

<<中华人民共和国消费者权益保护>>

图书基本信息

书名：<<中华人民共和国消费者权益保护法13>>

13位ISBN编号：9787509309124

10位ISBN编号：7509309123

出版时间：2009-1

出版时间：中国法制出版社

作者：中国法制出版社 编

页数：204

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

内容概要

法律的生命在于适用，而案例是法律适用的结果。

因此，案例为我们理解法律打开了一扇窗户，使抽象的法律以鲜活的面孔呈现在我们的面前。

通过学习案例，我们可以知道，法律语言如何成为我们的生活语言，从而更好地理解立法的精神实质；通过学习案例，我们可以知道，如果类似的事情发生在自己身上，应该怎样恰当处理与应对；通过学习案例，我们可以知道，当权益正在受到侵犯时，可以用哪些法条去维护权益；通过学习案例，我们可以知道，别人是怎样吃亏上当的，应该如何提高警惕、加强防范…… 我社一直致力于出版适合大众需求的实用法律图书，近年来先后推出了配套规定系列、实用版系列等一大批适合大众学习、应用的法律图书，颇受读者好评。

在总结这些法律图书成功经验的基础上，我们选择事关百姓切身利益的热点法律法规，精心挑选案例，针对法条适用中的重点和难点，编辑出版了“法律法规案例应用丛书”。

本丛书具有以下特点： 1. “案例解说”——用大量生动真实的案例来解说法律，帮助读者深刻领会条文精神，更好地运用法律维护权益。

2. “应用提示”——对重点法条和难点问题做了专业提示，帮助读者理解条文含义和准确运用法律。

3. “相关规定”——列举了与主法条相关的法条，并且在主体法律文件之后收录了重要的配套规定，便于读者查找。

我们相信，这套书一定能帮助读者朋友深入领会法律精神，学好法，用好法！

<<中华人民共和国消费者权益保护>>

书籍目录

- 第一章 总则 第一条【立法宗旨】 第二条【本法调整对象—消费者】 案例1 小孩是消费者吗？
案例2 购买种子的农民是消费者吗？
案例3 单位也是消费者吗？
案例4 《消费者权益保护法》的适用范围是怎么规定的？
第三条【本法调整对象—经营者】 案例5 什么叫经营者？
经营者包括哪些主体？
案例6 对于无偿提供的奖品，经营者需要负责吗？
第四条【交易遵循原则】 第五条【国家的义务】 第六条【社会的责任】 第二章 消费者的权利
第七条【安全保障权】 案例7 消费者的安全由谁来保障？
案例8 住酒店遗失物品，责任谁负？
案例9 劣质电热毯致人死亡，经营者应否负责？
案例10 乘客遭劫，司乘人员置之不理要承担责任吗？
案例11 轻信广告，盲目隆胸酿恶果，怎么办？
第八条【知悉真情权】 案例12 商品房使用期限“缩水”怎么办？
案例13 注意事项未告知，经营者应否负责？
案例14 商品与包装不符，侵犯知情权吗？
第九条【自主选择权】 案例15 指定商品惹人恼，消费者怎么办？
案例16 “最低消费”损害消费者自主选择权吗？
案例17 “试穿就得买”吗？
案例18 拒绝交易，是否侵权？
第十条【公平交易权】 案例19 该IC卡退卡条款是否有效？
案例20 出租车不打表，乘客举报能否支持？
案例21 一斤螃蟹二两草绳，合理吗？
第十一条【获得赔偿权】 案例22 劣质自行车致人损害，经营者应否承担赔偿责任？
案例23 客户在银行存款时被抢，可否要求银行负责？
案例24 “家具甲醛超标怎么办”？
第十二条【成立团体权】 案例25 “奔驰联盟”是干什么的？
案例26 消费者如何团结起来维权？
第十三条【获得相关知识权】 案例27 因购买、使用化妆品受损害，怎么办？
案例28 消费者如何提高自我保护意识？
第十四条【人格尊严、民族风俗习惯受尊重权】 案例29 商场强行搜身是否违法？
案例30 餐厅使用日语服务，侵犯消费者的受尊重权吗？
案例31 经营者不尊重消费者的民族风俗习惯，怎么办？
第十五条【监督、批评、建议、检举、控告权】 案例32 消费者可以向谁提出检举、控告？
案例33 消费者可以通过哪些方式行使监督权？
第三章 经营者的义务 第十六条【依法履行义务】 案例34 实行“三包”的商品不合格，经营者应否承担责任？
案例35 不按约定兑现旅游活动内容，游客可否要求旅行社承担违约责任？
第十七条【听取意见、接受监督的义务】 第十八条【保障人身安全的义务】 案例36 劣质热水器致人中毒身亡，厂家应付全责吗？
案例37 火锅里有异物，商家是否需承担责任？
案例38 黑糯米怎么越洗水越黑？
第十九条【提供真实信息的义务】 案例39 调整价格未更换价目表，商品价格如何定？
案例40 消费者就餐时未注意经营者的标价，谁负责？
案例41 附赠的商品是否应当标明真实名称和标记？

