

陈鹤鲲 唐海飞 编著

# 消费者维权

# 一本通

消费者维权经典个案



中华工商联合出版社  
CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATED PRESS

# 消费者维权一本通

——消费者维权经典个案

陈鹤鲲 唐海飞 编著

中华工商联合出版社

责任编辑:又菁、魏鸿鸣  
封面设计:三人行工作室

**图书在版编目(CIP)数据**

消费者维权一本通/陈鹤鲲,唐海飞编著. —北京:  
中华工商联合出版社, 2004. 2

ISBN 7-80193-061-4

I. 消... II ①陈... ②唐... III. 消费者权益保护法 - 中国 - 普及读物 IV. D923. 85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 003680 号

**中华工商联合出版社** 出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

北京华正印刷厂印刷

新华书店总经销

---

850 × 1168 毫米 1/32 印张 12. 125 230 千字

2004 年 2 月第 1 版 2004 年 2 月第 1 次印刷

ISBN 7 - 80193 - 061 - 4 / D · 1

定 价:22.00 元



# 前 言

法律是正义和公平的化身，法律面前人人平等。随着市场经济的发展，世界经济一体化进程的加快，我国正逐渐迈向法治社会。法律正以势不可挡的力量渗透到社会生活的方方面面，但是，在时下的社会生活领域中，由于人们的社会及经济地位相差悬殊，弱者往往在交易中受到无端地歧视和侵害。因此，如何保护弱者，诸如劳动者、消费者、老弱病残人的切身利益，已成为我国迈入法治社会应重点解决的一大课题。在消费领域，由于相关法律、法规还不完善，广大消费者的权利意识较为淡薄，自我保护能力较弱，因此，加强消费者权利保护教育，正确引导消费，恰当规范经营者，亦成为我国消费者权益保护工作的一项紧迫任务。

基于此，我们特邀数位资深法律工作人士，在关注我国的实际情况和新的理论动态的基础上，结合实践经验和理论知识，为广大消费者朋友编著了这本《消费维权一本通》，该书具有以下四个特色：

(1) 内容新颖。此书不仅考虑传统意义上的消费领域，诸如一般商品买卖纠纷，公用事业服务纠纷（邮政、电信、铁路运输等），也把视角投向医疗卫生（包括化妆美容），商品房买卖纠纷等新兴领域。



(2) 体系完整。本书全面详尽地介绍了与消费者权益相关的知识，同时撷取现实生活中真实的典型案例，特别是“消费者维权九十问”采用案例与法理完美结合，使该书看起来有血有肉，生动饱满。

(3) 通俗易懂。该书在坚持语言专业性的基础上，力求通俗易懂，我们在法律分析中，结合法律的基本原则，用朴实的文字不仅找出了问题的解决之策，而且征对广大消费者的切身情况提出自己的一些新见解、新主张。

(4) 实用性强。本书采用理论与实践相结合，重在存在对存在的纠纷进行全面深刻的阐释。内容紧贴公民的日常生活，为百姓日常或所见或所闻的典型事例，因此，本书应是广大消费者维护自身合法权益的必备“达摩之剑”。

本书由于编写时间仓促，同时囿于知识、水平有限，存在一些不足的问题还恳请各位不吝指正，让我们携手共同进步！

编者

2004年元月



# 目 录

## 第一篇 概 述

- 一、消费者权益保护法的消费者 ..... (3)
- 二、消费者权益保护法上的经营者及经营者义务 ..... (4)
- 三、消费者享有那些权利 ..... (6)
- 四、消费者权益受到侵害,哪些人有权向经营者  
    请求赔偿..... (14)
- 五、消费者权益争议有几种解决途径..... (16)
- 六、消费者权益保护法与其他法律、法规的关系 ..... (17)

## 第二篇 消费者权益争议的解决途径

- 第一章 协商和解 ..... (21)
  - 一、什么是消费者权益纠纷的协商和解..... (21)
  - 二、协商和解消费者权益争议应当注意哪些问题..... (22)
  - 三、消费者与经营者怎样进行协商和解..... (23)
  - 四、消费者可以委托律师代理自己与经营者进行  
    协商和解吗..... (23)
  - 五、消费者对协商和解达成的协议反悔怎么办..... (24)
  - 六、消费者提出协商和解建议后,经营者  
    故意拖延或无理拒绝怎么办..... (25)
  - 七、在协商和解消费者权益争议时,经营者故意推  
    卸责任,认为产品出现质量问题是生产厂家的  
    事,要求消费者直接找厂家交涉时怎么办 ..... (25)



