

★维权要点与技巧丛书★

消费纠纷 维权要点与技巧

余斌◎主编



XIAOFEI
JIUFENWEIQUN
YAODIANYUJIQIAO

中国检察出版社

★维权要点与技巧丛书★

消费纠纷 维权要点与技巧

XIAOFEI
JIUFENWEIQUAN
YAODIANYUJIQIAO

余斌◎主编



中国检察出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

消费纠纷维权要点与技巧/余斌主编. —北京: 中国检察出版社, 2009. 9

(维权要点与技巧系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5102 - 0139 - 4

I. 消… II. 余… 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 (2009) 第 145790 号

消费纠纷维权要点与技巧

余 斌 主编

出版发行: 中国检察出版社

社 址: 北京市石景山区鲁谷西路 5 号 (100040)

网 址: 中国检察出版社 ([www. zgjccbs. com](http://www.zgjccbs.com))

电子邮箱: zgjccbs@vip.sina.com

电 话: (010) 68639243 (编辑) 68650015 (发行) 68636518 (门市)

经 销: 新华书店

印 刷: 北京鑫海金澳胶印有限公司

开 本: A5

印 张: 8 印张

字 数: 214 千字

版 次: 2010年1月第一版 2010年1月第一次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5102 - 0139 - 4

定 价: 20.00 元

检察版图书, 版权所有, 侵权必究
如遇图书印装质量问题本社负责调换

编 委 会

总策划 苏晓红 余 斌 许 睿

主 编 余 斌

副主编 李 梅 余 海

撰 稿 (按姓氏笔画排序)

冯安龙 李 梅 张 娜

张建彪 余 海 吴永春

前 言

随着生产力的发展和科技的进步，人们的生活水平得到了显著提高。在日常消费中，餐饮住宿、旅游购物、美容消费等点点滴滴都事关消费者的权益。然而近年来，侵害消费者权益的现象屡见不鲜，很多经营者为了追求商业利益最大化，挖空心思设置种种商业陷阱，使得本身处于弱势地位的消费者的合法权益受到严重的侵害。

法律不是殿堂之上的象牙塔，法律是公平和正义的化身。用法律作为武器来维护消费者的合法权益，这正是我们健全社会主义法制所必需的。面对纷繁复杂的法律问题，您要有哪些消费者权利？遇到消费争议怎么办？合法权益受到侵害怎么办？在维权过程中应当掌握哪些维权要点与技巧？如何打消费纠纷官司？这是消费者在日常生活中无法回避的问题。因此，编写一本简明实用、通俗易懂的法律知识读物，作为消费者随身携带的法律咨询手册，无疑具有极强的现实意义。

本书基于消费者维权的角度，以直接、简单、明了、实用为编写宗旨，以生活中消费者经常遇到的问题为关注点，遴选了大量的消费纠纷问题和案例，总结实践中大量的维权要点与维权技巧，结合最新的法律法规，深刻剖析消费者在消费中遇到的方方面面的问题，目的是让消费者不但能快速精通法律，而且能够高效自助地维权。

本书集知识性、指导性和实用性于一体。在编写过程中，除了对内容严格筛选外，还在结构和体例上进行大胆创新，设身处地为消费者提供各种法律对策，为消费者在犯难时找到最经济、最便捷的解决方法。如果本书的出版能得到广大消费者的肯定，我们将会感到十分满足和欣慰。

由于编者水平有限，书中错漏之处在所难免，望广大读者不吝赐教。

编 者

2009 年 6 月

目 录

第一章 消费者维权基本常识问答	(1)
1. 什么是消费纠纷?	(1)
2. 消费纠纷具有哪些特点?	(1)
3. 什么是消费者?	(2)
4. 什么是消费者权益日?	(3)
5. 消费者的哪些活动受法律保护?	(3)
6. 消费者享有哪些权利?	(3)
7. 什么是消费者的安全权?	(4)
8. 什么是消费者的知悉权?	(5)
9. 什么是消费者的选择权?	(5)
10. 什么是消费者的公平交易权?	(6)
11. 什么是消费者的求偿权?	(6)
12. 什么是消费者的结社权?	(7)
13. 什么是消费者的受教育权?	(7)
14. 什么是消费者的受尊重权?	(8)
15. 什么是消费者的监督权?	(8)
16. 经营者有哪些义务?	(9)
17. 消费者在与经营者签订格式合同等书面协议时, 应注意什么?	(10)
18. 消费者明知接受的服务有瑕疵, 受到损害后能否	

