

最新实用法律**索赔与赔偿**咨询丛书 (第二辑)

索赔 消费权 损害赔偿

◆ 蔡菁 著

- ◇ 掌握精华的方法
- ◇ 掌握自身的优势
- ◇ 掌握成功的奥秘

群 众 出 版 社

最新实用法律索赔与赔偿咨询丛书（第二辑）

索赔 消费权 损害赔偿

◆ 蔡 菁 著

群众出版社

2006年·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

索赔. 消费权损害赔偿 / 蔡菁著. —北京: 群众出版社, 2006. 1

(最新实用法律索赔与赔偿咨询丛书. 第2辑)

ISBN 7-5014-3537-5

I. 索... II. 蔡... III. 消费者权益 - 赔偿 - 基本知识 - 中国 IV. D92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 111985 号

索赔 消费权损害赔偿

著 者/蔡 菁

责任编辑/常玉兰

封面设计/郝大勇

出版发行/群众出版社 电话: (010) 67633344 转

社 址/北京市丰台区方庄芳星园三区 15 号楼

网 址/www.qzchs.com

信 箱/qzs@qzchs.com

经 销/新华书店

印 刷/国防工业出版社印刷厂

850 × 1168 毫米 32 开 14.75 印张 348 千字 插页 2

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

印数: 0001—5000 册

ISBN 7-5014-3537-5/D · 1665 定价: 27.00 元

前 言

开门七件事，柴、米、油、盐、酱、醋、茶，这是人们在日常生活中所必须做的事，当然，今天的购物内容已不像以前柴、米、油那样简单，随着人们生活水平的提高和消费内容的丰富，购房、家电、美容化妆品、保健品、家装产品、手机、汽车、摩托车等，成了人们日常生活中最为常见的内容。

现代社会是消费社会，人人都是消费者。但由于个人的社会角色的多重性，只有在其消费的时候才具有消费者的身份，才涉及消费者的权利问题。在商品经济社会中，一些不法经营者利用消费者势单力薄，对于商品的识别能力不足等弱点，对消费者进行欺诈胁迫等违法行为，借以牟取暴利；消费者在购买、使用商品或者接受服务的过程中，由于经营者不依法履行义务或不适当履行义务，使消费者的合法权益受到损害；或者消费者对经营者提供的商品或者服务不满意，双方在权利、义务方面产生矛盾、纠纷；经营者不及时兑现承诺、未提供商品使用说明等资料，而造成违约侵害的发生：经营者直接对消费者人身、财产的侵害，如对消费者拘禁行为，还包括经营者通过一定的中间媒介而损害消费者利益，如产品责任侵权等。面对这些侵权损害行为，已有越来越多的消费者拿起法律的武器，进行索赔，但有不少的消费者或权利意识淡薄，自我保护能力较弱，或欠缺消费法律知识、难以有效维权。针对这些现实问题，我们撰写了最新实用法律索赔与赔偿咨询丛书——《索赔 消费权损害赔偿》一书，以引导消费者正确消费，并有效地保护自己的合法权益。

《**索赔 消费权损害赔偿**》一书的条目,是根据国家的法律和有关政策规定,结合人民群众现实生活实践中经常遇到的各类消费权侵权现象提出问题,并参考了有关资料和论著撰写的。其条目,大多都在电台或者报刊上陆续发表过。当前,随着我国市场经济不断完善,以及经济全球化的大趋势,我国走向世界经济舞台,全社会学习法律知识的热潮不断高涨。为了满足广大群众的需要,现将其加以整理补充,结集出版。

我们撰写和出版《**索赔 消费权损害赔偿**》一书的目的,并非简单地复述法律的规定,而是通过对法律规定的阐释,结合司法审判实例,对常见的各类消费权损害索赔与赔偿案件作出归类、分析,试图使抽象的法律规定及其法律学说更加通俗易懂,能够为更多的人所掌握,促使更多的人依法进行索赔与赔偿,保护自己的合法权益。同时,也试图通过理论相结合的写作方式,改变法律读本艰深、枯燥,令初学法律者望而生畏的面目,使法律读本更贴近实际、更贴近生活、更贴近群众,使更多的人愿意阅读法律著作,并由此对法学发生兴趣。

