

大众维权实用指南

消费维权 法律通

(第2版)



胡兴龙◆编著

专家解答常见问题——提供指导
行家点评经典案例——助您实战
消协精解格式条款——避免陷阱



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

8

图书在版编目(CIP)数据

消费维权法律通/胡兴龙编著. —2版. —北京:
法律出版社, 2006. 2
(大众维权实用指南)
ISBN 7-5036-6105-4

I. 消… II. 胡… 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(2006)第002321号

©法律出版社·中国

责任编辑/徐 晶

装帧设计/张 晨

出版/法律出版社

编辑统筹/法规出版分社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/北京北苑印刷有限责任公司

责任印制/吕亚莉

开本/850×1168毫米 1/32

印张/11 字数/252千

版本/2006年3月第2版

印次/2006年3月第1次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里7号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里7号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782

西安分公司/029-85388843

上海公司/021-62071010/1636

北京分公司/010-62534456

深圳公司/0755-83072995

苏州公司/0512-65193110

重庆公司/023-65382816/2908

书号:ISBN 7-5036-6105-4/D·5822

定价:18.00元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

读者回执卡

亲爱的读者,感谢您购买本书,愿本书带给您诚挚的帮助!如您需获得知名法律专家、律师的一次免费法律咨询,请将本回执卡和您所咨询的问题按以下地址邮寄:北京市宣武区虎坊路19号院17号楼301室(邮编:100052),才良律师事务所收。

所购书名: _____

购书时间: _____

购买方式: 邮购 书店购买

_____ 省 _____ 县 _____ 市 _____ 书店

您购买本书的动机是: 遇到具体案例需解决 学习相关知识以预防
 其他 _____

您认为大众法律书应更注重: 实用性 趣味性 其他 _____

您认为本书需要改进的地方是: _____

您最需要哪些方面的书: _____

您对我们的建议是(可附页): _____

读者小档案

姓 名		性 别		年 龄	
教育程度		职业			
兴趣爱好					
邮 编		地 址			
电子信箱					
您需要咨询的法律问题是(可附页)					

地 址:北京市丰台区莲花池西里法律出版社法规分社(100073)

电 话:010—63939629 63939633

联 系 人:徐 晶

电子信箱:law@lawpress.com.cn

★本回执卡是您获得一次免费法律咨询的凭据,请您谨慎填写并按正确地址邮寄。

目 录

上 篇 法 律

一、消费者保护与立法

提 示

保护消费者的法律有哪些？

《消法》是如何向消费者倾斜的？

本节简要的概括,会让你很快就心中有数。

1. 我国对消费者权益的保护体现在哪些方面? 3
2. 消费者权益保护法包括哪些法律? 4
3. 《消法》的适用范围有哪些? 4
4. 《消法》的立法宗旨是什么? 5
5. 为什么说向消费者倾斜是《消法》的一大特点? 5
6. 《消法》体现的三项基本原则对消费者保护都有什么作用? 6
7. 《消法》与《民法通则》是什么关系? 7
8. 《产品质量法》对保护消费者利益有哪些重要作用? 7
9. 为什么说《消法》与相关法律的综合运用可更有效地保护消费者权益? 7

二、消费者的权利及运用

提 示

搞清楚九大权利的内容很重要，
使用好九大权利更重要。
这就是本节要告诉你的。

10. 消费者权利及其运用	9
11. 安全权及其运用	10
12. 知情权及其运用	11
13. 自主选择权及其运用	12
14. 公平交易权及其运用	13
15. 求偿权及其运用	13
16. 结社权及其运用	15
17. 获得有关知识产权及其运用	15
18. 人格尊严和民族风俗习惯受尊重权及其运用	16
19. 监督权及其运用	17

三、经营者的义务及责任

提 示

了解经营者的义务,是为了更好地主张我们的权利;
知道很多格式合同的无效,就可以少吃很多“哑巴亏”。
这就是本节要起到的作用。

20. 什么是经营者的义务? 它的具体含义是什么?	18
---------------------------------	----

21. 什么是经营者保证商品和服务安全的责任?	19
22. 什么是经营者提供商品和服务真实信息的义务?	19
23. 什么是经营者保证商品或者服务质量的义务?	20
24. 什么是经营者不得侵犯消费者人格权的义务?	20
25. 什么是经营者不得以格式合同等方式排除或限制消费者权利 的义务?	21
26. 格式合同中不公平条款无效的法律依据是什么?	23
27. 什么是经营者标明真实名称和标记的义务?	25
28. 什么是经营者出具购货凭证或者服务单据的义务?	26
29. 什么是经营者履行广告承诺的义务?	27
30. 什么是经营者履行口头合同的义务?	27