<<中华人民共和国消费者权益保护>>

- 第二十条【标明真实名称和标记的义务】 案例42 柜台出租后经营者还要负责任吗？
案例43 经营者在宣传的时候应该注意哪些问题？
- 第二十一条【出具单据的义务】 案例44 饭店不开发票，怎么办？
案例45 经营者开具的购货凭证、服务单据等有什么作用？
案例46 经营者提供商品或服务后是否可以给消费者开具与事实不符的购货凭证或服务单据？
- 第二十二条【质量担保义务】 案例47 特价商品能不能退货？
案例48 结婚录像缺少内容怎么赔？
案例49 除疤液总除不了疤，怎么办？
- 第二十三条【三包的义务】 案例50 有奖销售的商品是否适用“三包”规定？
案例51 广告设陷阱，消费者退货遭拒绝，怎么办？
案例52 打折商品是否属于“三包”商品？
- 第二十四条【格式合同的限制】 案例53 保留检查顾客包裹权的告示有效吗？
案例54 胶卷因冲洗不当受损，店方怎么赔？
案例55 经营者从事不公平、不合理交易应承担什么责任？
- 第二十五条【不得侵犯人身自由的义务】 案例56 超市有权搜包吗？
案例57 顾客的人格尊严权受侵犯时怎么办？
- 第四章 国家对消费者合法权益的保护 第二十六条【听取消费者的意见】 第二十七条【各级政府的义务】 案例58 国家工商总局查处“非典”违法经营活动，依据何在？
- 第二十八条【工商部门的义务】 案例59 消费者和有关部门如何通力合作以及时保护消费者的合法权益？
- 第二十九条【其他国家机关的义务】 案例60 哪些政府部门与维护消费者权益有关？
- 第三十条【人民法院的义务】 第五章 消费者组织 第三十一条【消费者协会】 第三十二条【消费者协会的职能】 案例61 消协如何履行职能？
案例62 哪些投诉消协不受理？
- 第三十三条【消费者组织的限制】 案例63 消协可以为经营者做宣传吗？
- 第六章 争议的解决 第三十四条【争议解决的途径】 案例64 买回积压车怎么办？
案例65 买了伪劣产品怎么办？
案例66 怎样才能申请仲裁？
案例67 不服仲裁机构对消费纠纷作出的仲裁裁决，还可以向法院起诉吗？
- 第三十五条【消费者索赔的权利】 案例68 软管破裂，销售商应否负赔偿责任？
案例69 发生纠纷时，消费者以生产者和销售者为共同被告，可行吗？
- 第三十六条【企业变更后的索赔】 案例70 企业合并后，消费者找谁来承担责任？
案例71 企业分立后，消费者找谁索赔？
- 第三十七条【营业执照出借人或借用人的连带责任】 案例72 营业执照的持有人与经营者不同时，责任由谁承担？
- 第三十八条【展销会的责任】 案例73 展销会结束后，在展销会上买的商品出现问题后找不到销售者时该怎么办？
案例74 在租赁的柜台买的商品，如果质量有问题，找谁赔偿？
- 第三十九条【广告经营者的责任】 案例75 上了虚假广告的当，消费者该找谁赔偿？
案例76 媒体助人发布虚假广告是否违法？
案例77 发布虚假广告，应受何种处罚？
- 第七章 法律责任 第四十条【经营者承担责任的情形】 案例78 不具备商品应当具备的使用性能，出售时未作说明，怎么办？
案例79 消费者发现短斤少两，应该怎么办？
案例80 饭店以次充好，提供的服务与价格不符，消费者该怎么办？
- 第四十一条【造成伤害的法律责任】 案例81 因产品缺陷致残，消费者可以要求精神损害赔偿吗？