我们历来主张,法律不应成为“养在深闺”的秘籍,不应成为被垄断的学术,更不应简单的成为“统治工具”,因为法律本来就是社会所有成员的行为规则,因此,如果不能为多数人所了解和掌握,法律的制定就失去了意义,法律的规定也就不可能被遵行了。在《**索赔 消费者损害赔偿**》一书的写作过程中,我们试图体现这一想法。

本书采用问答方式,由人们在现实生活遇到的各类侵权问题和案例事实,结合索赔或赔偿要求予以解答。在解答中尽量引用有关法律规定,力求以现行法律法规为依据,对现行法律法规没有具体规定的,则以司法文件、惯例、案例为依据,加深读者对法律的理解,使索赔或者赔偿行为依法可行。

本书在具体内容的确定上,着重考虑各类读者的需要,尤其

着重突出普通读者的不同需要，意在增强针对性和适用性，以免无的放矢。

本书在撰写体例上，着重强调实用性、可读性和可操作性。文字方面，尽量做到朴实、生动、深入浅出。凡是比较冷僻的法律术语，一律采用浅显生动的文字加以表达。

本书为读者解决争议或者了解相关司法运作提供帮助，读者既可以从中得到如何解决索赔与赔偿纠纷有益的启示，还可以从中学到解决各类索赔与赔偿纠纷的良策及技巧。

总之，本书能使你的索赔与赔偿知识提高到一个崭新的水平。

为了便于读者在生活实践中结合自己所遇到各类消费权损害索赔与赔偿问题进行阅读和查找，《索赔 消费权损害赔偿》一书共分为七个部分：一、消费权损害索赔与赔偿的基本原则；二、通过协商和解解决消费权损害索赔与赔偿；三、通过请求消费者协会调解解决消费权损害索赔与赔偿；四、通过向行政机关申诉解决消费权损害索赔与赔偿；五、通过申请仲裁解决消费权损害索赔与赔偿；六、通过直接向人民法院提起诉讼解决消费权损害索赔与赔偿；七、消费权损害索赔与赔偿案例。

在本书的写作过程中，中国人民公安大学客座教授、中国刑事警察学院客座教授、徐州师范大学兼职副校长、客座教授、江苏省公安厅刑侦专家反恐怖工作处王铁兵处长提出许多宝贵建议，并给予鼎力支持；责任编辑常玉兰精心策划，无私帮助，使我们获益匪浅。在此，谨表示我们衷心谢意。

囿于水平和信息上欠缺，本书难免有不够妥善的地方，敬请读者指正。

蔡 菁

于彭城觅思斋

目 录

一、消费权损害索赔与赔偿的基本原则

什么叫消费	(2)
什么叫消费者，有什么法律特征	(3)
什么叫消费者权利，它包括哪些内容	(4)
消费者的安全权包括哪些具体内容	(5)
消费者的知情权包括哪些具体内容	(7)
消费者的自主选择权包括哪些具体内容	(8)
消费者的公平交易权包括哪些具体内容	(10)
消费者的求偿权有哪些具体内容	(12)
消费者的获得知识权有哪些具体内容	(13)
消费者的受尊重权有哪些具体内容	(14)
消费者的监督权有哪些具体内容	(15)
什么叫经营者，有什么特征	(16)
经营者依法承担什么义务	(17)
我国保护消费者合法权益主要有哪些法律、法规	(18)

经营者与消费者在交易中应当遵守的原则是什么	(19)
什么是商品交易的自愿、平等、公平、诚实信用原则	(20)
经营者不标明其真实的名称和标记是否违法	(21)
经营者是否可以用格式合同排除或者限制消费者的权利	(22)
经营者是否可以强迫消费者接受检查	(24)
法律对经营者保证商品和服务的质量是怎样规定的	(25)
哪些行为才算欺诈消费者行为	(26)
什么是强迫交易行为, 有哪些表现形式	(28)
什么是侮辱消费者的行为, 有哪些特征和表现方式	(29)
什么是诽谤消费者的行为, 有哪些特征	(30)
侮辱消费者的行为与诽谤消费者的行为有哪些联系和区别	(31)
什么是扣留消费者的行为, 有哪些特征	(32)
什么是搜查消费者的行为	(33)
什么是不依法出具凭证、单据的行为, 有哪些表现方式	(33)
什么是侵犯消费者的安全权的行为, 有哪些表现方式	(35)
什么是侵犯消费者知悉权的行为, 有哪些表现方式	(35)
什么是不当免责行为, 有哪些表现方式	(36)
“三包”包括哪些内容, 怎样实行“三包”	(38)
各类商品的“三包”期限是如何规定的	(38)
在保修期内所购商品两次修理仍不能正常使用是否可以退换	(40)
在什么情形下消费者有权选择退货	(41)
怎样计算“三包”的有效期和消费者如何行使权利	(42)

