

ZUIXINXIAOFEIZHEGUANYIBAOHUF
SHIYONGWENDA

最新 消费者权益保护法 实用问答

根据最新消费者权益保护法编写

- ◆ 解读热点法律问题
- ◆ 精选相关法律文件
- ◆ 附录新旧条文对照

ZUIXINXIAOFEIZHEQUANYIBAOHUF
SHIYONGWENDA

最新 消费者权益保护法 实用问答

根据最新消费者权益保护法编写

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

最新消费者权益保护法实用问答 / 中国法制出版社编.
—北京: 中国法制出版社, 2013. 11

ISBN 978 - 7 - 5093 - 4887 - 1

I. ①最… II. ①中… III. ①消费者权益保护法 -
中国 - 问题解答 IV. ①D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 250030 号

责任编辑: 朱丹颖

封面设计: 杨泽江

最新消费者权益保护法实用问答

ZUIXIN XIAOFEIZHE QUANYI BAOHUF A SHIYONG WENDA

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/850 × 1168 毫米 32

印张/ 6.75 字数/ 141 千

版次/2013 年 11 月第 1 版

2013 年 11 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 4887 - 1

定价: 22.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66031119

网址: <http://www.zgfzs.com>

编辑部电话: 66067369

市场营销部电话: 66033296

邮购部电话: 66033288

目 录

第一部分 消费者权益保护法问答

1. 消费者权益保护法的立法宗旨是什么? 1
2. 我国保护消费者的法律法规主要有哪些? 1
3. 界定消费者身份应注意哪些方面? 2
4. 婴儿可以成为消费者吗? 3
5. 单位是否属于消费者权益保护法规定的消费者? 4
6. 农民购买、使用农资产品的, 能否适用消费者权益保护法? 4
7. 如何界定经营者的概念? 4
8. 经营者与消费者进行交易, 应当遵循哪些原则? 5
9. 如何切实有效地保护消费者的合法权益? 5
10. 消费者的安全保障权包括哪些方面? 5
11. 经营者在保护消费者安全时应该注意哪些方面的内容? 6
12. 消费者的知情权包括哪些内容? 7
13. 消费者的自主选择权包括哪些方面? 8
14. 如何判断消费者的自主选择权是否受到侵害? 8

15. 消费者的公平交易权主要表现在哪些方面?	9
16. 商家找零用实物代替的, 消费者能否拒收?	10
17. 消费者行使求偿权应注意哪些方面?	10
18. 消费者成立维护自身合法利益的团体需要具备哪些 条件?	11
19. 如何保障消费者的获得知识权?	12
20. 消费者人格尊严、民族风俗习惯受尊重权包含哪些 方面的内容?	12
21. 消费者该如何正确行使监督权?	13
22. 经营者应履行哪些义务?	14
23. 经营者保障消费者人身、财产安全的义务包括哪些?	14
24. 酒店地面湿滑致使消费者摔伤, 酒店是否应该赔偿?	15
25. 经营者发现其提供的商品和服务对消费者的人身、 财产安全有潜在危险的应如何处理?	16
26. 在什么情况下, 生产者对于因产品存在缺陷引起的 损害不承担赔偿责任?	17
27. 因产品存在缺陷造成损害要求赔偿的诉讼时效期间 为多久? 从何时起算?	17
28. 因产品存在缺陷造成损害要求赔偿的请求权经过多 长时间不及时行使的将不受法律保护?	17
29. 经营者向消费者提供有关商品和服务的信息时应该 注意哪些?	17
30. 产品或者其包装上的标识应当符合哪些要求?	18
31. 特殊功能冰箱变普通冰箱, 生产企业对虚假宣传应 否负责?	18
32. 美发店应不应该退还天价理发费?	20