- 要求赔偿? (11)
19. 什么是欺诈消费者的行为? (12)
20. 经营者损害消费者合法权益时应承担哪些法律责
任? (13)
21. 哪些行政执法部门担负着保护消费者权益的职
责? (15)
22. 消费者协会有哪些职能? (15)
23. 怎样向消费者协会投诉? (16)
24. 哪些投诉消费者协会不予受理? (16)
25. 消费者向消费者协会投诉时应当注意哪些问题? (17)
26. 发生消费纠纷有哪些解决途径? (18)
27. 什么是消费纠纷协商和解? (18)
28. 消费者与经营者协商时应注意哪些问题? (19)
29. 什么是消费纠纷仲裁? (20)
30. 什么是消费纠纷诉讼? (21)
31. 人民法院如何保护消费者的权益? (21)
32. 消费者的合法权益受到侵害时有权向哪些人要求
赔偿? (22)
33. 消费者如何打消费官司? (23)
34. 消费者打官司时如何收集和运用证据? (25)
35. 消费者对法院判决不服怎么办? (26)
36. 遇到经营者使用他人营业执照时, 消费者向谁要
求赔偿? (27)
37. 原企业分立、合并的, 消费者向谁要求赔偿? (27)
38. 消费者在平时消费过程中应注意哪些问题? (28)

第二章 餐饮住宿纠纷维权要点与技巧 (29)

一、餐饮住宿纠纷维权基本常识问答 (29)

1. 什么是餐饮住宿纠纷, 其产生的原因主要有哪些?	(29)
2. 什么是餐饮住宿法律关系?	(30)
3. 餐饮住宿经营者应当遵守哪些基本经营规则?	(30)
4. 餐饮住宿经营者在哪些情况下可以不接待顾客?	(32)
5. 餐饮住宿经营者有权扣留顾客的财物吗?	(33)
6. 餐饮住宿经营者有权要求顾客赔偿损失吗?	(33)
7. 餐饮住宿经营者有保护顾客人身和财物安全的义务吗?	(34)
8. 餐饮住宿经营者对提供的食品或者服务必须明码标价吗?	(36)
9. 餐饮住宿过程中, 顾客有哪些权利与义务?	(36)
二、餐饮住宿纠纷典型案例	(37)
1. 住宿期间摔伤, 能否要求宾馆赔偿?	(37)
2. 餐厅是否有权规定“衣冠不整者禁止入内”?	(38)
3. 在自助餐厅丢包, 餐厅是否应当赔偿?	(40)
4. 住宿期间财物被抢劫, 宾馆是否应当承担赔偿责任?	(42)
5. 顾客在餐厅被殴打, 餐厅不闻不问应否担责?	(43)
6. 私自收取自带酒水服务费, 饭店的行为是否合法?	(45)
7. 未成年人在餐厅游乐场摔伤, 餐厅是否应当承担赔偿责任?	(46)
8. 进餐时酒精炉爆燃伤害他人, 谁来承担责任?	(48)
9. 消费者就餐时外出打电话坠落楼下, 谁来承担责任?	(50)
10. 住宿期间遭他人殴打, 酒店应否承担赔偿责任?	(51)

