

公民维权诉讼证据指南

消费者权益纠纷 证据指南

主编 / 陈 闯

准备好证据了吗
你，准备好了吗
官司打

中国法制出版社

85
501

公民维权诉讼证据指南

消费者权益纠纷证据指南

主 编 陈 闯
编写人员 杨国伟 朱崇龙
 陈 巍 袁 元

中国法制出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益纠纷证据指南/陈闯 主编. —北京:
中国法制出版社, 2005.1
(公民维权诉讼证据指南丛书)
ISBN 7-80182-428-8

I. 消… II. 陈… III. ①消费者权益纠纷证据指南
—汇编—中国②消费者权益—纠纷—证据—指南—中国
IV. D923.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 075417 号

公民维权诉讼证据指南

消费者权益纠纷证据指南

XIAOFEIZHE QUANYI JIUFEN ZHENGJU ZHINAN

主编/陈闯

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/850×1168 毫米 32

印张/5.875 字数/124 千

版次/2005 年 1 月第 1 版

2005 年 1 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 7-80182-428-8/D·1394

定价: 10.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66070041

网

址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 66012216

编辑部电话: 66070042

读者俱乐部电话: 66026596

邮购部电话: 66033288

丛书出版说明

打官司就是打证据

1

第一次到法院打官司的老百姓可能会有这样的感觉，明明觉得自己有理却打输了官司，这种情况往往是由于举证不力造成的。其实，由于官司中争议的事实都是过去发生的，官司中的当事人虽然经历了纠纷全过程，但是法官并没有亲眼目睹这些事实，法官只能是根据相关证据对纠纷的是非进行裁判。因此，当您准备诉讼的时候，不但要有理，而且还要有“据”。

那么如何举证、举哪些证、有什么法律后果，您知道吗？不光当事人，就连法官有时也困惑：怎样指导当事人举证？如何具体确定举证责任分配？如何组织当事人质证？怎样认定证据？

本丛书搜集了各类官司中出现的有关证据的种种问题，邀请法律专家进行分析解答，目的是使人们能够迅速的掌握有关证据的常识和技巧，从而不仅可以为赢得官司作好准备，也能在日常生活中注意证据的保存以防范纠纷的产生。

本丛书在形式安排上简洁、明了：

【问题】以贴近百姓最常碰到的问题作为目录。

【案例】选取生活中最常见的案例，力求覆盖证据领域可能发生的各种纠纷或难题。

【依法分析】法律专家针对案例和问题进行分析解答，用通

通俗易懂的话为您排忧解难。

【技巧提示】指出类似案件中的证据运用技巧，从而使读者可以触类旁通。

【附录】我们收录了相关类型案件中最常用到的证据法律法规，便于您顺手查找。

本丛书首批推出八本：

《婚姻、家庭、继承纠纷证据指南》

《医疗事故纠纷证据指南》

《交通事故纠纷证据指南》

《劳动、工伤纠纷证据指南》

《人身损害赔偿纠纷证据指南》

《房产、物业纠纷证据指南》

《消费者权益纠纷证据指南》

《债务与合同纠纷证据指南》

2005年1月

目 录

目

录

消费者权益案件举证导读	(1)
-------------------	-------

消费者权益

1. 消费者在消费场所受伤, 谁承担赔偿责任的举证责任?	(5)
2. 电信话费纠纷中, 举证责任由谁承担?	(7)
3. 因美容发生纠纷, 如何才能获得赔偿?	(10)
4. 因手机话费发生纠纷, 该如何收集有利证据?	(11)
5. 同一物价局先后做出两份不同价格鉴定, 效力如何确定?	(14)
6. 使用化妆品受到损害应如何收集证据?	(16)
7. 消费者在宾馆摔伤, 宾馆是否应当承担责任? 消费者如何举证索赔?	(18)
8. 在 ATM 机上取款未成功, 如何举证索赔?	(20)
9. 消费者偷录的视听资料能作为证据吗?	(21)
10. 警方的调查资料可以作为消费者索赔的证据吗?	(23)
11. 质量鉴定在消费者权益纠纷案件中如何运用?	(25)
12. 供暖案件中, 消费者拒交费用需要何种证据支持?	(28)
13. 购买电脑配件, 如何取证以保障权益?	(29)