四、质量与“三包”

提 示

“三包”范围绝不仅限于国家规定必须“三包”的产品，
还有很多情形都可以让你依法获得“三包”。
真是这样吗？看了本节你会大有收获。

31. 什么是产品质量？构成产品质量的要素有哪些?	29
32. 什么是产品质量责任?	30
33. 什么是产品标准?	30
34. 强制性标准与推荐性标准有何不同?	30
35. 什么是不合格产品?	31
36. 什么是产品瑕疵？瑕疵产品可以销售吗?	31
37. 什么是产品缺陷？怎样理解“不合理的危险”?	32
38. 哪些产品属于国家明令淘汰的产品?	33
39. 什么是以次充好、以假充真产品?	33
40. 怎样认定失效、变质产品?	34

4 消费维权法律通

- | | |
|---------------------------------------|----|
| 41. 什么是掺杂、掺假违法行为？ | 34 |
| 42. 商品的质量鉴定应由谁作出？ | 35 |
| 43. “三包”的含义是什么？ | 36 |
| 44. “三包”的范围有哪些？ | 36 |
| 45. 已列入“三包”目录的商品有哪些？ | 37 |
| 46. 未列入“三包”目录的商品在哪些情形下应由商家“三包”？ | 38 |
| 47. 为什么商家对特价商品也不能免除“三包”责任？ | 39 |
| 48. 商家对处理商品有“三包”责任吗？ | 39 |
| 49. 邮购商品的“三包”和索赔如何实现？ | 39 |

五、商品的价格与标识

提 示

透过商品的标识可以看出些什么？

看了本节为你归纳出的相关内容，会让你——
挑选的眼光更明亮，维权的意识更明确。

- | | |
|--------------------------------|----|
| 50. 我国的价格管理形式是怎样的？ | 41 |
| 51. 什么是市场调节价、政府指导价和政府定价？ | 41 |
| 52. 违反明码标价制度将受什么处罚？ | 42 |
| 53. 为什么降价商品必须使用降价标签？ | 42 |
| 54. 什么是非法牟利？如何认定与处罚？ | 43 |
| 55. 商品标识的内容及作用是什么？ | 43 |
| 56. 商品应当具备哪些标识才可出售？ | 44 |
| 57. 国家对商品标识有什么要求？ | 45 |
| 58. 国家对产品名称标注有什么要求？ | 45 |
| 59. 什么是商标？ | 46 |
| 60. 什么是产品型号？ | 46 |
| 61. 什么是产品质量认证标志？ | 46 |

62. 我国的食品卫生标准的作用是什么?	48
63. 食品保存期与保质期有何区别?	48
64. 有关食品保质期的具体规定有哪些?	49
65. 食品标签必须标明哪些内容?	50
66. 当前食品标签存在哪些问题?	50
67. 国家对食品添加剂有什么规定?	51
68. 零售商品差多少算缺斤短两?	51

六、侵害消费者权益的责任与赔偿

提 示

当你因消费而受到各种各样的损害时,

你应该获得哪些赔偿?

什么情况下可以获得双倍赔偿?

为什么因医疗、交通事故受害,

适用《消法》更加有利?

本节将给出直接的法律依据。

69. 侵犯消费者合法权益将承担哪些法律责任?	53
70. 造成消费者财产损害的应如何赔偿?	54
71. 造成消费者人身伤害的应如何赔偿?	54
72. 造成消费者残疾的应如何赔偿?	55
73. 造成消费者死亡的应如何赔偿?	56
74. 侵犯消费者人格权的要承担哪些法律责任?	56
75. 发布虚假广告要承担哪些法律责任?	57
76. 经营者要为欺诈行为付出加倍赔偿的法律依据是什么?	57
77. 《消法》规定的加倍赔偿的适用范围有哪些?	58
78. 《合同法》对加倍赔偿是怎样规定的?	58
79. 为什么买假索赔应予鼓励?	59
80. 医疗事故索赔可否完全适用《消法》?	60
81. 为什么交通事故索赔案可以适用《消法》?	61

6 消费维权法律通

82. 《消法》与《道路交通事故处理办法》对人身损害赔偿的规定
有哪些区别? 62
83. 哪些民事权益受到侵害可以请求精神损害赔偿? 63
84. 提起精神损害赔偿诉讼时应注意哪些问题? 63
85. 精神损害赔偿数额如何确定? 有无限制? 64

