

任务二 知悉消费者权利





中国消费者协会会徽

“3·15”字样 反映保护消费者权益事业的重要地位和深远影响，也显示了中国消费者协会和全国各地消费者协会在这一事业中的历史作用

● 会徽为金黄色，象征着中国保护消费者权益事业的辉煌

睁大的眼睛
表明消费者协会时刻关注并提供消费信息，监督损害消费者权益的行为

● 底色为绿色，象征着这一伟大事业的生机与活力

一双呈环形的手
寓意着消费者协会与社会各界共同承担保护消费者权益的责任

地球造型 亦为舒展的人形，寄寓了我国消费者权益保护事业的国际性及与人权保护的重要关系



中国消费者协会会徽



学习目标

知识目标

了解消保法基础知识，如消费者概念、消费者权利、消费争议解决等。

能力目标

能将知识转变为常识，用以指导自己的学习、生活，解决学习、生活中遇到的各种问题。

职业目标

以实用性为指导，通过项目教学中的案例分析，培养学生的法律意识。



- 1993年10月31日八届全国人大常委会第4次会议通过，自1994年1月1日起施行。
- 2009年8月27日第十一届全国人民代表大会常务委员会第十次会议《关于修改部分法律的规定》进行第一次修正。2013年10月25日十二届全国人大常委会第5次会议《关于修改的决定》第2次修正。
- 2014年3月15日，由全国人大修订的新版《消费者权益保护法》（简称“新消法”）正式实施。