14. 购物凭证存在缺陷, 本身也可能损害消费者合法权益吗? (31)
15. 原始票据在消费者权益纠纷中有多大作用? (32)
16. 在会展上购物, 消费者权益受损怎么办? (34)
17. 购买了有问题的宠物能否举证索赔? (35)
18. 消费者就餐受伤难获赔偿, 原因何在? (36)
19. 消费者要求开具发票, 经营者能否要求给付手续费? (37)
20. 商店怀疑消费者偷拿东西, 在没有证据的情况下有权利采取搜身措施吗? (38)
21. 邮购商品时被骗, 当事人如何举证索赔? (40)
22. 打折商品能够实行“三包”吗? (41)
23. 购物时没有索取发票, 能够要求退货或维修吗? (43)
24. 消费者到消协投诉需要提供哪些证据? (45)
25. 购买手机时, 应注意索要哪些凭证? (48)
26. 消费者私拆有故障的电器, 造成损坏, 销售方可以举证免于承担“三包”责任吗? (50)
27. 免费酒水造成损害, 消费者如何举证获得赔偿? (51)
28. 什么是质证? 质证在消费者权益纠纷中如何运用? (54)
29. 商家偷录消费者索赔对话, 是证据还是侵权? (55)
30. 消费者如何进行珠宝检测? (57)
31. 公证文书需要质证吗? (58)
32. 证据交换在消费者权益案件中是如何运用的? (60)
33. 消费者购假索赔如何举证? (63)
34. 消费者如何证明特定的商品是在特定的商店购买? (66)

35. 购买盗版产品也能维权吗? (69)
36. 出售产品致消费者死亡, 当事人如何举证并
要求责任人赔偿损失? (72)

产 品 质 量

37. 产品质量案件中, 举证责任由谁承担? (75)
38. 产品在使用过程中发生火灾, 应由何方提出
鉴定来确定产品是否合格? (77)
39. 商品标识不明, 消费者因此索赔能否胜诉? (80)
40. 商品质量纠纷案件中, 厂商的检测报告是否
有效? (82)
41. 家电爆炸受损, 如何举证要求厂家承担赔偿责任?
责任? (84)
42. 没有发票, 经营者提供的商品造成消费者人
身损害能否赔偿? (86)
43. 食物中毒如何举证索赔? (88)
44. 在国外提取到的证据应当办理哪些手续才能
作为证据提交给法庭? (90)
45. 个人私下交易发生产品质量问题的, 能否举
证要求双倍赔偿? (92)
46. 供电设备年久失修发生故障致用电户家中电
器受损, 如何举证? 责任由谁来负? (93)
47. 对于失效产品, 消费者如何举证以要求赔偿? (95)
48. 相信产品质量检验机构的鉴定, 却购买了不
合格产品, 可以持证据向产品质量检验机构
索赔吗? (96)
49. “三包” 期限应当如何计算? (98)

50. 如何进行化妆品伤害鉴定? (99)
51. 对于邮寄的物品, 如何证明符合质量要求? (100)
52. 主机为真品, 电池是冒牌, 商家是否应对整部
手机承担赔偿责任? (101)
53. 对真假产品的鉴定结论如何认定? (103)
54. 认证机构应否对认证产品承担跟踪责任? (107)
55. 价格便宜可以成为质量不合格的免责依据吗? (108)

旅 游

56. 旅游纠纷中, 如何争取有利证据? (112)
57. 旅行社损害旅游者的利益, 旅游者如何举证
追偿? (115)
58. 儿童是否具有证人资格? (117)
59. 贵重物品在旅游景点寄存丢失, 如何举证并要
求赔偿? (120)

保 险

60. 对于保险理赔, 投保人可以要求举证责任倒
置吗? (121)
61. 对保险中的免责条款, 保险公司如何证明自己
已履行说明义务? (123)
62. 保险车辆转让后未过户, 如何举证获得保险赔
偿? (125)
63. 车辆未上牌照能成为保险公司拒赔的证据吗? (129)
64. 车险理赔如何举证? (131)
65. 保险公司拒赔时要出示拒赔证据吗? (133)

66. 保险纠纷也是“谁主张，谁举证”吗？ (134)
67. 保险理赔中，尸检鉴定应由谁承担举证责任？ (137)
68. 当事人能否举证将保险金作为被保险人遗产？ (138)

附录：常用证据法规

- 最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定 (140)
- (2001年12月21日)

一、当事人举证 (140)

