定。

☆形式结构

本丛书采用以案例介绍法律知识的形式,将枯燥、乏味、难懂

的法律知识融于生动、活泼的案例之中,具体形式如下:

第一部分:问题。该部分以简练、准确的语句提出具有针对性的问题。

第二部分:案例。选用现实生活中极具代表性的典型案例,引出上述要分析的问题,在提出法律实体问题的同时,提出纠纷中涉及到的相关的程序性问题。采用实体与程序结合的方式发问。

第三部分:法律指南。列举出解决本问题以及具体案例中涉及问题的法律法规条文。

第四部分:以案学法。结合具体案情,对案情所涉及到的法律法规进行具体分析,层次分明,让读者轻松掌握案情所涉及的相关法律法规,并懂得如何运用法律解决具体纠纷。

第五部分:维权技巧。结合具体案情,以法律法规为原则,多视角地全面扫描日常生活中具有共性的问题,结合司法实践,将问题进行升华,告知读者维权最经济、最方便、最快捷、最有效的方法。以此提醒和帮助人们,并能起到警示作用。

☆ 优势特点

本丛书的编著者对法学均有一定的造诣,有的是高校的教学科研人员,还有法学博士生及有大量司法实践经验的律师。丛书的最大特点在于从提问开始就在法律实体问题的基础上融入了程序性的内容,设计具体案例时,也避开以往此类图书只交待实体问题的缺陷,在案例的叙述过程中既提出了实体问题,也提示出了有关法律程序性的问题。解答部分更是实体与程序有机结合,真正做到了既告诉读者享有何种权利,权利为什么受到侵害,又告诉读者应当如何维权,如何寻求权利救济。让广大读者在了解法律基本规定的基础上,还能了解司法机关的办案流程和办案过程中需要遵循的法定程序,以及接受律师服务应注意的问题等。

☆案例来源

本丛书的内容主要采自律师事务所代理的案件实例以及各大媒体报道的真实案例。

☆结束语

我们精心策划编写了本套《公民维权“巧帮手”》丛书,希望通过本丛书的出版发行,可以帮助那些目前还深受法律问题困扰的人们,成功地找到一条解决问题的途径……

《公民维权“巧帮手”》编写组
2010年1月

前 言

随着经济的高速发展,我国人民的生活水平在也不断的提高,与此相对应的是社会主义市场经济条件下商品种类与服务形式的日益丰富。同时,消费领域也出现了不少侵害消费者合法权益的新情况,生产者或经营者的这些违法行为给众多消费者造成物质上、精神上以及身体上的重大损失,已经引起整个社会的关注。

从目前情况来看,我国公民法治观念不强,即使买到假冒伪劣产品、接受恶劣服务时也更多地选择忍气吞声;也有不少人采取极端的方式,以打、砸、抢等行为恶意报复,反而使自己身陷囹圄。此类情形的发生都是因不懂法而导致。其实早在1993年,我国就颁布实施了《产品质量法》和《消费者权益保护法》,为消费者提供两把维权的“利剑”。随后,为解决新纠纷、新问题,我国还制定了《食品卫生法》等法律、法规,对多个消费领域进行规范。党中央和国务院对消费者的保护工作也十分重视,温家宝总理在全国人大十届二次会议政府工作报告中明确指出:“深入整顿和规范市场秩序,坚决打击制售假冒伪劣商品和走私等违法犯罪活动,改善市场环境,维护消费者和生产者合法权益。”这无疑给我们法律工作者和所有消费者注入一针强心剂。

为了让大家更加理解有关消费方面的法律,能够熟练地运用这把“利剑”保护自己的合法权利,我们以我国现行的法律、法规

以及司法解释为指导,结合生活中的实际案例,编写了这本《消费者权益保护》。本书没有拖沓冗长、晦涩生硬的法学理论分析,也没有千篇一律的法律条文堆砌,而是以简单明了、通俗易懂的语言去讲述如何用法律解决身边的消费纠纷;它将法律从“庙堂之上”送之于“江湖之间”,用生活化的语言和实实在在的案例为您提供最好的维权参考。

如果读者阅读后仅仅了解到一些法律知识,我们会感到失望,这完全有悖我们的初衷。只有通过我们的文字,您能够触类旁通、举一反三,跳开消费陷阱,为自己和他人的合法权益运用“利剑”斩开黑心经营者与生产者的伪善面具,才是我们真正的目的。希望这本书能带给您信心、勇气和高明的维权手段。