消费者概念

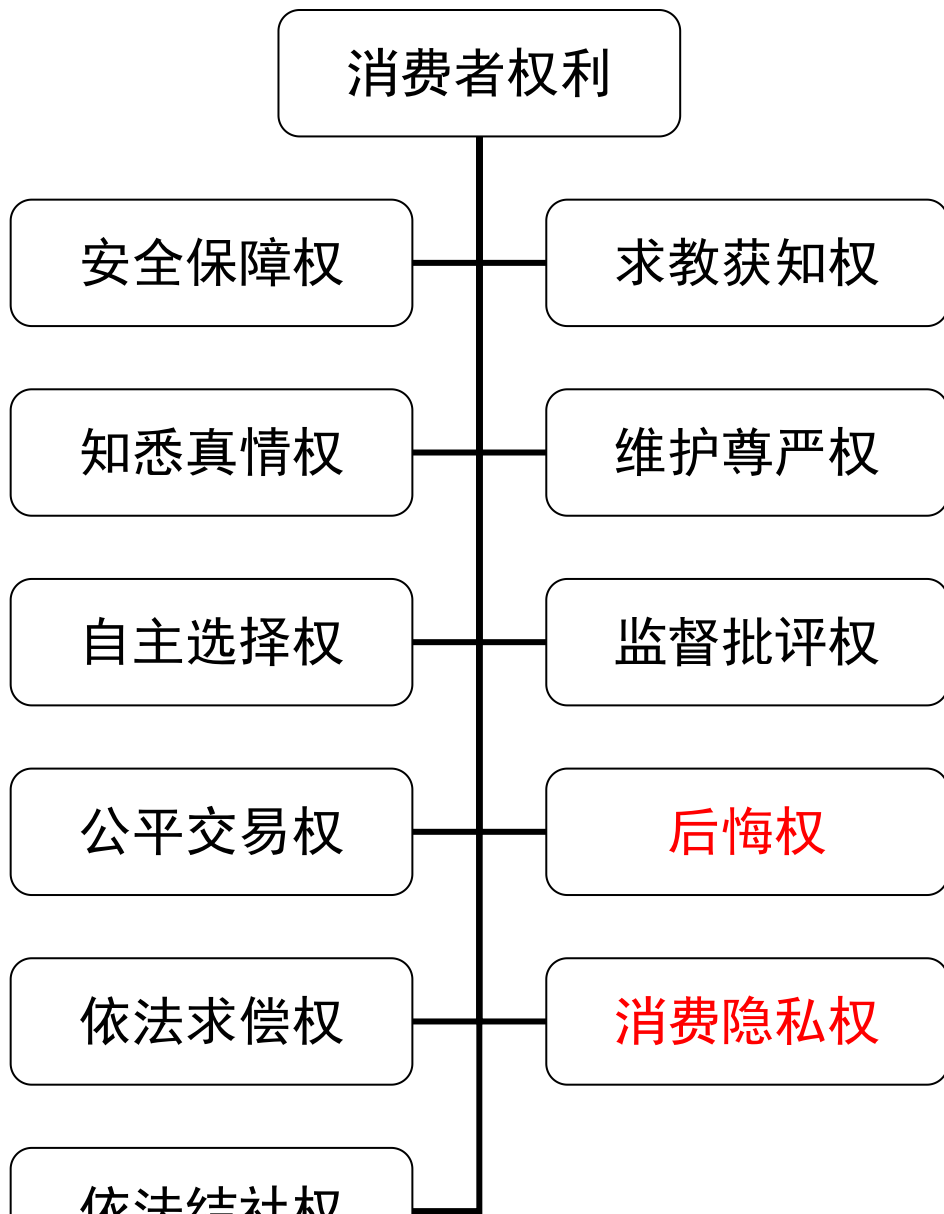
消费者权利

消费争议解决



二、消费者权利

二、消费者权利



二、消费者权利



(一) 安全保障权

- 安全保障权，是指消费者在购买、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。
- 安全保障权包括两方面内容：一是人身安全权，二是财产安全权。



二、消费者权利



(二) 知悉真情权

- 知悉真情权，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。



消费者吕萍诉宝洁产品案

- 2005年3月7日，江西南昌市东湖区法院，宣传语“连续使用28天，及皱纹明显减少47%，肌肤年轻12岁”。
- 2005年4月1日，被南昌市工商局罚款20万元。
- 2005年8月24日，一审判决，驳回原告诉讼请求。

二、消费者权利



(三) 自主选择权

- 消费者享有自主选择商品或者接受服务的权利。
- 主要内容有：
 - (1) 有权自主选择经营者；
 - (2) 有权自主选择商品品种或服务方式；
 - (3) 有权自主决定是否购买或接受服务；
 - (4) 自主选择商品或服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。



二、消费者权利



(四) 公正交易权

- 公正交易权是指消费者在购买商品或者接受服务时所享有的获得质量保障和价格合理、计量正确等公正交易的权利。
- 消费者的公平交易权主要表现在：一是有权获得公平交易条件。如有权获得质量保障、价格合理、计量正确等交易条件。二是有权拒绝经营者的强制交易行为。如强迫消费者购物或接受服务、强迫搭售等。



二、消费者权利



(五) 依法求偿权

- 依法求偿权是指消费者在因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害时，享有依法获得赔偿的权利。
- 享有求偿权的主体，是指因购买、使用商品或者接受服务的受害者。受害者包括：
 - 1. 购买者，即购买商品为己所用的消费者；
 - 2. 商品的使用者，即不是直接购买商品为己所用的消费者；
 - 3. 接受服务者；
 - 4. 第三人，即在别人购买、使用商品或接受服务的过程中受到人身或财产损害的其他消费者。

二、消费者权利



(六) 依法结社权

- 依法结社权是指消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。
- 中国消费者协会于1984年12月经国务院批准成立，是对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的全国性社会团体。



中国消费者保护运动30年

纪念中国消费者协会成立

3



周年

二、消费者权利



■ 根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十七条 消费者协会履行下列公益性职责：

■ （一）向消费者提供消费信息和咨询服务，提高消费者维护自身合法权益的能力，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式；

■ （二）参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准；

■ （三）参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；

■ （四）就有关消费者合法权益的问题，向有关部门反映、查询，提出建议；

■ （五）受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；

■ （六）投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以委托具备资格的鉴定人鉴定，鉴定人应当告知鉴定意见；

■ （七）就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼或者依照本法提起诉讼；

■ （八）对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评。



■ 注意：

■ 第四十七条 对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。（公益诉讼）



二、消费者权利



- 消费者协会不予受理的情形：
 - 1、因经营者之间的买卖而产生的纠纷；
 - 2、消费者个人之间私下买卖产生的纠纷；
 - 3、商品销出去之后，超过商品保修期或者质量保证期的；
 - 4、消费者购买走私商品的；
 - 5、消费者所购商品标明是“处理品”的，但没有说明处理原因的除外；
 - 6、消费者所购商品未按商品使用说明安装、使用、保管、自行拆除而导致商品损坏或人身损害的；
 - 7、消费者对被投诉方主体不明确的；
 - 8、消费者与经销商争议双方曾经达成调解协议并已执行完毕，而且没有新情况、新理由的；
 - 9、法院、仲裁机构或者有关行政部门已经调查和处理的；
 - 10、消费者的投诉不符合国家法律、法规有关规定的。