33. 消费者权益保护法对于经营者的名称和标记是如何要求的？	23
34. 什么是购物凭证和服务单据？	23
35. 购物凭证和服务单据有哪些表现形式？	24
36. 经营者对其提供的商品和服务的质量有怎样的保证义务？	25
37. 发生碰撞时汽车安全气囊未弹出，厂家应否担责？	25
38. 销售者负责修理、更换、退货、赔偿损失后，可否向产品生产者或者其他相关销售者追偿？	27
39. 在哪些情况下应由经营者对商品的瑕疵承担举证责任？	27
40. 买到的商品或服务不符合质量要求的，消费者可要求商家履行哪些义务？	28
41. 对于不符合质量的商品进行退货、更换、修理所产生的费用由谁来承担？	28
42. 购买的家具甲醛超标，消费者能要求家具厂退货并赔偿损失吗？	29
43. 储户存款被冒领，银行应当负责任吗？	30
44. 低价出售的商品是否也可享受“三包”？	31
45. 销售者“假一赔十”的声明有效吗？	33
46. 三包有效期自何时起算？	35
47. 三包有效期内，消费者要求办理修理、退货、换货的，需要出示什么凭证？	35
48. 消费者网购的可否无条件退货？	35
49. 消费者按照七天无理由退货的，经营者应当在多长时间退回货款？	36

50. 七天无理由退货的运费由谁承担？	36
51. 什么是格式条款？	36
52. 什么是店堂告示？经营者可以用店堂告示免除自己 的责任吗？	37
53. 消费者权益保护法对经营者使用格式条款和店堂告 示等有何限制？	38
54. 商场可否随意限制顾客人身自由？	39
55. 以网络、电视、电话、邮购等方式经营的经营者以 及证券、保险、银行服务的经营者在提供产品和服 务时有何特别义务？	41
56. 经营者应该如何正确收集和使用消费者的个人信 息？	41
57. 国家在制定有关消费者权益的法律、法规、规章和 强制性标准时，应如何切实保护消费者权益？	42
58. 各级政府应该如何做好保护消费者权益的工作？	42
59. 各级政府工商行政管理部门和有关部门应该如何做 好保护消费者权益的工作？	42
60. 有关行政部门应如何保证经营者提供的商品或服务 符合质量要求？	43
61. 消费者协会是什么性质的组织？	43
62. 消费者协会的职责有哪些？	44
63. 消费者向消费者协会投诉的，需要缴纳费用吗？	44
64. 消费者协会受理投诉的范围是什么？	45
65. 消费者向消费者协会投诉的，需提供什么材料？	46
66. 发生侵害众多消费者权益的事件时，消费者协会可 以向法院提起诉讼吗？	46

67. 消费者遭遇消费纠纷的, 有哪些维权途径?	46
68. 有关行政部门接到消费者投诉的, 应当在多长时间 内作出处理?	47
69. 人民法院应该如何保证消费者维护自身的合法权益?	47
70. 出现消费纠纷, 消费者该向哪个法院起诉? 法院在 什么情况下应该受理?	47
71. 什么叫做产品瑕疵? 产品存在瑕疵的情况下, 消费 者应该向谁索赔?	48
72. 什么叫产品缺陷? 产品缺陷与产品瑕疵有什么区 别?	49
73. 淋浴设备存在缺陷致使消费者死亡的, 销售者是否 应当承担责任?	52
74. 消费者因购买商品而遭受损害, 何种情况下可以向 生产者索赔?	54
75. 商家出借自己的营业执照, 后违法经营者造成消费 者权益损害的, 出借的商家是否担责?	56
76. 消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服 务, 受到权益损害的, 可向谁索赔?	56
77. 网购遭遇侵权的, 消费者可向谁索赔?	56
78. 网络交易平台提供者在什么情况下将和销售者或者 服务者一起对权益受损的消费者承担连带赔偿责 任?	57
79. 当消费者遭遇虚假广告导致权益受损时, 可向谁索 赔?	57
80. 经营者提供商品或者服务出现哪些情形的, 将承担 相应的民事责任?	58

81. 消费者使用商品或者接受服务受到人身伤害的，可 以得到哪些项目的赔偿？	58
82. 医疗费包括哪些？	59
83. 护理费是指什么？	59
84. 交通费是指什么？	59
85. 因误工减少的收入是指什么？	59
86. 残疾生活辅助具费是指什么？	59
87. 消费者遭遇侮辱诽谤、被搜查身体、侵犯人身自由 等人身权益的行为时，可否要求精神损害赔偿？	60
88. 经营者提供商品或者服务造成消费者财产损害的， 应承担什么责任？	60
89. 经营者预收费用后不按约定提供商品或服务的，消 费者可要求其承担什么责任？	60
90. 依法经有关行政部门认定为不合格的商品，消费者 可否要求退货？	61
91. 经营者提供商品或者服务存在欺诈导致消费者受有 损失的，消费者可得到什么样的赔偿？	61