七、消费损害赔偿的计算方法与标准

提 示

消费损害的各项赔偿金该如何确定?
这是处理损害赔偿的重要环节,
本节归纳出的计算方法与标准,
会给你提供具体的帮助。

86. 计算人身伤害赔偿金额的方法与标准 65
87. 关于财产赔偿项目的计算 73
88. 精神损害赔偿金的确定 74

八、消费投诉与诉讼

提 示

如何投诉,如何起诉,要掌握要领。
谁主张,谁举证,这是全世界打官司的原则。
然而消费者打官司却可以举证责任倒置。
还有民事赔偿优先原则……
懂得这些法律规定,将会对我们大有帮助。

89. 什么是消费者权益争议? 76

90. 消费者受到损害找谁赔?	77
91. 依法维权有哪些途径?	78
92. 什么情况下可与经营者协商和解?	78
93. 与商家协商和解应注意什么?	78
94. 消费者协会受理哪些投诉?	79
95. 向消协投诉应具备哪些材料?	80
96. 消协对投诉是如何处理的?	80
97. 如何向有关行政部门申诉?	81
98. 如何申请仲裁?	81
99. 如何向人民法院起诉?	82
100. 如何利用举证责任倒置打官司?	82
101. 什么是有利于保护消费者利益的民事赔偿优先原则?	84
102. 如何选择起诉法院?	84
103. 起诉状应写明哪些事项?	85
104. 法院的审理和判决的程序是怎样的?	85
105. 民事赔偿的诉讼时效有多长?	86

下篇 典型案例

提 示

依葫芦画瓢,一学就会。

有了本节为你提供的这些典型案例,
你就有了依法维权时可以参照的蓝本。

一、人身安全类

1. 举证责任倒置 三菱赔付巨款	89
2. 超市摔伤成截瘫 被判赔偿四十万	92
3. 啤酒爆炸致人残 举证倒置厂家赔	93
4. 酒楼地滑摔伤人 显示无效赔三万	95

二、人格侵犯类

- 5. 商场购物遭侮辱 法院严惩经营者 96
- 6. 歧视“丑女”属侵权 酒吧被判赔四千 98
- 7. 随意涨价起争执 辱骂顾客赔五千 99
- 8. 店堂告示本无效 强行查包赔两千 100
- 9. 侵犯顾客人身权 两记耳光赔四千 101

三、欺诈行为类

- 10. 质量指标不符实 商家双倍赔电脑 103
- 11. 经营手机要守法 销售“水货”是欺诈 104
- 12. 日产相机台湾造 伪造产地赔双倍 105
- 13. “假一赔十”非儿戏 判决兑现开先例 106
- 14. 国产商品充进口 货不对板赔双倍 107
- 15. 超市销售过期货 法院判令赔双倍 108
- 16. 黄金虽贵别掺假 成色不足加倍赔 110
- 17. 书店理应遵《消法》 出售盗版属欺诈 110
- 18. “子京”地板充“红檀” 混淆材质赔双倍 111
- 19. 戒指不假商标假 加倍赔偿三千多 112
- 20. “瘦得快”成了“肥得快” 吹牛也得赔双倍 113

四、“三包”责任类

- 21. 保修产品不保修 所有损失都要赔 114
- 22. 履行三包要全面 只修不退遭处罚 115
- 23. 拉链不开急煞人 质量缺陷必须退 116
- 24. 功能与说明不相符 质量合格也得退 117
- 25. 增高广告是骗局 厂家不见报社赔 118
- 26. 退货车票谁承担 一元不赔赔一千 119
- 27. 进口产品不例外 执行三包没商量 121
- 28. 货物与样品不一样 商店必须包退换 121
- 29. 直销柜台售劣货 人去货换商场赔 122
- 30. 展销会上卖歪货 主办单位要赔偿 124
- 31. 营业执照岂能借 借出仍要担责任 125

五、产品质量与纠纷类

32. 电脑软件有缺陷 数据丢失赔十万 126
33. 保修期过出事 诉讼时效如何算 128
34. 投保产品出事 厂家赔偿不免责 129
35. 摩托自燃谁负责 举证倒置厂家赔 131
36. 啤酒标识无中文 摆进商场受处罚 132

六、服务质量与纠纷类

37. 状告影楼扣底片 法院判决退顾客 134
38. 旅游胶卷被冲坏 精神赔偿是关键 136
39. 旅客途中受伤害 “保险”“旅游”都应赔 137
40. 煤气公司卖气灶 强制交易应受罚 139
41. 两分计成两小时 电脑出错也要赔 139
42. 格式合同不公平 洗坏衣服原价赔 141