二、消费者权利



- 消费者投诉应提供的材料：
- 消费者向消协投诉要提供文字材料或投诉人签字盖章的详细口述笔录。其内容如下：
 - 1、投诉人的姓名、住址、邮政编码、电话号码等；
 - 2、被投诉方的单位名称、详细地址、邮政编码、电话号码等；
 - 3、所购商品或服务的日期、品名、牌号、规格、数量、计量、价格等；
 - 4、受损害及与经营者交涉的情况；
 - 5、凭证(发票、保修证件等复印件)和有关证明材料。
- 为方便消费者投诉，中国消费者协会设计了统一格式的投诉卡。消费者可以按卡样制表填写投诉内容，也可以按上述内容写投诉书，然后将凭证、证明材料复印件附上，寄给或送给消费者协会。



二、消费者权利



■ 消费者协会处理投诉后的处理步骤：

■ 1. 接受投诉后，即向被投诉单位或主管部门发出转办单，并附上投诉信，要求按有关法律、法规、政策，在一定期限内答复，一般情况下在正式立案后的十五日内处理完毕。超期未办的，再次催促或采取其它办法，直到办结为止。

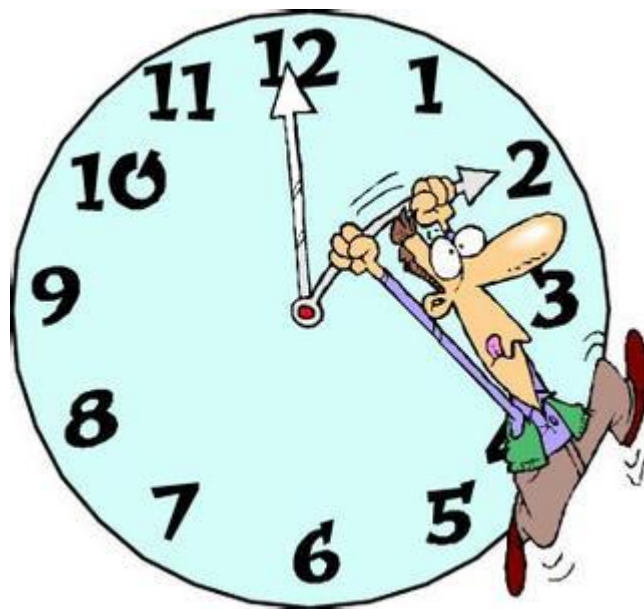
■ 2. 对内容复杂、争议较大的投诉，消协将直接或会同有关部门共同处理。需要做鉴定的，将提请有关法定鉴定部门鉴定并出具书面鉴定结论。鉴定所需的费用一般由鉴定结论的责任方承担。

■ 3. 对涉及面广、危及广大消费者权益的，或者损害消费者权益情节严重又久拖不决的重要投诉，将向政府或有关部门及时反映，同时通过大众传播媒介予以揭露、批评，并配合有关职能部门进行查处。

二、消费者权利



- 向消费者协会投诉，办理的时间：
 - 1、凡接到消费者投诉，受理与不受理的，应力争于10日内告知投诉者。
 - 2、处理当地一般性投诉，应要求被投诉方及时答复，一般在半个月内有明确结果。
- 消协受理投诉不收费



二、消费者权利



(七) 求教获知权

- 求教获知权，消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。
- 求教获知权包括两个方面的内容：
 - 1. 获得有关消费方面的知识。包括有关消费观、商品和服务的基本知识，市场的基本知识；
 - 2. 获得有关消费者权益保护方面的知识。包括有关消费者权益保护的法规和政策及保护机构和争议的解决途径等。

二、消费者权利



(八) 维护尊严权

- 维护尊严权是指消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。



钱缘诉上海屈臣氏日用品有限公司搜身案

- 1998年7月8日，钱缘，上海屈臣氏日用品有限公司四川北路店（以下简称四川北路店）。
- 1998年7月20日，起诉，50万。
- 一审：赔礼道歉，25万。
- 二审：赔礼道歉，1万。