<<中华人民共和国消费者权益保护>>

案例82 假劣药品给消费者造成损害的，应当承担什么责任？

第四十二条【造成死亡的法律責任】 案例83 经营者销售伪劣产品致人死亡的，应当承担什么责任？

案例84 吉普车的前挡风玻璃爆炸致人死亡的，由谁承担责任？

第四十三条【侵犯人格尊严的弥补】 案例85 经营者对消费者进行了侮辱、诽谤，如何承担法律责任？

第四十四条【造成财产损害的弥补】 案例86 过了“三包”期限的产品因缺陷导致消费者权益受损，消费者还能找经营者索赔吗？

案例87 有奖销售伪劣产品，消费者怎么办？

第四十五条【三包产品的处理】 案例88 彩色电视机在保修期间出现质量问题，包退换吗？

案例89 刚买的摄像机出现问题了，经销商是否应该退换？

案例90 洗衣机出现质量问题，消费者要求退货怎么办？

第四十六条【邮购未履约的責任】 案例91 邮购回的商品与广告不符，怎么办？

第四十七条【预付款后未履约的責任】 案例92 付了款，经营者不按时交货，怎么办？

第四十八条【不合格商品】 案例93 以次充好，经营者应当如何负责？

第四十九条【欺诈行为的責任】 案例94 买了盗版书，可以要求书店双倍赔偿吗？

案例95 维修过的手机被当成新手机销售，消费者可以得到双倍赔偿吗？

第五十条【严重处罚的情形】 案例96 摩托车质量不合格，可以要求经销商给予退换吗？

第五十一条【经营者的权利】 第五十二条【暴力拒法的責任】 案例97 妨碍行政部门执法应当承担什么責任？

第五十三条【国家机关工作人员侵权的責任】 案例98 国家机关工作人员包庇不法经营者的，应当承担什么法律责任？

第八章 附则 第五十四条【农业生产资料的参照执行】 案例99 假种子不结瓜，经营者是否应当赔偿？

第五十五条【实施日期】附录 中华人民共和国产品质量法（2000年7月8日） 中华人民共和国价格法（1997年12月29日） 中华人民共和国广告法（1994年10月27日） 中华人民共和国合同法（节录）（1999年3月15日） 关于商品和服务实行明码标价的规定（2000年10月31日） 部分商品修理更换退货责任规定（1995年8月25日） 快递市场管理办法（2008年7月12日） 欺诈消费者行为处罚办法（1996年3月15日） 禁止价格欺诈行为的规定（2001年11月7日） 关于处理侵害消费者权益行为的若干规定（2004年3月12日） 工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法（1998年12月3日） 工商行政管理所处理消费者申诉实施办法（1997年3月15日） 中国消费者协会受理消费者投诉规定（1995年12月1日）