本书由北京法之苑文化传播公司进行筹划,由姜光然、赵春常、代小红等共同参与创作而成,最后由姜光然统稿和审稿。

由于编者的能力和水平有限,加上时间仓促,所以在编写过程中难免会有错误,希望广大读者批评指正。

《公民维权“巧帮手”》编写组

2010年1月

目 录

第一章 生活消费

1. 展销会上买到劣质产品应当向谁索赔? (1)
2. 消费者在促销中被挤伤是否可以要求店家负责? (4)
3. 购物时滑倒摔伤可否要求商场赔偿? (7)
4. 赠品有质量问题商场应该承担责任吗? (10)
5. 购物时不小心将物品损坏应当赔偿吗? (13)
6. 店员安装空调时将我砸伤应当向谁索赔? (16)
7. 超市购物存包被冒领可否要求赔偿? (19)
8. 超市是否可以对我罚款? (21)
9. 商场是否有权没收“可疑币”? (24)
10. 购买到虚假“最低价”商品后我
是否可以要求商场双倍赔偿? (27)
11. 进口商品无中文标识导致误购
我可以退换商品吗? (30)
12. 最终解释权是否等于商家说了算? (33)
13. 新手机存在质量问题要求退货
却被收取折旧费是否合理? (36)
14. 电热水器被“调包”我该怎么办? (39)

15. 皮衣被洗坏我该怎么办? (42)
16. 婚庆服务有瑕疵是否可以拒付服务费? (45)
17. 产品缺陷与不当使用造成的损失由谁承担? (48)
18. 借维权之名损毁商品是否构成犯罪? (51)
19. 照相馆将我珍贵胶卷丢失应承担何种责任? (54)
20. 商店强卖风衣的做法对吗? (58)

第二章 餐饮住宿服务类消费

- 2 1. 饭店“餐券过期作废”有依据吗? (62)
2. 用餐后拒不付款酒店有权将我滞留吗? (65)
3. 顾客酒后就浴摔成植物人休闲中心该不该赔? (68)
4. 我的车在商场停车场被盗应当由谁来赔偿? (71)
5. 酒店员工致顾客伤残是否应当进行赔偿? (74)
6. 醉酒猝死小炒店外谁担责? (78)
7. 就餐时被人砍伤是否可以要求餐厅赔偿? (81)
8. 商家区分不同的消费者收费是歧视吗? (85)
9. 宾馆是否应该对旅客的遇害负责? (88)
10. 未成年人酒后致伤可否要求酒店担责? (91)
11. 旅馆是否要为住宿登记不规范负责? (94)
12. 被免费提供的酒杯划破嘴能否要求酒店赔偿? (97)
13. 商家能否以浪费为由进行罚款? (100)
14. “衣冠不整禁止入内”是否侵权? (103)
15. 顾客尚未入店用餐即摔伤能否要求店方赔偿? (106)

第三章 家居(房产)消费

1. 开发商迟迟不交房我该怎么办? (110)
2. 开发商对名不符实的售楼广告应不应该承担责任? (113)

3. 商品房被开发商抵押给银行怎么办?	(117)
4. 新楼渗水应该由谁负责?	(120)
5. 预售商品房的风险责任由谁承担?	(124)
6. 业主电动车被盗应向谁索赔?	(128)
7. 车库能够单独退掉吗?	(131)
8. 遭遇开发商“一房卖二主”时该怎么办?	(134)
9. 业主能否以房屋出现质量 问题为由拒交物业费?	(137)
10. 商品房认购书是否具有法律效力?	(141)
11. 购买的商品房面积缩水该怎么办?	(145)
12. 小区绿地盖了高楼业主应如何维权?	(148)
13. 住户装修房屋能不能随心所欲?	(151)
14. 购房未取得房产证能否要求解除合同?	(155)
15. 邻居家阳台做饭呛到我家影响 正常生活该怎么办?	(158)
16. 业主家中被盗可否要求物业赔偿?	(161)
17. 开发商能否在商品房楼顶树立广告牌?	(164)
18. 邻居安装热水器导致我家房屋渗漏受损怎么办?	(167)
19. 封自家阳台也违法吗?	(170)
20. 开发商擅自改变房屋格局是否应当承担责任?	(174)

第四章 交通工具及交通运输类消费

1. 我是否可以改装自己的私家车?	(178)
2. 连环购车没过户发生车祸原 车主是否应当承担赔偿责任?	(181)
3. 我是否还可以讨要未过户车辆的购车款?	(185)
4. 汽修公司试车撞伤人谁负责?	(188)
5. 车主不赔偿修车厂损失该怎么办?	(191)