11. 前往餐厅就餐时在餐厅门口摔伤, 能否要求餐厅赔偿?	(53)
12. 旅客就餐时摔伤, 餐厅是否有赔偿责任?	(55)
13. 消费者用餐时吃出异物, 能否要求精神损害赔偿?	(56)
三、餐饮住宿消费纠纷维权要点	(58)
(一) 敢于对餐饮住宿行业中的“霸王条款”说“不”	(58)
(二) 吃出异物应保留相关证据	(59)
(三) 看管好随身携带物品	(59)
(四) 敢于拒付不合理的费用	(60)
(五) 维权过程中必须注意的问题	(61)
四、餐饮住宿纠纷维权技巧	(63)
(一) 就餐住宿时要看清菜单、明确收费、货比三家	(63)
(二) 警惕餐饮行业中的打折和赠送代金券的陷阱	(65)
(三) 消费结束后一定要查验账单	(65)
(四) 掌握食品卫生投诉要点	(66)
(五) 掌握维权索赔的途径	(67)
五、餐饮住宿纠纷精选法条导读	(67)
消费者权益保护法	(67)
食品卫生法	(69)
旅馆业治安管理办法	(70)
第三章 购物纠纷维权要点与技巧	(72)
一、购物纠纷维权基本常识问答	(72)
1. 什么是《产品质量法》上所称的产品?	(72)
2. 什么是产品质量?	(73)

3. 什么是产品缺陷?	(73)
4. 什么是产品瑕疵?	(74)
5. 什么是商品“三包”?	(74)
6. 商品“三包”有顺序限制吗?	(75)
7. “三包”的有效期如何计算?	(75)
8. 消费者如何行使“三包”权利?	(76)
9. “三包”商品销售者应当履行哪些义务?	(77)
10. 在“三包”有效期内的修理费用由谁来承担? ...	(78)
11. 在哪些情况下,销售者和生产者可以不实行“三 包”?	(78)
12. 销售者在哪些情形下应负责修理、更换、退货、 赔偿损失?	(79)
13. 退货退款时折旧费如何计算?	(79)
14. 有奖销售都是合法的吗?	(80)
15. 哪些商品可以降价销售?	(80)
16. 降价商品就是处理品吗?	(81)
17. 购买商品时,商家“搭售”商品怎么办?	(82)
18. 以邮购方式购买商品时应注意哪些问题?	(82)
19. 以预付款方式购买商品和接受服务时应注意哪些 问题?	(83)
20. 定型包装食品和食品添加剂其包装标识和说明书 应符合哪些要求?	(84)
21. 消费者在展销会、租赁柜台合法权益受到侵害时 向谁索赔?	(84)
22. 因产品存在缺陷造成人身财产损害的,应由谁承 担赔偿责任?	(85)
23. 产品缺陷致人伤亡的,应支付哪些赔偿费用?	(85)
24. 因相信产品质量检验机构的鉴定而购买了不合格	

- 产品, 可以向产品质量检验机构索赔吗? (86)
25. 消费者购买商品时, 索要购货凭证有什么作用?
..... (87)
26. 购物时销售者不给发票违法吗? (87)
27. 购物时没有发票, 能够退货吗? (88)
- 二、购物纠纷典型案例 (89)
1. 超市强制要求存包, 是否侵害消费者的人格尊严
权? (89)
2. 在同种商品上使用两种标价签, 是否构成价格欺
诈? (91)
3. 到超市购物时车辆丢失, 责任应当由谁承担? (93)
4. 手机未满一年修理两次, 能否要求更换? (94)
5. 经营者出售假冒商品, 退货时赠券应否退还? (95)
6. 销售不合格产品致人损害, 责任谁来承担? (97)
7. 未成年人燃放鞭炮炸伤自己, 是否有权要求销售
者赔偿? (98)
8. 经营者低价销售产品, 可以不保证质量吗? (100)
9. 某超市购物时寄存贵重物品未先声明, 丢失后能
否要求赔偿? (102)
10. 消费者购买服装时, 试穿后就必须购买吗? (104)
11. 购买商家标错价格的商品, 造成损失谁来承担?
..... (106)
12. 商家承诺“假一罚十”, 消费者购假后可否请求
十倍赔偿? (108)
13. “买一赠一”中的赠品质量有问题, 消费者如何
索赔? (110)
14. 产品合格证明与产品质量不符, 谁来承担责任?
..... (112)

