

■ 打赢官司/系列丛书

怎样打赢消费者权益保护官司

Zenyangdayingxiaofeizhequanyibaoohuguansi

■ 袁光亮 罗天文 / 编著

站在当事人的角度 满足普通人的需求
提高官司的胜诉率 得心应手运用自如

顾客尚未入店即摔伤能获赔吗 ☐

家具甲醛超标怎么办 ☐

商家贴了告示就尽到提醒义务了吗 ☐

赠送的商品可以不合格吗 ☐

商家可以不遵守广告内容吗 ☐

话费优惠名不副实怎么办 ☐

做了美容就不能停吗 ☐

中国建材工业出版社

■打赢官司/系列丛书

怎样打赢消费 者权益保护官司

Zenyangdayingxiaofeizhequanyibaohuguansi

■袁光亮 罗天文/编著

站在当事人的角度 满足普通人的需求
提高官司的胜诉率 得心应手运用自如

中国建材工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

怎样打赢消费者权益保护官司/袁光亮,罗天文编著.
—北京:中国建材工业出版社,2006.1
(打赢官司系列丛书)
ISBN 7-80227-007-3

I. 怎... II. ①袁...②罗... 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(2005)第 154541 号

怎样打赢消费者权益保护官司
袁光亮 罗天文 编著

出版发行:中国建材工业出版社

地 址:北京市西城区车公庄大街 6 号

邮 编:100044

经 销:全国各地新华书店

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

开 本:880mm × 1230mm 1/32

印 张:8

字 数:182 千字

版 次:2006 年 1 月第 1 版

印 次:2006 年 1 月第 1 次

定 价:15.00 元

网上书店:www.ecool100.com

本书如出现印装质量问题,由我社发行部负责调换。

联系电话:(010) 88386906

内容简介：

本书是适应社会主义法制社会要求，为普通读者编写的消费者权益保护法律学习指导用书，主要为发生消费者权益争议的当事人提供服务。

作者在编写本书的过程中，放弃了简单介绍法律条文、法律知识或者法学理论的写法，着重介绍了消费者权益保护法赋予当事人的权利，并从消费者权益保护法和诉讼法角度介绍了维护自身合法权益的方法和途径，提供了与行使该项权利相应的文书格式，并推荐了成功的经典案例材料，供读者参考借鉴。

本书具有较强的指导性和应用性，在实务方面对不同层次人员都有参考作用，特别是法律知识较为欠缺的人士，通过阅读本书不仅在短期内能够对消费者权益保护法律实务有初步的了解，甚至可以达到专业水平，以提高官司的胜诉率。

前 言

随着人们法律意识的日益增强，打官司（诉讼）逐渐成为人们维护自身合法权益的常用手段。这里伴随出一个具体的法律问题，即打官司（诉讼）过程中，当事人依法享有哪些权利，需要承担哪些义务，当事人应该怎样来维护自己的合法权益，以及如何赢得官司。

现实生活中，我们经常会听说这样一些案例：张三借给李四一笔钱后，李四赖着不还，张三起诉到人民法院，人民法院却不受理；王五以为与赵六是夫妻关系，并已生儿育女，但突然有一天，赵六向法院提出离婚，法院判决王五与赵六的婚姻关系无效；牛七好不容易找了一份工作，但当牛七因为工作受到伤害要求单位支付医药费时，单位却告诉牛七，他们之间根本没有建立劳动合同关系，当然不能给他支付医药费；马八将数十年积累起来的心血，倾其家产购买一处房产时，行政机关说这房子是违章建筑；孙九明明杀了人，人民法院却判决无罪释放……

之所以这样，是因为许多陷入官司的当事人，一是对自己的权利和义务并不清楚；二是对如何维护自己的合法权益缺乏应有的了解。

为了满足希望通过打官司来维护自己合法权益的人们的需要，本丛书站在当事人的角度，从权利和义务方面入手，深入浅出地讲述怎样打官司（诉讼）和怎样打赢官司，特别着重介绍了打官司（诉讼）的程序，以及打赢一些与人们生活密切相关的官司，如劳