第二部分 消费者权益保护法相关法律法规

中华人民共和国消费者权益保护法	62
(2013 年 10 月 25 日)	
中华人民共和国产品质量法	77
(2009 年 8 月 27 日)	
中华人民共和国民法通则（节录）	92
(2009 年 8 月 27 日)	

中华人民共和国合同法（节录）	98
（1999年3月15日）	
中华人民共和国侵权责任法（节录）	125
（2009年12月26日）	
中华人民共和国刑法（节录）	133
（2011年2月25日）	
中华人民共和国食品安全法	137
（2009年2月28日）	
关于处理侵害消费者权益行为的若干规定	165
（2004年3月12日）	
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题的解释	167
（2003年12月26日）	
最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿	
责任若干问题的解释	176
（2001年3月8日）	
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	179
（2001年4月5日）	

附 录

《中华人民共和国消费者权益保护法》修改前后	
对照表	183

第一部分 消费者权益保护法问答

1 消费者权益保护法的立法宗旨是什么？

答：根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第1条的规定，为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，制定本法。

2 我国保护消费者的法律法规主要有哪些？

答：消费、投资、外贸是拉动我国经济发展的三驾马车。对于在消费环节起决定性因素的消费者，国家制定了一系列的法律来维护消费者的合法权益：（1）《中华人民共和国民法通则》。民法通则作为调整民事活动的最重要的法律，全面规定了民事主体从事民事活动的基本原则、当事人的权利义务、民事责任等。作为民事领域的一个分支，消费活动必须遵守民法通则的规定。（2）《中华人民共和国消费者权益保护法》。这部法律作为保护消费者合法权益的专项法律，规定了消费者享有的权利、经营者的义务、国家对消费者的保护以及侵犯消费者合法权益的法律责任。（3）其他相关的民事法律。消费者作为一个庞大的群体，光有消费者权益保护法的保护是不够

的。除了消费者权益保护法，我国还在许多的民事法律中规定了生产者、销售者所应当遵守的法律义务。比如《中华人民共和国产品质量法》规定了产品的质量标准及生产者、销售者违反该法的法律责任。除此之外，《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律从不同的方面对消费者的合法权益做了保护性规定。（4）行政法规、部门规章和地方性法规。除了全国人大和全国人大常委会制定的全国性的保护消费者权益的法律外，国务院、中央部门和地方人大都因地制宜地制定了符合特定行业、特定区域的消费者权益维护的行政法规、部门规章和地方性法规。因此，消费者在运用法律武器维护自己的合法权益时，一定要注意除了全国性的法律外，有没有规定更为具体、保护更为全面的行政法规、部门规章和本地方的地方性法规。（5）《中华人民共和国刑法》。刑法是调整社会关系的最后一道防线，只惩罚严重危害社会的犯罪行为。也就是说只有在民法、行政法、经济法等法律都不能调整的领域，才能适用刑法的规定。对那些严重侵犯消费者人身、财产权益的行为，刑法规定了相应的惩罚措施。

3 界定消费者身份应注意哪些方面？

答：界定消费者身份主要考虑以下几个方面：（1）消费者的消费特指生活消费。消费有广义和狭义之分，广义的消费包括生产消费和生活消费；狭义的消费仅指生活消费。本法涉及的消费是生活消费。生活消费是指人们为了满足物质和文化生活的需要而消费物质产品或者劳动服务的行为。可

见，生活消费包括物质产品消费和劳动服务消费两种。(2) 消费者的消费方式包括购买、使用商品和接受服务。消费者在市场上通过等价交换获得商品或接受服务，与经营者发生了经济关系。(3) 消费的客体包括商品和服务，表现为购买、使用商品和接受服务三种形式。但同时也要注意，将消费者购买、使用商品或者接受服务理解为仅仅只是为了满足自己的需要，则未免过于狭窄，事实上还包括为了收藏、保存、赠送等需要而购买商品，包括替家人、朋友购买物品和代理他人购买生活用品等情形。