销售者声明“概不退换”的商品能实行“三包”吗……	(44)
怎样解决没有列入“新三包”的商品出现的质量问题	(45)
退货折旧费怎样计算	(46)
代销者能免除“三包”责任吗	(47)
商品换后是否还实行“三包”	(48)
买到劣质货谁来承担“三包”	(49)
特价商品能实行“三包”吗	(50)
怎样对进口家电实行“三包”	(51)
谁来提供“三包”产品的修理费	(52)
法律对经营者提供真实的信息是怎样规定的	(52)
经营者对消费者的询问应当做真实明确的答复的义务 是怎样规定的	(54)
法律对经营者明码标价是怎样规定的	(55)
经营者虚假降价是否可以投诉	(57)
最低价名不符实是否可以索赔	(58)
消费者对结账高于报价怎样要求索赔	(59)
商品标价严重不实应当受处罚吗	(60)
强买强卖构成犯罪吗	(61)
法律对经营者出具有关凭证和单据是怎样规定的	(62)
在什么情况下经营者可以不实行“三包”	(64)
柜台出租引发的“三包”纠纷怎么办	(65)
为修理、退换商品支出的运输费可以追偿吗	(66)
判断产品合格的依据是什么	(67)
怎样判断产品是否合格	(68)
需要制定产品质量标准的项目有哪些	(69)
什么叫强制性标准, 有哪些标准	(70)
生产者对产品质量有哪些责任	(71)

对产品质量有哪些具体要求	(72)
生产厂家应在其产品上附有怎样的标识	(74)
生产者在产品质量上应当遵守哪些禁止性规定	(75)
什么叫伪造、冒用质量标志行为	(77)
什么叫在产品中掺杂、掺假	(77)
什么叫以假充真、以次充好	(78)
什么叫销售失效、变质产品	(79)
什么叫不合格产品冒充合格产品	(80)
什么叫伪造冒用产地、厂名、厂址	(81)
对危险物品包装质量有什么规定	(83)
产品质量责任有几种, 依据什么分类	(83)
我国法律法规是怎样规范广告行为的	(84)
广告的解释权归谁	(86)
什么叫引人误解的虚假宣传行为	(87)
什么叫虚假广告, 有哪些表现	(88)
怎样对在虚假广告误导下购买了伪劣产品进行索赔	(90)
哪些有奖销售是被禁止的, 如何处理	(91)
有奖销售活动期间购买了冒牌货是否可以要求退换、 索赔	(92)
什么叫搭售和附加不合理交易条件的行为, 有什么 特征	(93)
搭售和附加不合理交易条件的行为表现形式有哪些	(94)
在哪些情况下经营者要承担民事责任	(95)
经营者承担民事责任的具体方式是什么	(97)
在哪些情况下经营者要承担行政责任	(98)
在哪些情况下经营者要承担刑事责任	(99)

消费者怎样自我保护	(100)
消费者现购商品要注意什么问题	(101)
消费者预购商品要注意什么问题	(102)
消费者合法权益受到损害应向谁索赔	(103)
什么是消费者的人身损害	(103)
消费者的人身损害有哪些种类	(104)
消费者人身损害赔偿的特殊性有什么表现	(105)
什么是消费者人身伤害赔偿责任构成的要件	(106)
消费者人身伤害赔偿范围是什么	(107)
怎样确定消费者一般的人身伤害赔偿	(109)
怎样确定消费者受到人身伤害后医疗费赔偿	(110)
消费者受到人身伤害是否可以获得交通费、住宿费、 伙食补助费和营养费的赔偿	(111)
怎样确定经营者提供的商品或服务造成消费者残疾的 赔偿	(112)
怎样确定消费者受到人身伤害并造成残疾维持身体 健康而增加的费用	(113)
怎样确定经营者提供的商品或服务造成消费者残疾其 生活补助费的赔偿	(114)
不在赔偿消费者身体健康权的间接损失之列的有哪些	(115)
怎样确定对致人死亡赔偿	(116)
什么是消费者的精神损害	(117)
什么是精神损害赔偿责任的法律要件	(118)
消费者提出精神损害赔偿依据什么标准	(119)
消费者的精神损害赔偿是否只能以金钱为支付手段	(121)
消费者遭受财产损害可以提出哪些损害赔偿形式	