6. 车辆在交付之前发生损害的风险由谁承担? (195)
7. 租赁期间产生的维修费用谁来承担? (198)
8. 租车被盗租金怎么交? (201)
9. 免票乘车受伤可否要求客运公司赔偿? (204)
10. 儿童购买半价票发生意外后
只赔偿损害费用的一半合法吗? (207)
11. 乘客违章乘车受伤可否要求客运公司赔偿? (210)
12. 司售人员有权拒绝乘客携带危险品上车吗? (213)
13. 错过当班客车我们能否办理退票手续? (216)
14. 弟弟是精神病患者就不能乘车吗? (219)
15. 中途下车后能否要求退还部分票款? (222)
16. 乘客携带行李也要买票吗? (225)
17. 因客运站的原因变换车辆后加收票价合理吗? (227)
18. 出租车故意绕远并搭载其他乘客该怎么办? (230)

第五章 医疗、卫生、美容类消费

1. 医院对漏诊遗病是否应当承担赔偿责任? (234)
2. 紧急抢救时医生没有书写病历可以在事后补记吗? (237)
3. 我是否可以要求对医院提供的血样进行鉴定? (239)
4. 医院是否有权擅自涂改、销毁病历? (242)
5. 患者是否可以要求进行医疗事故技术鉴定? (244)
6. 美容受到损害后我能否要求赔偿? (247)
7. 我能否要求整形医院赔偿其因虚假宣传
给我造成的损失? (251)
8. 我买的化妆品与样品广告不符该怎么办? (254)
9. 化妆品出现问题不给退怎么办? (257)
10. 购买的美容仪器修理不好是否
可以要求退货或更换? (260)

第六章 文体娱乐休闲类消费

1. 丈夫在公园内摔死应由谁来承担责任? (263)
2. 小学生在动物园被熊咬伤应当由谁来承担责任? (266)
3. 游泳馆是否应当对我女儿在游泳时不幸
溺水身亡承担赔偿责任? (270)
4. 游园撞船受伤应当向谁索赔? (273)
5. 滑旱冰摔断左臂可否要求经营者赔偿? (276)

第七章 旅游类消费

5

1. 我和丈夫外出旅游是否一定要购买保险? (281)
2. 旅行社遗漏游览项目该怎么办? (284)
3. 旅游漂流时受伤该如何维权? (286)
4. 旅游时用餐导致食物中毒该找谁索赔? (290)
5. 我能否在导游擅自离团后要求旅行社赔偿? (293)
6. 按导游安排在非指定商店购买假冒商品导致受伤
是否可以要求赔偿? (296)
7. 旅游中所住饭店与合同约定不符
能否要求旅行社赔偿? (299)
8. 乘坐旅游车受伤该如何追究责任? (302)
9. 旅行社是否应为我母亲心脏病发作导致死亡负责? (305)
10. 出境旅游被重复收取费用合理吗? (308)

第八章 金融、电信、邮电服务类消费

1. 存款口头挂失被冒领我能否要求银行赔偿? (313)
2. 在银行取到假钞怎么办? (316)

3. 存款被他人冒领责任在谁? (319)
4. 储户在银行被歹徒抢劫是否可以要求银行赔偿? (322)
5. 储蓄密码泄露导致存款被他人骗取
银行是否担责? (326)
6. 用户欠费不停机移动公司是否应承担法律责任? (329)
7. ADSL 被盗用该如何维权? (332)
8. 我可以要求电信局退还初装费吗? (336)
9. 邮政局递信延误是否赔偿邮件上的信息价值? (339)
10. 电信营业厅承诺关闭短信业务后
还继续收取费用该如何处理? (342)

第九章 网络消费

1. 网上购物买到劣质产品该找谁索赔? (346)
2. 电脑故障导致我未能在最佳时机将股票
抛出而受损该怎么办? (349)
3. 通过网络向我兜售假货是否构成欺诈? (352)
4. 格式合同能让网站逃避应承担的责任吗? (355)

第十章 农资产品消费

1. 保管员往稻谷中泼水增重牟利该负何责? (359)
2. 买了假化肥造成减产怎么办? (362)
3. 商家出售农药时说明使用情况有误是否
应当承担赔偿责任? (366)
4. 柴油质量差导致车辆受损可否要求加油站赔偿? (368)
5. 买假种子遭受了损失应该怎么办? (371)

第一章 生活消费

1. 展销会上买到劣质产品应当向谁索赔？

今年1月，我们市的电台、电视台和日报不约而同地做广告，称市百货大楼将在春节期间举办商品展销会，展销期间，全国众多知名厂家都将展出各种名优新品，价格优惠，欢迎广大市民踊跃参加。时值我家乔迁新居，父母的卧室正好缺一台电视机，经过商量，我们决定去展销会上碰碰运气。