- 第一条 【起诉材料】 (140)
- 第二条 【举证责任】 (140)
- 第三条 【法院的举证指导、当事人申请取证】 (140)
- 第四条 【侵权诉讼的举证责任分配与倒置】 (140)
- 第五条 【合同纠纷举证责任分配】 (141)
- 第六条 【劳动争议纠纷举证责任分配】 (141)
- 第七条 【法院对举证责任分配的裁量】 (141)
- 第八条 【自认】 (141)
- 第九条 【免证事由】 (142)
- 第十条 【原件、原物优先原则】 (142)
- 第十一条 【境外证据的证明】 (142)
- 第十二条 【外文证据的译文】 (142)
- 第十三条 【涉及第三方利益无争议事实的举证】 (143)
- 第十四条 【证据材料的编排和法院签收】 (143)

二、人民法院调查收集证据 (143)

- 第十五条 【审理案件需要的证据范围】 (143)
- 第十六条 【人民法院依申请取证】 (143)
- 第十七条 【当事人申请法院取证范围】 (143)
- 第十八条 【当事人申请取证的形式】 (143)
- 第十九条 【当事人申请取证的程序】 (143)

第二十条	【书证的调查收集】	(144)
第二十一条	【物证的调查收集】	(144)
第二十二条	【视听资料的调查收集】	(144)
第二十三条	【证据保全的申请程序与担保】	(144)
第二十四条	【证据保全的方法与见证人】	(144)
第二十五条	【申请鉴定的期限及逾期后果】	(144)
第二十六条	【鉴定人的确定】	(145)
第二十七条	【申请重新鉴定事由】	(145)
第二十八条	【自行委托鉴定】	(145)
第二十九条	【鉴定书内容的审查】	(145)
第三十条	【勘验笔录】	(145)
第三十一条	【文件、材料的摘录】	(145)
三、举证时限与证据交换		(146)
第三十二条	【被告答辩】	(146)
第三十三条	【举证通知与举证限确定】	(146)
第三十四条	【举证适时与证据失权】	(146)
第三十五条	【诉讼请求变更告知与举证期限的 重新指定】	(146)
第三十六条	【举证期限的延长】	(146)
第三十七条	【证据交换】	(146)
第三十八条	【证据交换时间】	(147)
第三十九条	【证据交换的程序】	(147)
第四十条	【再次证据交换】	(147)
第四十一条	【新的证据】	(147)
第四十二条	【新证据提出时间】	(147)
第四十三条	【不属于新证据后果及除外】	(147)
第四十四条	【再审程序的新证据】	(148)
第四十五条	【对新证据的抗辩】	(148)

第四十六条	【对新证据提出的相关后果】		(148)
四、质 证			(148)
第四十七条	【质证的作用】		(148)
第四十八条	【不公开质证的证据】		(148)
第四十九条	【对书证、物证、视听资料的质证】		(148)
第五十条	【质证对象】		(148)
第五十一条	【质证顺序】		(149)
第五十二条	【分别质证】		(149)
第五十三条	【证人资格】		(149)
第五十四条	【传唤证人的申请及证人费用】		(149)
第五十五条	【证人出庭作证义务】		(149)
第五十六条	【证人不能出庭事由】		(149)
第五十七条	【证人作证的内容与排除】		(150)
第五十八条	【询问证人及证人的隔离与对质】		(150)
第五十九条	【鉴定人的出庭义务】		(150)
第六十条	【询问证人、鉴定人、勘验人的方式】		(150)
第六十一条	【专家辅助人】		(150)
第六十二条	【质证笔录】		(150)
五、证据的审核认定			(150)
第六十三条	【证明要求】		(150)
第六十四条	【法官独立审查证据】		(150)
第六十五条	【单一证据的审查】		(151)
第六十六条	【综合判断证据】		(151)
第六十七条	【调解与和解中自认的效力】		(151)
第六十八条	【非法证据排除】		(151)
第六十九条	【补强证据】		(151)
第七十条	【有完全证明力的证据】		(151)
第七十一条	【鉴定结论的证明力】		(152)

公民维权诉讼证据指南

目 录

第七十二条	【相反证据、反驳证据的证明力】	(152)
第七十三条	【高度盖然性证明标准】	(152)
第七十四条	【事实自认与反悔的效力】	(152)
第七十五条	【妨碍举证的推定】	(152)
第七十六条	【当事人陈述的证明力】	(152)
第七十七条	【最佳证明规则】	(152)
第七十八条	【证人证言的认定】	(153)
第七十九条	【心证在裁判文书中的公开】	(153)

六、其 他 (153)

第八十条	【保护证人、鉴定人、勘验人合法权益】	(153)
第八十一条	【简易程序特别规定】	(153)
第八十二条	【法律效力】	(153)
第八十三条	【时间效力】	(153)

8 中华人民共和国消费者权益保护法 (154)

(1993年10月31日)

中华人民共和国产品质量法 (162)