<<中华人民共和国消费者权益保护>>

章节摘录

中华人民共和国消费者权益保护法（1993年10月31日第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过1993年10月31日中华人民共和国主席令第11号公布自1994年1月1日起施行）目录第一章 总则第二章 消费者的权利第三章 经营者的义务第四章 国家对消费者合法权益的保护第五章 消费者组织第六章 争议的解决第七章 法律责任第八章 附则第一章 总则第一条 【立法宗旨】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。

第二条 【本法调整对象～消费者】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；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。

应用提示哪些人的哪些行为能够受《消费者权益保护法》的保护？

本法的保护对象是消费者。

消费者，指为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的法人、其他组织和个人。

消费者的消费特指生活消费。

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。

要注意的是，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，则未免过于狭隘，事实上，还包括为收藏、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。

消费者的消费方式包括购买、使用商品和接受服务。

消费者的购买、使用商品以及接受服务的行为受法律的保护。

农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照《消费者权益保护法》执行。

与消费者相对应的是经营者，指从事商品经营或者营利性服务，为消费者提供商品或者服务的法人、其他经济组织和个人。

消费者在市场上通过等价交换，获得商品或者接受服务，与经营者发生经济关系。

案例解读案例1 小孩是消费者吗？

2003年8月7日下午，刚满月的婴儿小强被妈妈抱着一同乘坐巴士汽车。

但是由于巴士公司之前没有进行运行前的检查，导致刹车失灵，整车翻倒在路边。

而小强也因为这一行为，导致轻微脑震荡并有部分擦伤，在医院住院一周并花费7000元。

那么，小强能作为消费者去告巴士公司吗？

根据前面我们对消费者下的定义，只要是以生活消费为目的购买、使用商品或者接受服务的社会成员，都是消费者，小孩当然不例外，都能够受到《消费者权益保护法》的保护。

我国的公民享有平等的民事权利能力。

我国《民法通则》第九条规定：“公民从出生时起到死亡时止，具有民事权利能力，依法享有民事权利，承担民事义务。”

”本案中，小强具有民事权利能力，即具有享有民事权利资格，当然包括《消费者权益保护法》中规定的各项权利。

但是，众所周知，婴儿由于身体和智力的限制，没有能力来维护自己的利益，所以只能由小强的父母来代为履行权利。

需要明确的一点是，不能因为小强没办法自己行使权利而否认其消费者地位。

可见，本案中，小强是消费者，应当由其作为原告，并由其法定代理人（如其父亲）代为起诉。

案例2 购买种子的农民是消费者吗？

2005年8月，省农科院委托太阳种业公司代其销售最新研发的杂交玉米种子，太阳种业公司在李村进行大量宣传，由于宣传到位，李村农民纷纷与其签订合同，购买种子种到自己的地里。

太阳种业公司还定期派人进行实地技术指导。

眼看收获季节到了，地里种的玉米并未像种业公司宣传的那样，反而不如以前的玉米种子结出的玉米。

<<中华人民共和国消费者权益保护>>

不少农民本来就不富裕，这下连老本都赔进去了。

不少农户开始找农业公司，农业公司也很疑惑。

后经专家鉴定，农科院提供的玉米种子并非其所称的种子，而是另一种类似种子，为伪劣种子，所以才导致玉米减产。

太阳种业公司将农科院告上法庭，李村村民推选村委会作为代表参加诉讼。

那么在此案中，李村村民能够作为消费者吗？

农民是对从事农业生产的社会成员的一种称呼，如果其是为了生活消费目的，购买、使用商品或者接受服务，自然属于消费者，受到我国《消费者权益保护法》的保护，享有相关的权利。

不能因为农民的身份而受到歧视或者剥夺其作为消费者所享有的权利。

但是对于农民来说，除了个人生活消费以外，还要购买种子、化肥等产品进行生产。

这种消费本不符合我国《消费者权益保护法》规定的生活消费范畴，但是在立法时考虑到我国的国情，农民在从事农业生产时以户为单位，自身经济实力有限，且易受到假劣农药、化肥、种子等的坑害，因此作为一项特殊情况规定在我国《消费者权益保护法》的第五十四条，即“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本法执行。”