动官司、家庭财产官司等的方法，本书通俗易懂，可操作性强，可以使人们在较短时间内掌握打赢官司的法律知识和诉讼技巧。

本丛书的读者对象主要为非法律专业的普通当事人，也适合大专院校学生、法律自学人员在学习法律时参考，对刚刚从事诉讼业务的专业人士也有较强的指导作用。

我们真心希望本系列丛书能帮助正直的人们通过打官司（诉讼），合理维护自己的合法权益，不致受到侵害。

作 者

2005 年 12 月

目 录

第一部分 绪论	1
一、消费者权益保护法概述	3
1. 消费者权益保护法及其立法宗旨	3
2. 消费者及其权益	5
3. 消费者组织	7
4. 消费者权益的保护	8
二、消费者权益保护官司	10
1. 消费者权益争议的涵义	11
2. 解决消费者权益争议的途径	12
3. 消费者权益保护官司应该承担的民事责任	13
4. 打消费者权益保护官司的诉讼时效	17
三、经典案例	20
经典案例 1: 农民购买种子适用消费者权益 保护法吗?	20
经典案例 2: 顾客尚未入店即摔伤能获赔吗?	21
经典案例 3: 消费过程中发生的纠纷都是消 费纠纷吗?	22

经典案例 4: 消费者可以获得精神损害赔偿吗?	23
经典案例 5: 商家可以拒绝“打包”吗?	25
经典案例 6: “红木”就是“红檀”吗?	26
经典案例 7: 过了保质期就可以不承担责任了吗?	28

第二部分 消费者 31

一、概述 33

二、您的权利 33

权利 1. 消费过程中遇到危险怎么办? ——安全权 33

权利 2. 消费过程中不知道真实情况怎么办?
——知情权 39

权利 3. 必须接受消费吗? ——选择权 42

权利 4. 消费时感到交易条件不公平怎么办?
——公平交易权 45

权利 5. 因为消费受到损害怎么办? ——求偿权 46

权利 6. 担心消费者个人力量不足怎么办?
——依法结社权 49

权利 7. 不会消费怎么办? ——获得知识权 51

权利 8. 对方可以歧视您吗? ——受尊重权 53

权利 9. 对方有不法行为怎么办? ——监督权 55

权利 10. 对方违反产品质量法怎么办?
——产品质量法赋予消费者的权利 57

权利 11. 对方违反价格法怎么办? ——价格法赋予

消费者的权利	58
权利 12. 对方违反食品卫生法怎么办? ——食品卫生法赋予消费者的权利	59
权利 13. 对方违反广告法怎么办? ——广告法赋予消费者的权利	59
权利 14. 消费者还有其他权利吗? ——行使法律、行政法规规定和在消费合同中约定的其他权利	61
三、经典案例	62
经典案例 1: 购买的汽车甲醛超标怎么办?	62
经典案例 2: 在餐厅吃饭中毒怎么办?	63
经典案例 3: 黑糯米怎么越洗水越黑?	64
经典案例 4: 买了“改头换面”的发霉喜饼怎么办?	64
经典案例 5: 做了美容就不能停做吗?	65
经典案例 6: 贴了告示就尽到提醒义务了吗?	66
经典案例 7: “高钙糖”里吃出铁丝该找谁?	67
经典案例 8: 在商场购物摔倒致残, 消费者可以要求赔偿吗?	68
经典案例 9: 商品房使用期限“缩水”怎么办?	69
经典案例 10: 收费名不副实怎么办?	70
经典案例 11: “请告诉我手术后果!”	71
经典案例 12: 宾馆“开门收半价”合法吗?	72
经典案例 13: 话费优惠名不副实怎么办?	72
经典案例 14: 该 IC 卡退卡条款是否有效?	73
经典案例 15: 家具甲醛超标怎么办?	74