(2000年7月8日)

消费者权益案件举证导读

证据问题是民事诉讼的核心问题，它与诉讼的实体内容直接相关，对当事人的诉讼活动和法院的审判活动都有着十分重要的意义。对民事诉讼而言，当事人通过收集证据、向法院提供证据、围绕证据进行质证等活动来维护其自身的合法权益，达到诉讼目的。最高人民法院 2002 年颁布实施了《关于民事诉讼证据的若干规定》（以下简称《证据规则》），作为诉讼当事人正确利用《证据规则》开展诉讼活动，是其能否赢得诉讼的关键。

1

民事诉讼原告在收集证据，提供证据和质证过程中应当重点注意以下问题：

（一）明确自己的举证范围：

（1）证明自己诉讼请求和案件事实的证据；

（2）人民法院在诉讼中要求提供的证据；

（3）通过交换证据，认为需要否定被告或其他诉讼参与人的证据或主张，而必须提供的新证据；

（4）被告反诉的案件，原告认为需要否定被告诉求或被告提供的事实，而补充的证据；

（5）其它必需的证据。

（二）明确案件中无需证明的事实：

（1）众所周知的事实；

（2）自然规律及定理；

(3) 根据法律规定或者已知事实和日常生活经验法则能推定出的另一事实;

(4) 已为人民法院发生法律效力裁判所确认的事实;

(5) 已为仲裁机构的生效裁决所确认的事实;

(6) 已为有效公证文书所证明的事实。

(三) 注意提供证据的形式和实质要件构成:

(1) 原告提供的证据种类包括: ① 书证; ② 物证; ③ 视听资料; ④ 证人证言; ⑤ 当事人的陈述; ⑥ 鉴定结论; ⑦ 勘验笔录。

(2) 证据必须符合《证据规则》的要求, 应当向法院提供原件或者原物。如需自己保存证据原件、原物或者提供原件、原物确有困难的可以提供经人民法院核对无异的复制件或者复制品。

2 (3) 证据如果是在中华人民共和国领域外形成的, 该证据应当经所在国公证机关予以证明并经中华人民共和国驻该国使领馆予以认证或者履行中华人民共和国与该所在国订立的有关条约中规定的证明手续。

证据如果是在香港、澳门、台湾地区形成的, 应当履行相关的证明手续。

(4) 证据如果是外文书证或者外文说明资料应当附有中文译本。

(5) 原告提供的证据材料逐一分类编号, 对证据材料的来源、证明对象和内容作简要说明, 签名盖章注明提交日期, 并依照对方当事人人数提出副本。

(四) 申请法院收集证据的情况:

如果案件出现下列情况, 应立即申请法院搜集证据:

(1) 属于国家有关部门保存并须人民法院依职权调取的

档案材料；

(2) 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的材料；

(3) 原告及诉讼代理人确因客观原因不能自行收集的其他材料。

原告及诉讼代理人申请人民法院调查收集证据，应当提交书面申请。申请书应当载明被调查人的姓名或者单位名称、住所地等基本情况、所要调查收集的证据的内容、需要由人民法院调查收集证据的原因及其要证明的事实。

(五) 了解自己的举证时限：

(1) 原告的所有证据必须在举证时限内提供。如果确有困难应该书面申请延长时限。申请法院收集证据也应在时限内申请。

(2) 原告应认真阅读法院的《受理案件通知书》和《举证通知书》，以便确切知道自己的举证时限。如果原告和其它当事人商量的举证时限并经过法院认可，以此时限为准。

就消费者案件而言，消费者向法院提供证人的，要说明证人的身份和可以证明的事实，使法院确认证人与当事人无亲属关系或利害关系。如证人即将死亡，消费者应及时向法院申请证据保全。所谓证据保全是指在证据可能灭失或以后难以取得的情况下，人民法院根据诉讼参加人的请求或依职权采取措施对证据加以确定和保护的制度。如果即将死亡的证人证言通过其他证据也能证明的，则不需要申请证据保全。

在民事诉讼中，消费者应该围绕受损害的事实全面收集证据，使收集的证据足以反映纠纷的来龙去脉和关键情节的事实真相，从而证明自己的主张。在收集证据时思路应从以下几个方面展开：

1. 反映当事人法律关系形成、发展的证据材料，如商品的购货发票、接受服务的票据、加工承揽、保管合同的文件；
2. 反映损害事实存在的证据，如有产品质量问题的实物，对实物质量问题的检验鉴定结论等；
3. 能够证明经济损失情况的材料，如损失清单、单据、现场勘查记录等。