第二章 请求消费者协会调解 .....	(32)
一、什么是消费者投诉,投诉的法律依据是什么 .....	(32)
二、消费者协会调解的含义、原则是什么 .....	(32)
三、消费者协会受理哪些投诉 .....	(33)
四、消费者向消协投诉时,如何写投诉书 .....	(35)
五、消费者协会受理投诉应当坚持哪些原则 .....	(36)
六、消费者协会对于消费者投诉应当如何处理 .....	(37)
七、消费者投诉的形式以及应注意的问题 .....	(38)
八、消费者怎样才能使投诉得到圆满解决 .....	(38)
九、消费者对消费者协会的调解可以反悔吗 .....	(39)
第三章 向行政机关申诉要求损害赔偿 .....	(63)
一、消费者权益争议如何通过行政途径解决 .....	(63)
二、什么是消费者申诉,消费者申诉的法律 依据是什么 .....	(65)
三、消费者向行政机关申诉,怎样写申诉文书 .....	(66)
四、消费者申诉应注意的问题 .....	(67)
五、工商行政管理机关如何受理消费者申诉 .....	(68)
六、消费者怎样向产品质量监督部门投诉 .....	(71)
七、消费者怎样向物价管理部门投诉 .....	(73)
八、消费者怎样向卫生行政管理部门申诉 .....	(74)
第四章 消费者有权申请仲裁,要求损害赔偿 .....	(92)
一、什么是消费者权益争议的仲裁解决 .....	(92)
二、消费者权益争议仲裁的基本原则是什么 .....	(92)
三、消费者申请仲裁必须具备哪些条件 .....	(93)
四、消费者在仲裁活动中享有哪些权利,履行 哪些义务 .....	(95)



五、在什么情况下,消费者可向仲裁机构申请解决 权益争议·····	(97)
六、消费者权益争议仲裁的程序是怎样的·····	(99)
七、在哪些情况下消费者可以申请撤销仲裁裁决·····	(101)
八、经营者不执行仲裁裁决的,消费者应当怎么办·····	(102)
九、消费者怎样委托律师代理仲裁活动,代理律师 能给予消费者哪些帮助·····	(103)
第五章 直接向人民法院提出诉讼,要求损害赔偿·····	(116)
一、什么是消费者权益纠纷诉讼·····	(116)
二、消费者向法院提起诉讼时应注意的问题·····	(117)
三、因产品质量问题请求赔偿的诉讼时效期间 有多长·····	(120)
四、产品质量侵权损害赔偿的请求权期间与诉 讼时效期间有何区别·····	(121)
五、打消费者权益官司如何写起诉状·····	(122)
六、打消费者权益官司如何确定被告·····	(125)
七、消费者权益官司应到哪个级别的人民法院去打·····	(126)
八、一般消费者权益官司应到哪个地方的人民 法院去打·····	(128)
九、打消费者权益官司时当事人是否可以协商 约定案件的管辖法院·····	(131)
十、打消费者权益官司,如何收集有关证据·····	(132)
十一、消费者权益官司中,当事人应提交哪些证据·····	(133)
十二、消费者到法院打官司应否预交诉讼费用·····	(135)
十三、消费者打官司的诉讼费用由谁承担·····	(136)
十四、消费者在什么情况下可以提起刑事附带 民事诉讼·····	(137)





十五、消费者权益纠纷案件的诉讼程序有哪些 .....	(138)
十六、如何书写答辩状 .....	(140)
十七、什么是反诉？消费者权益纠纷诉讼中被 告是否可以提起反诉 .....	(141)
十八、消费者不服法院的一审判决怎么办 .....	(142)
十九、怎样写上诉状 .....	(143)
二十、消费者在什么情况下可以向法院申请强 制执行 .....	(144)
二十一、消费者权益纠纷当事人可以委托哪些 人代理诉讼 .....	(145)

### 第三篇 消费者维权九十问

一、何为消费者的索赔权 .....	(209)
二、消费者的合法权益受到损害时,应向谁提出赔 偿要求 .....	(209)
三、消费者的人身损害指的是什么 .....	(210)
四、消费者人身损害的种类有哪些 .....	(211)
五、消费者人身损害赔偿的特殊性表现在哪些方面 ..	(211)
六、人身伤害赔偿责任构成要件包括哪些 .....	(213)
七、人身伤害赔偿范围有哪些 .....	(214)
八、一般的人身伤害赔偿额如何确定 .....	(216)
九、消费者受到人身伤害后,医疗费赔偿如何 确定 .....	(216)
十、消费者受到人身伤害后,交通费、住宿费、伙 食补助费和营养费能获赔吗 .....	(217)
十一、经营者提供的商品或服务造成消费者残疾的, 赔偿额如何确定 .....	(218)