不出所料，展销会果然搞得很热闹，各式商品琳琅满目，让人目不暇接，仅是电视机的卖场就占据了百货大楼的大部分摊位，各商家都在卖力吆喝，我们暗自庆幸来对了地方。逛了一会儿，我们在一家摊位前停了下来。这家厂商的促销员是个年轻小伙子，对人特别热情，见我们有意购买电视机，便向我们推荐该厂一款最新促销产品。经过比较和试看，我们对其推荐的这款电视机非常满意，于是付款买了下来。刚开始，新电视机的效果还不错，但很快图像就开始变得不清晰，又过了几天，电视机竟然完全没了图像。无奈，我们只好将电视机运回百货大楼要求退货。但接待人员却说他们只提供场地供商家销售，展销会结束后厂商就离开本地，因此，百货大楼方面不负责产品质量问题，并拒绝承担责任。请问：我们应当找谁负责？具体解决途径是怎样的？

（咨询者：江先生）

法律指南

《消费者权益保护法》第38条：“消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后，也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。”

《消费者权益保护法》第34条：“消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：（一）与经营者协商和解；……（三）向有关行政部门申诉；……（五）向人民法院提起诉讼。”

《民法通则》第136条：“下列的诉讼时效期间为一年：……（二）出售质量不合格的商品未声明的；……”

以案学法

诚实信用本是生意之根本，然而一些不法商家却想趁着展销会人多嘴杂的时机浑水摸鱼，把不合格的商品卖给消费者，等待展销会结束便脚底抹油溜之大吉，妄图逃避自己的责任。而少数展销会举办者也只顾着收取好处，对展销的产品不闻不问，总认为产品不是自己出售的，与自己无关。殊不知这种行为只是自欺欺人而已，无论是销售者还是展销会举办者对自己的不法行为终究要承担相应的法律责任。因此，我们奉劝各商品生产者、销售者以及展销会举办者，谨守诚实信用才是生财之道。

（一）你在展销会结束之后发现购买的商品存在质量问题，可以要求展销会的举办者进行赔偿

第一，你在展销会结束之后如果能够找到商品销售者，可以直接向其索赔。商品销售者是以出售商品赚取利润的经营者，对商品质量负有不可推卸的责任。因此，只要消费者购买的商品发

生了质量问题,都有权向商品销售者请求损害赔偿,即使在展销会结束后也应如此。就你的情况而言,你在展销会上购买了某厂家促销的电视机,该厂家就应当保证其出售的电视机质量能够达到正常使用标准。但如你所述,该电视机却存在严重的质量问题,在这种情况下,如果你能够找到该商品的销售者即该厂家,便可依据《消费者权益保护法》第38条的规定,直接向其索赔。

第二,你可以选择向展销会的举办者要求赔偿。展销会的商家具有很大的流动性,尤其在展销会结束之后,消费者要找到他们无异于大海捞针。为了更好地保护消费者的合法权益,我国《消费者权益保护法》第38条明确规定,无论展销会的举办者对消费者的损害事实是否负有直接责任,他们均有先行赔偿消费者的义务。据你所述,此次展销会的举办方是市百货大楼,因此,当你不能找到电视机促销厂家索赔时,可以依据上述规定,要求市百货大楼承担损害赔偿责任。当然,百货大楼在先行赔付之后,有权向电视机的销售者追偿。

(二)你可以就赔偿问题与百货大楼进行协商,协商不成可以向工商、质监等行政部门申诉或者直接向人民法院提起诉讼

第一,你可以就赔偿问题与百货大楼进行协商。协商是解决民事纠纷的最基本方式,也是最简单、方便的途径,很多问题都可以通过双方的平等协商达成一致从而加以解决。同样,关于这起因电视机质量问题而引发的损害赔偿纠纷,也可以采用协商的方式来解决。具体来说,你可以与百货大楼就电视机退换、维修、赔偿等所有问题进行协商,如果能达成一致,你们最好签订一份协议,并及时督促对方履行。如果你觉得自己单独与百货大楼协商有些势单力孤,也可以请当地的消费者协会出面帮忙调解。

第二,如果协商不成,你可以向工商、质监等行政部门申诉。工商、质监等行政部门是市场监督管理、产品质量监督的主管部门,有权对质量、服务不合格的经营者进行处罚,维护消费者的权益。如果你购买的电视机发生了质量问题,经过协商仍不能解决