.....	(122)
消费者可以提出哪些财产损害的赔偿范围	(124)
怎样计算受到财产损害的消费者间接损失的赔偿 ...	(125)
财产损害有哪些类型	(126)
一般财产损害赔偿有什么特点	(127)
消费者怎样对负有赔偿责任的企业分立或合并的 索赔	(128)
消费者的权益被使用他人执照的违法经营者损害 怎样索赔	(128)
消费者没有发票怎样索赔	(129)
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怎样索赔	(130)
超时服务是否要索赔	(131)
赠品或奖品有质量问题是否可以索赔	(132)
什么叫消费者权益争议, 消费者权益争议的解决途径 有哪些	(133)

二、通过协商和解解决消费权损害索赔与赔偿

什么是消费者权益纠纷的协商和解	(136)
协商和解消费者权益争议要注意什么问题	(136)
怎样通过协商和解解决消费权损害索赔	(138)
协商和解协议达成后又反悔怎么办	(138)
经营者对消费者提出协商和解建议故意拖延或无理 拒绝怎么办	(139)
协商和解消费者权益争议经营者故意把责任推卸给 生产厂家怎么办	(140)
消费者是否可以委托律师代理自己与经营者进行协	

商和解，要注意什么要点	(141)
-------------------	-------

三、通过请求消费者协会调解解决消费权 损害索赔与赔偿

什么叫消费者投诉，有什么法律依据	(144)
消费者协会是个什么样的组织	(145)
什么叫消费者协会调解	(145)
什么是消费者协会的性质	(146)
什么是消费者协会的职能	(147)
各级消费者协会受理投诉分工是怎样规定的	(148)
什么是消费者协会受理投诉的原则	(149)
消费者协会受理投诉的范围有哪些	(150)
消费者协会对哪些投诉不予受理	(151)
消费者协会投诉受理有什么要求	(152)
消费者协会调解的一般程序是什么	(152)
消费者协会受理投诉后怎样处理	(153)
消费者协会处理投诉时间有什么要求	(154)
怎样写消费者投诉书	(155)
法律是怎样规定投诉期限的	(156)
消费者投诉应注意什么问题	(157)
消费者投诉是否要交投诉费	(157)
谁来负担因投诉所花的路费、误工费	(158)
消费者为了使投诉得到圆满解决要注意什么	(159)
对消费者协会的调解是否可以反悔	(160)

四、通过向行政机关申诉解决消费权损害索赔与赔偿

什么是消费者权益争议的申诉，法律依据是什么 ...	(162)
---------------------------	-------

怎样通过向有关行政部门申诉解决消费纠纷	(163)
消费者怎样向行政机关写申诉书	(164)
消费者向有关行政部门申诉时应注意什么问题	(166)
国家行政机关对经营者的违法行为是否可以依职权 处理	(167)
工商行政机关对消费者申诉是怎样受理的	(168)
工商行政机关受理消费者申诉程序是怎样规定的 ...	(169)
工商行政机关是否可以对经营者的违法行为进行 处理	(171)
产品质量监督部门受理投诉的范围是什么	(171)
产品质量监督部门对产品质量投诉怎样处理	(172)
向物价管理部门投诉会达到什么目标	(174)
什么是物价部门的职责范围, 投诉要注意什么问题	(175)
卫生行政管理部门受理投诉的范围是什么	(176)
消费者向卫生管理部门投诉要注意什么问题	(176)