经典案例 16: 电动车断裂怎么办?	75
经典案例 17: 餐厅使用日语服务就侵害消费者的 受尊重权吗?	76
经典案例 18: 消费者有权批评经营者吗?	77
经典案例 19: 商家搬迁消费者可以停止一卡通吗?	78
经典案例 20: 办理产权证延期怎么办?	79
经典案例 21: “赠送商品”可以不合格吗?	80

第三部分 经营者 81

一、概述 83

二、经营者的义务 84

1. 经营者必须履行法定的义务和约定的义务	84
2. 接受消费者监督的义务	85
3. 保证商品、服务安全的义务	87
4. 提供真实信息的义务	89
5. 标明真实名称和标志的义务	92
6. 出具购物凭证和服务单据的义务	93
7. 保证商品和服务质量的义务	94
8. 履行“三包”或者其他责任的义务	97
9. 不得以任何方式排除或者限制消费者权利的义务	101
10. 不得侵害消费者人格尊严和人身自由的义务	103
11. 产品质量法规定的经营者义务	104
12. 价格管理法规定的经营者义务	108

13. 标准化管理法规定的经营者义务	110
14. 计量管理法规定的经营者义务	110
15. 商标管理法规定的经营者义务	112
16. 食品卫生管理法规定的经营者义务	113
17. 药品管理法规定的经营者义务	116
18. 化妆品管理法规定的经营者义务	118
19. 烟草制品管理法规定的经营者义务	120
20. 进出口商品检验管理法规定的经营者义务	121
21. 广告管理法规定的经营者义务	122
22. 反不正当竞争法规定的经营者义务	125
三、经典案例	126
经典案例 1: 雨天可以无防滑措施吗?	126
经典案例 2: 在酒店受到伤害酒店有责任吗?	127
经典案例 3: 儿童被孔雀啄伤应由谁承担责任?	128
经典案例 4: 买了被抵押的房子怎么办?	129
经典案例 5: 柜台出租后经营者还要负责吗?	130
经典案例 6: 结婚录像缺少内容怎么赔?	131
经典案例 7: 除疤液总除不了疤怎么办?	132
经典案例 8: 可以“假 1 罚 10”吗?	133
经典案例 9: 商场的“店堂公告”是否具有法律效力?	134
经典案例 10: 超市有权搜身吗?	135
经典案例 11: 缺陷产品谁负责?	136
经典案例 12: 生产日期不清楚要承担责任吗?	137
经典案例 13: 吃药伤身可以要求赔偿吗?	138

经典案例 14: 化妆品可以夸大宣传效用吗?	139
经典案例 15: 买了假烟可以要求双倍赔偿吗?	140
经典案例 16: 可以不遵守广告内容吗?	141
经典案例 17: 电信局可以限定用户安装电话机吗?	142

第四部分 怎样打消费者权益保护官司 145

一、概述 147

1. 打消费者权益保护官司的原因	147
2. 打消费者权益保护官司的要素	148
3. 打消费者权益保护官司的费用	149
4. 审理消费者权益保护官司的程序	151
5. 打消费者权益保护官司应做的准备	152

二、您的权利 154

权利 1. 试试自己能解决问题吗? ——协商和解	155
权利 2. 能请第三人帮助解决问题吗? ——申请调解	157
权利 3. 能要求政府机关解决消费者权益争议吗? ——申请行政处理	159
权利 4. 能不通过诉讼解决纠纷吗? ——申请仲裁	165
权利 5. 对方触犯刑法了吗? ——追究对方刑事责任	171
权利 6. 可以请人帮忙吗? ——委托代理人	171
权利 7. 怎样请个好律师? ——聘请消费者权益 保护官司律师	173
权利 8. 您了解证据吗? ——收集消费者权益保护官司证据 ...	176