15. 商场贴出“商品售出, 概不退换”的告示, 是否具有法律效力?	(114)
16. 购物时被怀疑是小偷遭搜身, 能否要求赔偿精神损失?	(117)
17. 购衣服时要求缝补, 丢失后由谁承担赔偿责任?	(118)
18. 购物离开之后能否要求经营者补开发票?	(119)
19. 赠品致人伤害, 销售者是否承担赔偿责任?	(120)
三、购物纠纷维权要点	(122)
(一) 明确消费者在产品质量问题上所享有的权利 ..	(122)
(二) 正确把握销售者各种店堂告示和声明的法律效力	(123)
(三) “买一赠一”中的赠品有问题照样要求赔偿 ..	(124)
(四) 如何应用“三包”规定维护自己的合法权益	(125)
(五) 如何向造假售劣者索赔	(127)
四、购物纠纷维权技巧	(129)
(一) 购物时一定要保留好购物凭证	(129)
(二) 网上购物、电视购物要谨慎	(131)
(三) 小心踏入有奖销售的陷阱	(132)
(四) 购买电子产品应警惕欺诈	(133)
五、购物纠纷精选法条导读	(134)
产品质量法	(134)
消费者权益保护法	(136)
发票管理办法	(139)
部分商品修理更换退货责任规定	(140)

第四章 美容消费纠纷维权要点与技巧	(143)
一、美容消费纠纷维权基本常识问答	(143)
1. 什么是美容消费纠纷?	(143)
2. 美容院是否属于医疗机构?	(144)
3. 医疗美容执业人员应具备什么资格?	(144)
4. 什么是化妆品?	(145)
5. 不合格化妆品会给人体造成哪些损害?	(145)
6. 法律对化妆品的生产和销售有哪些规定?	(146)
7. 生产、销售不合标准的化妆品将要承担哪些法律 责任?	(147)
8. 什么是美容消费者的手术前知情同意权?	(149)
二、美容消费纠纷典型案例	(150)
1. 美容美发店能做整形外科手术吗?	(150)
2. 误导消费者手术造成不良后果, 应承担何种责任?	(151)
3. 隆胸未达到预期效果, 医院应否承担赔偿责任?	(154)
4. 美容祛斑致伤残, 美容中心应承担何种法律责任?	(156)
5. 使用美容产品出问题, 美容院应赔偿哪些损失?	(158)
三、美容消费纠纷维权要点	(160)
(一) 明确美容机构是否履行自身的法定义务	(160)
(二) 发生美容消费纠纷时应及时保全证据	(162)
(三) 掌握美容消费纠纷的处理方法	(162)
(四) 美容失败后消费者应如何索赔	(164)
四、美容消费纠纷维权技巧	(166)
(一) 消费者在选购化妆品时应注意的事项	(167)
(二) 办理美容美发卡时应注意的事项	(168)
(三) 做美容手术应谨慎选择医疗美容机构	(168)

(四) 进行医疗美容手术前应做好哪些准备工作	(169)
(五) 签订美容手术协议应注意哪些事项	(170)
五、美容消费纠纷精选法条导读	(171)
消费者权益保护法	(171)
医疗美容服务管理办法	(172)
化妆品卫生监督条例	(173)
 第五章 旅游消费纠纷维权要点与技巧	(175)
一、旅游消费纠纷维权基本常识问答	(175)
1. 对旅游者权益保护起关键作用的法律法规有哪些？	(175)
2. 旅游者有哪些权利？	(175)
3. 旅游者有哪些义务？	(176)
4. 旅行社有哪些权利？	(177)
5. 旅行社有哪些义务？	(177)
6. 什么是旅游合同？	(178)
7. 旅游合同有哪些法律特征？	(178)
8. 什么是旅游合同的格式条款与免责条款？	(179)
9. 旅游合同条款在什么情况下无效？	(180)
10. 旅行社该如何履行旅游合同中约定的义务？	(180)
11. 旅游合同当事人在什么情况下要承担违约责任？	(182)
12. 导游人员有哪些职责义务？	(183)
13. 导游人员与旅行社之间是什么法律关系？	(185)
14. 导游给旅游者的合法权益造成损害应由谁承担赔偿 责任？	(186)
15. 什么是旅游保险和旅游保险合同？	(186)
16. 旅游保险有哪些种类？	(187)
17. 旅游意外保险的赔偿范围有哪些？	(187)