五、通过申请仲裁解决消费权损害索赔与赔偿

什么是消费者权益争议的仲裁	(179)
什么是消费者权益争议仲裁的基本原则	(179)
什么是消费者申请仲裁必须具备的条件	(181)
符合什么条件仲裁协议才有法律效力	(182)
什么是受理仲裁案件的范围	(182)
消费者怎样向仲裁委员会提交仲裁协议、仲裁申请书 及其副本	(183)
消费者在仲裁活动中享有什么权利与义务	(184)
消费者在什么情况下才能向仲裁机构申请解决消费	

权益争议	(186)
什么是消费者的权益争议仲裁的程序	(188)
经营者不执行仲裁裁决怎么办	(190)
消费者向人民法院申请强制执行仲裁裁决要注意什么 问题	(191)
什么是仲裁裁决的撤销	(193)
仲裁案件是否要收费, 收费标准是怎么规定的	(194)
仲裁时应注意什么问题	(195)
怎样委托律师代理仲裁活动	(196)

六、通过直接向人民法院提起诉讼解决 消费权损害索赔与赔偿

什么是消费者权益争议的诉讼, 涉及哪些诉讼	(199)
什么是消费者权益争议的民事诉讼	(199)
什么是消费者权益争议的刑事附带民事诉讼	(202)
什么是消费者权益争议的刑事自诉诉讼	(203)
消费者向法院提起诉讼时应注意什么问题	(204)
消费者权益受到侵害打官司是向销售者索赔好还是向 生产者索赔好	(206)
打因产品质量问题请求赔偿的官司时效是怎样规定的	(207)
产品质量侵权损害赔偿的请求权期间与诉讼时效期间 有什么不同	(208)
打消费者权益民事官司怎样写起诉状	(209)
犯罪行为给消费者造成损失是否可以请求赔偿	(214)
打消费者权益刑事自诉官司怎样写刑事自诉状	(215)
打消费者刑事附带民事官司怎样写刑事附带民事诉状	

.....	(216)
基层人民法院管辖的第一审消费者权益争议案件有 哪些	(217)
中级人民法院管辖的第一审消费者权益争议案件有哪些	(218)
高级人民法院管辖第一审消费者权益争议案件有哪些	(219)
最高人民法院管辖的第一审消费者权益争议案件有 哪些	(220)
一般消费者权益纠纷应当到哪个地方人民法院打 官司	(220)
打消费者权益官司的当事人可以协商约定案件的管辖 法院吗	(222)
什么是打消费者权益争议官司的证据	(223)
打消费者权益官司的当事人应向法院提供哪些证据	(224)
打消费者权益官司当事人必须提供证据吗	(226)
消费者怎样收集证据进行举证	(227)
打消费者权益官司在哪些情况下当事人无需提供证据	(229)
打消费者权益官司证据可能灭失怎么办	(229)
在打消费者权益纠纷官司中证人即将死亡如何办 ...	(230)
消费者怎样申请财产保全	(231)
消费者怎样写财产保全申请书	(233)
打消费者权益官司作为被告人接到起诉书应该做什么	(234)
打消费者权益官司作为被告写好答辩状什么时候递交 有效	(235)

怎样书写打消费者权益纠纷官司答辩状	(235)
当事人参加消费者权益纠纷法庭审理要注意哪些问题	(239)
人民法院开庭审理有哪些程序	(240)
什么叫反诉, 打消费者权益纠纷官司中可以提起反诉吗	(241)
怎样书写消费者权益纠纷官司反诉状	(242)
消费者对一审法院判决不服怎么办	(243)
怎样书写消费者权益争议上诉状	(245)
对方不执行法院民事判决、裁定、调解协议怎么办	(248)
怎样写申请强制执行书	(251)
消费者到法院打官司告状需要花多少钱	(252)
刑事附带民事诉讼的消费者权益纠纷案件是否要收费	(252)
打消费者权益纠纷官司当事人是否可以委托他人代理诉讼	(253)
怎样请律师打消费者权益争议纠纷官司	(254)
怎样委托非律师公民打消费者权益争议纠纷官司	(256)

七、消费权损害索赔与赔偿案例

因商场过错造成消费者人身安全损害怎样进行索赔	(258)
消费者怎样对强行搜身、侮辱或非法拘禁进行索赔	(260)
对商店免费看管的物品丢失能否索赔	(262)