权利 9. 担心证据灭失怎么办? ——申请证据保全	182
权利 10. 您知道告谁吗? ——确定和选择消费者 权益保护官司的被告	184
权利 11. 您知道应该在哪个法院打官司吗? ——确定消费者 权益保护官司的管辖法院	186
权利 12. 应该怎样提要求、写状子? ——提起民事诉讼	188
权利 13. 受害消费者人数众多怎么办? ——提起共同诉讼	192
权利 14. 担心打完官司对方没钱怎么办? ——申请 财产保全	193
权利 15. 想让对方先给钱怎么办? ——申请先予执行	196
权利 16. 不想打官司了怎么办? ——申请撤诉	199
权利 17. 担心法院工作人员不公正怎么办? ——申请回避	202
权利 18. 在法庭上做什么? ——参加法庭调查	204
权利 19. 怎样反驳别人的观点? ——参加法庭辩论	208
权利 20. 怎样实现“双赢”? ——申请调解	209
权利 21. 对一审判决不服怎么办? ——提起上诉	210
权利 22. 对方不履行生效判决怎么办? ——申请执行	216
三、您的义务	218
四、经典案例	219
经典案例 1: 在餐厅发生危险谁负责?	219
经典案例 2: 他为什么“赢了官司输了钱”?	220
经典案例 3: 买回积压车怎么办?	222
经典案例 4: 买了伪劣产品怎么办?	223

经典案例 5: 商家弄虚作假怎么办?	223
经典案例 6: 电脑配置不相符可以要求赔偿吗?	224
经典案例 7: 商品房买卖纠纷可以申请仲裁吗?	225
经典案例 8: 怎样才能申请仲裁?	226
经典案例 9: 他是欺诈还是盗窃?	227
经典案例 10: 电脑可以当作证据吗?	228
经典案例 11: 电话录音可以作为证据吗?	229
经典案例 12: 车内物品被盗, 酒楼为何不赔?	231
经典案例 13: 产品质量纠纷谁举证?	232
经典案例 14: 厂家不承认是自己的产品怎么办?	233
经典案例 15: 消费纠纷应该告谁?	234
经典案例 16: 啤酒瓶爆炸致害谁负责?	235
经典案例 17: 公交出车祸怎么办?	236
经典案例 18: 乘出租车是消费吗?	237
经典案例 19: 现在没有降价的商品可以在广告中 说降价吗?	238
经典案例 20: 本案为什么要适用消费者权益保护法?	239
经典案例 21: 食客丢了车酒店要负责吗?	241
经典案例 22: 对方不履行生效法律文书怎么办?	242
后记	243
参考文献	244

第一部分

绪 论

一、消费者权益保护法概述

1. 消费者权益保护法及其立法宗旨

消费者权益保护法有广义狭义之分，广义的消费者权益保护法是指由全国人民代表大会及其常务委员会、国务院、最高人民法院、最高人民检察院、国务院各部委、地方省一级人民代表大会、有立法权的市和经济特区人民代表大会颁布的有关保护消费者在生活消费需要购买、使用商品或者接受服务时免受人身、财产损害或侵害的法律、行政法规、司法解释、部门规章、地方性法规等规范性文件的总称，包括《消费者权益保护法》、《民法通则》、《产品质量法》、《食品卫生法》、《关于处理侵害消费者权益行为的若干规定》、《欺诈消费者行为处罚办法》、《北京市刷卡消费无障碍工作考核办法》等所有涉及消费者权益保护的规范性文件，狭义的消费者权益保护法仅指1993年10月31日第八届全国人大常委会第四次会议通过的、自1994年1月1日起施行的《消费者权益保护法》。

《消费者权益保护法》的立法宗旨是保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展。这具体表现在以下几方面：

①保护消费者的合法权益。在《消费者权益保护法》颁布前，我国有不少法律、法规作了保护消费者权益的规定，例如，《产品