” 案例3 单位也是消费者吗？

2003年中秋节，大宇制造厂给职工发了几盒月饼，不料职工吃后，纷纷上吐下泻，身体不适。

后经调查发现，原来这些月饼已经过期、变质。

本想让职工过好节的负责人谭某十分生气，决定对月饼厂进行投诉，要求月饼厂赔偿损失。

请问该单位有这个权利吗？

消费者，是指为了生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的人。

这里的人包括个人和单位。

商品和服务最终都要由人来消费，因此个人作为消费者是毫无疑问的。

至于单位，大多数情况下是生产消费，但也有一部分是生活消费。

单位购买的生活消费品，有的作为生活福利发给员工使用，有的虽非员工福利，但最终也归个人使用，这种单位生活消费在我国大量存在，所以，单位也被作为生活消费的主体纳入消费者范畴。

因此，大宇机械厂有权就月饼厂销售过期、变质月饼导致职工人身损害的行为直接要求月饼厂承担相关责任。

案例4 《消费者权益保护法》的适用范围是怎么规定的？

2002年12月7日，张某在北京某商场购买蓝色派克笔100支，该商场为张某开具发票，并注明：派克笔（蓝）100支，单价50元，金额5000元，产地美国。

2003年1月，张某起诉，认为在购买时服务员强调笔是原装进口，但是购买后却发现所购的笔在外包装上无任何产品标识，属于“三无产品”。

张某认为购物中心是欺诈，要求购物中心依据《消费者权益保护法》的规定，双倍返还货款。

法院经审理查明，当时张某在开具购物发票的时候曾一再要求服务员把原产地写为美国，服务员告知该笔是上海合资生产，不能写。

张某却声称是单位要求的，否则不能报销。

于是，该商场应张某的要求开具了发票。

所以，法院认为张某与购物中心的案件不能适用《消费者权益保护法》双倍赔偿的规定。

这是一起典型的冒充消费者并希望获得双倍赔偿的案件。

虽然张某是一个合格的具有完全民事行为能力的自然人，且从事了表面上的商品交易行为，但是其行为并不符合消费者的下列要件：（1）主观方面：张某在购买钢笔时已经知道其购买的笔不是原装美国笔，其又不能提供购买如此大数量的笔是为了满足自己或者单位的生活消费的证据，因此主观方面不符合消费者的定义。

（2）客观方面：张某在购买钢笔的时候，明知不是美国产的却要求商场为其开具虚假的单据，这种行为进一步表明了其主观上并不存在购买钢笔进行消费的意图，虽然发生了钢笔的买卖行为，实质上是为以后的诉讼做准备。

通过分析本案可以看出，张某是想借《消费者权益保护法》为自己谋取不正当的利益，并不是真正的

<<中华人民共和国消费者权益保护>>

消费者，不能适用《消费者权益保护法》的规定。

第三条 【本法调整对象一经营者】经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵守本法；本法未作规定的应当遵守其他有关法律、法规。

应用提示1. 经营者有哪些特征？

(1) 以营利为目的。

经营者往往以企业、公司形式存在，而从事经济活动的最终目的是为了维护企业、公司的生存发展，为经营者赚取利益。

(2) 经营者是社会成员，其在我国的表现形式是个体工商户、个人独资企业、合伙企业、公司等。根据商业流程划分又可分为生产商、销售商、批发商、零售商等。

(3) 经营者是与消费者相对应的一方当事人。

经营者向消费者提供服务或者商品获得回报；消费者则因取得商品或者享受服务而支付经营者报酬。两者是法律关系的双方当事人，谁也离不开谁。

2. 如何与经营者协商解决消费纠纷？

消费者在找经营者协商之前，可以咨询或者学习《消费者权益保护法》、《产品质量法》、“三包”规定及其他相关的法律、法规，明确经营者在哪些方面损害了自己的权益；是退货、换物还是修理，或者需要经营者赔偿损失等。