- 十二、 消费者受到人身伤害并造成残疾的,如何确定  
维持身体健康而增加的费用 ..... (218)
- 十三、 经营者提供的商品或服务造成消费者残疾的,  
其生活补助费的赔偿额如何确定 ..... (219)
- 十四、 哪些侵害消费者身体健康权的间接损失不属  
于赔偿范围 ..... (222)
- 十五、 对致人死亡的赔偿额如何确定 ..... (222)
- 十六、 对被致死亡者生前所扶养人所必需的生活费  
的赔偿额如何确定 ..... (223)
- 十七、 消费者的精神损害指的是什么 ..... (224)
- 十八、 精神损害赔偿责任的法律要件有哪些 ..... (225)
- 十九、 消费者依据什么标准提出精神损害赔偿 ... (226)
- 二十、 消费者的精神损害赔偿只能以金钱为支付  
手段吗 ..... (227)
- 二十一、 消费者遭受财产损害的,可提出的损害赔  
偿责任形式有哪几种 ..... (228)
- 二十二、 消费者可提出财产损害的赔偿范围有哪些 ... (231)
- 二十三、 受到财产损害的消费者如何计算间接损失  
的赔偿数额 ..... (232)
- 二十四、 财产损害的种类有哪些 ..... (232)
- 二十五、 一般财产损害赔偿的特点是什么 ..... (233)
- 二十六、 消费者在购买、使用商品或接受服务时合  
法权益受到损害,如何要求赔偿 ..... (233)
- 二十七、 对消费者负有赔偿责任的企业分立或合  
并的,消费者怎样要求赔偿 ..... (234)
- 二十八、 使用他人执照的违法经营者损害消费者的  
权益,消费者向谁要求赔偿? ..... (235)



二十九、游客在旅游中伤亡如何要求赔偿 .....	(235)
三十、游客被设在公园内的马戏团的动物致伤， 受害者向谁要求赔偿 .....	(236)
三十一、消费者在超市被强行搜身、侮辱或非法 拘禁如何要求赔偿 .....	(236)
三十二、消费者在营业场所被人殴打，如何要求赔偿 ...	(238)
三十三、结账高于报价如何要求赔偿 .....	(239)
三十四、没有发票，消费者如何要求赔偿 .....	(240)
三十五、消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服 务时，合法权益受到损害向谁要求赔偿 .....	(241)
三十六、在展销会上或者在租赁柜台上购买的商品 质量有问题，消费者如何要求赔偿 .....	(241)
三十七、消费者因虚假广告误导致使权益受损，可 以向经营者要求赔偿吗 .....	(241)
三十八、消费者根据广告购买商品或接受服务上当 受骗的，该如何要求赔偿 .....	(242)
三十九、因消费者自身的过错而造成的损失，应如 何要求赔偿 .....	(243)
四十、经营者以预收款方式提供商品或服务，却 未按约提供，应承担什么责任 .....	(244)
四十一、消费者因使用不当而造成人身、财产损 害，可不可以向经营者要求赔偿 .....	(245)
四十二、经营者因过错致使消费者人身安全受到 损害，如何要求赔偿 .....	(245)
四十三、如何判断欺诈消费者的行为 .....	(247)
四十四、受欺诈的消费者可向经营者提出哪些赔偿 要求 .....	(249)



- 四十五、发生医疗事故,病人怎样依法索赔…………… (249)
- 四十六、消费者在书店购买的书籍,差错率超过国家  
新闻出版署万分之一以下的质量标准,消  
费者能否要求退书并获得赔偿…………… (250)
- 四十七、消费者因电信局错配电话号码而遭受电话  
骚扰,能提出赔偿吗…………… (251)
- 四十八、经营者以邮购方式提供的商品给消费者造成财  
产损害的,消费者可提出哪几种赔偿方式… (252)
- 四十九、受虚假邮购广告欺骗的消费者能向广告  
的经营者、发布者要求赔偿吗…………… (253)
- 五十、由于销售者的过错使产品存在缺陷,造成  
消费者人身伤害的,消费者可向销售者提  
出赔偿吗…………… (253)
- 五十一、伪劣化妆品致人损伤,消费者依法应向谁  
索赔…………… (254)
- 五十二、什么情况下,消费者不能向缺陷产品的销  
售者提出赔偿…………… (255)
- 五十三、受到缺陷产品损害的消费者,应当向谁要  
求赔偿…………… (255)
- 五十四、因缺陷产品造成消费者财产损失的,消费  
者可以向责任者提出哪些赔偿要求…………… (256)
- 五十五、厂家没有在家电产品上附说明书和标明正  
确使用商品的方法,造成消费者在安装  
和使用时出现人身及财产损害的,消费  
者能获得赔偿吗…………… (257)
- 五十六、消费者因缺陷产品受到损害,向责任者提  
出赔偿要求有无时间的限制…………… (257)