18. 旅游意外保险的保险期限最低标准是多少?	(188)
19. 旅游意外保险金额的最低标准是多少?	(188)
20. 旅游意外保险索赔有效期限是多长?	(189)
21. 旅游者如何向保险公司索赔?	(190)
22. 什么是旅行社责任保险?	(190)
23. 旅行社责任保险的投保范围有哪些?	(191)
24. 旅行社不承担赔偿责任的情形有哪些?	(191)
25. 我国出国旅游的基本管理制度有哪些?	(192)
26. 旅游者出国旅游须具备哪些条件?	(193)
27. 怎样办理随团旅游手续?	(193)
28. 什么是组团社, 组团社有哪些义务?	(194)
29. 出境旅游领队人员的职责有哪些?	(195)
30. 什么是护照, 什么是旅行证?	(196)
31. 常见的旅游纠纷有哪些?	(197)
32. 什么是旅游投诉?	(198)
33. 旅游投诉的范围和条件是什么?	(198)
34. 对旅游投诉的处理决定不服怎么办?	(199)
35. 什么是旅行社质量保证金?	(199)
36. 旅行社质量保证金的赔偿范围有哪些?	(200)
37. 不适用保证金赔偿案件审理的情形有哪些?	(201)
38. 保证金赔偿应当符合哪些条件?	(202)
39. 质监所应当在几天内作出受理决定?	(202)
40. 质监所审理保证金赔偿案件的期限是多长?	(203)
41. 旅游投诉和保证金赔偿请求有什么不同?	(203)
二、旅游消费纠纷典型案例	(206)
1. 旅行社私自转让旅游业务, 是否构成违约?	(206)
2. 空调旅游车无“空调”, 游客可以解除旅游合同 吗?	(207)

3. 旅行社在发生人身伤亡事故后为游客补办投保手续, 是否构成违约?	(208)
4. 游客遗失物品, 旅行社是否担责?	(210)
5. 未与旅行社达成协议即前往旅游点, 旅行社加收费用是否构成违约?	(211)
6. 旅行社在保证不减少行程的前提下, 是否有权调整行程?	(213)
三、旅游消费纠纷维权要点	(216)
(一) 遇到旅游消费纠纷应如何处理	(216)
(二) 旅游广告名不副实由谁承担责任	(217)
(三) 维权时应当掌握哪些索赔事项	(217)
(四) 旅游者在哪些情况下可以获得双倍赔偿	(219)
四、旅游消费纠纷维权技巧	(220)
(一) 擦亮眼睛识破旅游广告的陷阱	(221)
(二) 明明白白签订旅游合同	(222)
(三) 警惕旅行社违规转包团带来的后患	(224)
(四) 向旅行社索取一份行程表做到有备无患	(225)
(五) 随团旅游过程中慎用表决权	(225)
(六) 遭遇侵权时应当及时举报和保全证据	(226)
(七) 尽可能避免将维权提早司法化	(226)
(八) 尽可能避免将维权诉求扩大化	(226)
五、旅游纠纷精选法条导读	(227)
消费者权益保护法	(227)
旅行社条例	(229)
旅行社质量保证金暂行规定	(233)
旅行社质量保证金暂行规定实施细则	(234)
旅行社投保旅行社责任保险规定	(234)