然后，消费者可以采用搜集的相关证据，如实物以及发票去找相关经销商，并如实陈述自己购物及发现质量问题的经过，并依法提出赔偿请求，经过协商解决纠纷，如协商不成，可寻求其他解决途径。

案例解读一案例5 什么叫经营者？

经营者包括哪些主体？

2000年5月，河南王某等7名农民，在河南某种子子公司购买并播种了共100袋号称“河南新五号”的大白菜种子。

但是，直到同年10月，大白菜仍未长成。

王某等人委托农业部蔬菜种子监督检验检测中心进行检验，结论是该品种不是“河南新五号”。

2000年底，王某到法院起诉该种子子公司。

法院认为农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料应参照《消费者权益保护法》的规定执行。

原告所购买的种子并非种子包装袋上所注明的“河南新五号”，系被告在销售时掺假，故被告应该为此承担相应的民事责任。

在这里需要明确，在我国，经营者应该包括生产者、销售者、批发商、零售商等市场主体，与消费者相对应。

经营者是指以营利为目的，从事生产经营活动，为消费者提供商品或服务的社会成员。

在《消费者权益保护法》中仅规定了经营者的义务而没有规定其权利，这不是对经营者的苛刻要求，而是由于其处于强势地位，国家考虑到消费者的弱势地位，为了维护其合法权益，从而规定了经营者相应的法定义务。

所以，经营者不仅要履行与消费者约定的义务，更要履行法定义务。

在本案中，被告种子子公司作为经营者，负有保证种子合格的义务，但是它却在销售时掺假，以假充真，欺骗农民，严重侵犯了农民的合法权益，应该赔偿由此给农民造成的损失。

案例6 对于无偿提供的奖品。

经营者需要负责任吗？

2001年中秋，某火锅城举办了一场“八月十五月儿圆”歌曲大赛，并设奖品奖励前十名优胜者：一等奖1名，奖励“雅马哈”电子琴一台；二等奖3名，奖励“吸烟王”抽油烟机一台；三等奖6名，奖励“苏尔”高压锅一个。

经过多轮的较量，小红非常幸运地荣获三等奖，获得了“苏尔”高压锅一个。

次日，小红即用该高压锅蒸米饭。

但在蒸米饭的过程中，不料高压锅爆炸，小红被炸伤。

经诊断为：左眼失明，右手食指折断。

事故发生后，小红的家人找火锅城索赔，火锅城以奖品为苏尔厂提供为由，让其直接找该厂。

<<中华人民共和国消费者权益保护>>

但是苏尔厂以高压锅是奖品为由拒绝承担赔偿责任。

本案带有一定的普遍性。

向消费者无偿提供商品或者服务往往是经营者的一种促销手段。

无偿提供的商品主要是指奖品、赠品、试用品等。

这些商品，消费者基于经营者的提供而拥有所有权或者使用权，同时不需要为拥有或者使用支付费用

。

但是我们需要明确的是，虽然经营者提供商品或者服务时，既可能是有偿提供，也可能是无偿提供，但是，即使对于免费提供的商品，经营者也

应承担责任的。

编辑推荐

《中华人民共和国消费者权益保护法(案例应用版)》由中国法制出版社出版。

本例解说：用大量生动真实的案例来解说法律，帮助读者深刻领会条文精神，更好地运用法律维护权益。

应用提示：对重点法条和难点问题做了专业提示，帮助读者理解条文含义和准确运用法律。

相关规定：列举与主法条相关的法条，并且在主体法律文件之后收录了重要的配套规定，便于读者查找。

附录：中华人民共和国产品质量法，中华人民共和国价格法，部分商品修理换退货责任规定，关于处理侵害消费者权益行为的若干规定，中国消费者协会受理消费者投诉规定。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>