## 消费者维权一本通

- 五十七、食物中毒造成损害,消费者依法应向谁索赔 … (258)
- 五十八、公民“打的”遭车祸,是否依法有权向“的士”公司索赔…………… (259)
- 五十九、在公交车上发病患者,因公交车司售人员拒绝送医院而耽误病情的,患者有权向公交公司索赔吗 …………… (260)
- 六十、乘客在上、下飞机时摔伤,是否依法有权要求赔偿 …………… (261)
- 六十一、因气候恶劣民航飞机失事造成旅客损害,旅客是否依法有权索赔 …………… (262)
- 六十二、火车与汽车相撞造成双方乘客损害,乘客依法应向谁索赔 …………… (264)
- 六十三、火车运输事故造成旅客伤亡及行李损失,怎样依法索赔 …………… (266)
- 六十四、车辆质量差,肇事责任依法应由谁承担…… (268)
- 六十五、旅客在火车上被歹徒抢劫杀伤,是否依法有权要求铁路运输企业先予赔偿 …………… (269)
- 六十六、在火车站托运的货物不能按期收到,消费者是否依法有权索赔 …………… (270)
- 六十七、旅客在海上运输中发生伤亡,是否依法有权向承运人索赔 …………… (272)
- 六十八、遭遇非法“旅行社”,旅游者该怎么办…… (273)
- 六十九、供电局突然停电造成重大损失,用户是否依法有权索赔 …………… (274)
- 七十、因供电设施检修而停电,未事先通知用户,造成用户损失,用户是否依法有权索赔…… (275)
- 七十一、违反供用电合同,造成用户损失,是否依

◇

目

录

◇



- 法有权索赔 ..... (276)
- 七十二、电话线路被人盗用打长途,用户是否依法  
有权要求电信局赔偿 ..... (277)
- 七十三、消费者的邮件、汇款丢失,怎样依法索赔 ... (279)
- 七十四、“禁止自带酒水”不合法,消费者  
可用法律武器 ..... (281)
- 七十五、消费者购买商品、接受服务时遭受经营  
者的侮辱、殴打或其他不公平待遇而致  
人身及财产损害的,能得到赔偿吗 ..... (282)
- 七十六、民航运输中行李货物造成损害,旅客  
是否依法有权索赔 ..... (282)
- 七十七、因产品缺陷造成消费者人身财产损害,是  
否依法有权索赔?依法应向谁索赔 ..... (285)
- 七十八、电扇漏电击死小孩,消费者依法应向谁索赔 ... (286)
- 七十九、侵权者系使用他人营业执照时,消费者如何  
提出赔偿 ..... (287)
- 八十、商品房买主认为房屋质量不合格,是否依法  
享有退房权和损失索赔权 ..... (288)
- 八十一、受欺诈的购房者能获得双倍赔偿吗 ..... (289)
- 八十二、购房审查需要注意哪些问题 ..... (290)
- 八十三、哪些情况下消费者可以要求退房 ..... (293)
- 八十四、哪些情况下商品房买卖合同无效或被解除 ... (295)
- 八十五、购买商品房需要办理哪些购房手续 ..... (296)
- 八十六、购房“定金”的性质及其罚则的适用 ..... (297)
- 八十七、无证售房订金是否可退 ..... (299)
- 八十八、购买商品房建筑质量与宣传不符怎么办 ... (301)
- 八十九、如何处理商品房销售中的面积误差问题 ... (304)



消费者维权一本通

九十、房屋被抵押,购房人能要求哪些赔偿…………… (306)

附录一 中华人民共和国消费者权益保护法…………… (309)

附录二 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…………… (319)

附录三 物业管理条例…………… (327)

附录四 中华人民共和国产品质量法…………… (341)

附录五 医疗事故处理条例…………… (355)

参考文献…………… (371)



目

录



# 第一篇

---

## 概 述