七、房产汽车

43. 欺诈卖房赔双倍 首例判决开先河 142
44. 面积不实属欺诈 短缺部分双倍赔 144
45. 一房两卖属欺诈 依法应判赔双倍 146
46. 擅改设计属违约 退房退款赔定金 147
47. 旧车当作新车卖 法院判决赔双倍 149
48. 车内甲醛超标 被判退车赔款 150

八、医疗药品类

49. 卵巢当成阑尾切 女童获赔三十万 151
50. 手术做完已六年 腹内尚留止血钳 152
51. 劣质钢钉致人残 医院厂家都要赔 153
52. 起搏器断线谁之过 举证不能厂家赔 154
53. 美国支架体内断 消协调解获赔偿 158
54. 承诺疗效未见效 法院判退治疗费 160
55. 违规制售“四味汤” 医院被判双倍赔 162
56. “OK 镜片”不 OK 伤害角膜赔九万 163
57. 相声《拔牙》又重演 庸医赔偿六千元 164

九、交通运输类

- 58. 两审判决差距大 适用法律是关键 165
- 59. 车祸索赔依《消法》 维护权益更有利 167
- 60. 起飞时间随意变 误时加倍赔机票 169
- 61. 航程告示不属实 耽误时间要赔偿 171
- 62. 卧票岂可乘硬座 状告“铁路”获赔偿 173
- 63. 空调大巴变普客 消协调解退差价 174
- 64. 车站售票不来车 耽误时间赔损失 175

十、储蓄保险类

- 65. 储蓄所里无保安 取款被抢银行赔 176
- 66. 推销保险别乱吹 误导投保要担责 179
- 67. 格式条款起争端 法院支持投保人 181
- 68. “现金价值”未说清 所收保费全额退 182
- 69. 投保未见保险单 免责条款不生效 183

十一、农业生产资料类

- 70. “高效”尿素掺石灰 坑害农民加倍赔 185
- 71. “农丰一号”不合格 赔偿损失还应罚 186
- 72. 果农用错“喷就红” 说明不清厂家赔 188
- 73. 农机说明不符实 消协调解退厂家 189

附一：中消协点评“2004 年度十大不平等格式条款” 191

附二：2005 年度十大不平等格式条款候选条目 196

附三：中国消费者协会点评格式合同（选编）

一、电信类

- 1. 充值卡封存的余额可以不退吗？ 200
- 2. 移动通信网络故障可以不承担责任吗？ 201
- 3. 见高额话费就有权停机？ 202

二、商品房类

- 4. 认购定金可以不归还购房者吗？ 203
- 5. 开发商可以单方扩大解约权吗？ 206

6. 开房商不履约可减免责任吗? 208
7. 开发商推卸责任的理由成立吗? 209
8. 违约责任不对等合法吗? 211
9. 开发商的广告、宣传资料可以不算数吗? 213

三、保险类

10. 任意设置拒赔和合同解除条款 214
11. 降低施救等费用的法定最高限额标准 216
12. 残车折归不当 加重被保险人责任 217
13. 任意设置免赔率 转嫁经营风险 218
14. 文字、口头双限制 住院津贴难求偿 219
15. 理赔扣除互助款 只讲利益无信誉 222
16. 随心所欲调费率 单方变更不协商 224

附四:常用法律法规

- 中华人民共和国消费者权益保护法(1993年10月31日)
..... 227
- 中华人民共和国产品质量法(2000年7月8日修正) 237
- 医疗事故处理条例(2002年4月4日) 250
- 旅行社管理条例(节录)(2001年12月11日修订) 265
- 物业管理条例(节录)(2003年6月8日) 267
- 欺诈消费者行为处罚办法(1996年3月15日) 271
- 商品房销售管理办法(2001年4月4日) 273
- 物业服务收费管理办法(2003年11月13日) 283
- 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(2003年4月28日) 287
- 最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿若干问
题的解释(2003年3月8日) 293
- 最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定(2001年12
月21日) 296
- 最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问

12 消费维权法律通

题的解释(2003年12月26日)	311
最高人民法院、最高人民检察院关于办理生产、销售伪劣商 品刑事案件具体应用法律若干问题的解释(2001年4月 9日)	320
部分商品修理更换退货责任规定(1995年8月25日)	324
国家发展计划委员会关于商品和服务实行明码标价的规定 (2000年10月31日)	328
附五:各地消协通讯录	331
附六:中国消费者协会投诉卡	333

PART ONE

上篇 法律实用

法律是消费维权最有力的武器，

而面对众多的法律文本，

该如何把握要领？

本篇简洁的归纳，会让你——

迅捷地找到你想要的法律依据！