4 婴儿可以成为消费者吗？

答：依据消费者权益保护法的规定，为了消费之目的购买商品、接受服务的，可以被认定为消费者，因此，婴儿不能被排斥在消费者的范围之外。现实生活中，还有一种特殊情况，那就是未出生的胎儿在消费活动中受到损害，该如何提起诉讼的问题。我国目前还没有以胎儿的名义提起诉讼的判决，也没有相关法律对胎儿是否具备消费者的主体资格作出规定。遇到此类问题时，主要不是以消费者权益保护法为法律依据，而是以民法通则中的侵犯身体健康权的规定为依据行使损害赔偿请求权。假设由于药品质量的问题致使胎儿死亡，因为胎儿是母亲身体的组成部分，伤害胎儿就是伤害了母亲的身体健康，这时应当由母亲作为消费者提出赔偿，赔偿的请求就是人身健康受到伤害，可以要求增加赔偿的数额或要求精神损害赔偿。

5 单位是否属于消费者权益保护法规定的消费者？

答：消费者权益保护法并未明确规定消费者的概念，只在第2条规定，消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护。从文义上理解，“为生活消费需要”应仅限于自然人，单位是法律拟制的人，不能直接使用某种商品，不能直接地进行生活消费。从法律适用角度，将单位排除在消费者权益保护法的适用范围之外，并不影响单位在购买商品、接受服务中权益受到侵害时依法主张权利，其可以依据合同法、产品质量法、侵权责任法等法律规定主张其权利。

6 农民购买、使用农资产品的，能否适用消费者权益保护法？

答：根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第62条规定，农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，如农用机械、农药、化肥等，参照消费者权益保护法执行。

7 如何界定经营者的概念？

答：经营者是指以营利为目的，从事经营活动的公民、法人和其他经济组织。主体包括为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务的所有经营者；提供商品或服务以营利为目的，表明其提供的是有偿服务；提供商品或服务的

方式包括直接和间接两种形式；成立时必须依法注册登记。实践中，个别单位和个人未经登记注册即从事经营活动，或者持他人的营业执照从事生产经营活动，虽然他们不是合法的经营者，但是由于所提供的商品或服务直接关系到消费者的切身利益，实际上处于与消费者相对应的经营者的地位。

8 经营者与消费者进行交易，应当遵循哪些原则？

答：根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第4条的规定，经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

9 如何切实有效地保护消费者的合法权益？

答：根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第6条的规定，保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

10 消费者的安全保障权包括哪些方面？

答：根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第7条的规定，消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、

财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。

消费者安全保障权包括以下两个方面的内容：

(1) 人身安全权。包括生命安全权和健康安全权。消费者的生命安全权，是指消费者在消费过程中享有生命不受侵犯的权利。消费者有权要求自己消费的商品对于自己的生命是安全的，如果因为商品或服务设施的缺陷而导致消费者死亡，经营者就侵犯了消费者的生命安全权。消费者的健康安全权，是指消费者在消费过程中享有的身体健康不受损害的权利。如果因为商品或服务设施的缺陷而致使消费者身体健康受到损害，经营者就侵犯了消费者的健康安全权。

(2) 财产安全权。消费者的财产安全权，是指消费者在消费过程中享有的财产不受损害的权利。财产损失包括财产在外观上的损毁和内在价值的减少。财产安全不仅是指购买、使用的商品或者接受的服务是否安全，更重要的是指购买、使用的商品或者接受的服务以外的其他财产的安全。如果消费者正常使用商品或者接受服务，致使其他财产受到损害，同样是损害了消费者的财产安全权。

11

经营者在保护消费者安全时应该注意哪些方面的内容？

答：经营者在保护消费者安全时应该注意：

(1) 提供的商品和服务应当符合人体健康和人身财产安

全的国家标准或者行业标准，例如旅游业制定的导游服务标准等。

(2) 对于暂时没有标准的，应保证符合人身健康、财产安全的要求。

(3) 对可能危及人体健康和安全的商品和服务，要事先向消费者作出真实的说明和明确的警示，并标明或说明正确使用商品和接受服务的方法。

(4) 发现提供的商品和服务有严重缺陷，即使消费者采用正确使用方法仍可能导致危害的，应及时告知，并采取切实可行的措施避免。

12 消费者的知情权包括哪些内容？

答：根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第8条的规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

消费者知情权的主要内容包括：

(1) 消费者有权要求经营者按照法律、法规规定的方式表明商品或者服务的真实情况，例如，商品或者服务的价格、商品的生产者、用途、性能、主要成份等。

(2) 消费者在购买、使用商品或者接受服务时，有权询