二、消费者权利



(九) 监督批评权

- 消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。



二、消费者权利



(十) 后悔权

- 消费者购买商品后，如对消费行为产生后悔想法，可以在法律规定的合理期限内根据本人意愿将所购商品退回给经销商，并无须说明理由。

天猫商城 品质服务

7天无理由退换货

亲，您还在担心什么呢？请您告诉我们，您的满意是我们最大的动力！

质量不满意 **退** 商品颜色不满意 **退** 商品款式不满意 **退** 就是不满意 **退**



二、消费者权利



- **第二十五条** 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：
 - (一) 消费者定作的；
 - (二) 鲜活易腐的；
 - (三) 在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；
 - (四) 交付的报纸、期刊。
- 除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。
- 消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。

二、消费者权利



(十一) 消费隐私权

- **第十四条** 消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。



二、消费者权利



沈旭华

- 2002年8月1日，“张生记酒楼” 12号包间，意外摔到楼下身亡。喻建华等家属诉张生记、京浙宾馆，索赔246万元。
- **2003年11月3日**，朝阳法院一审，二被告赔偿共计387639元。

二、消费者权利



张立冬
山东招远麦当劳血案

- 2014年5月28日，吴硕艳。
- 2014年10月11日，烟台中院一审判决，以故意杀人罪、利用邪教组织破坏法律实施罪并罚，张立冬死刑。上诉。
- 2014年11月28日，山东省高院二审判决，裁定驳回上诉，维持原判。
- 2015年2月2日，最高院核准，烟台市中院执行死刑。

二、消费者权利



“国内首例汽车车内环境污染索赔”案

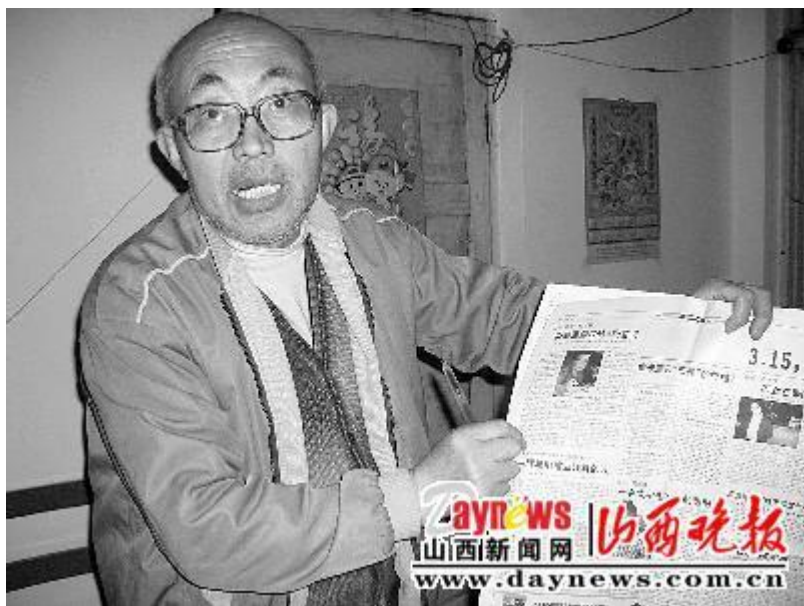
- 2002年3月23日，卢洪祥，北京云龙之星汽车贸易有限公司，道奇公羊，中国室内装饰协会室内环境监测中心，车内甲醛超标26倍，北京市朝阳区法院，要求其退回购车款及各种费用共计75万元。
- 2003年3月29日，朝阳区人民法院判决被告返还卢先生购车价款等费用，共计751456元整。



- 2015年10月4日，青岛市乐陵路“善德活海鲜烧烤家常菜”，38元一只，共1500余元。
- 2015年10月6日，青岛市物价局《行政处罚事先告知书》，9万元罚款。

天价虾事件

二、消费者权利



韩成刚
中国首例监督权案

- 1993年10月至1994年9月 矿泉壶，百龙公司、天磁公司，商誉权，太原市中院提起诉讼。
- 1996年6月，山西省高级人民法院。

案例分析



王丽到日照太阳城市场一家自称销售名牌运动鞋的商店买鞋，售货员说：“我这家店专卖名牌运动鞋，无论穿多久都不会坏。”于是，王丽穿了一下，觉得不合适想走，可是售货员说：“既然你穿过就一定要买走”，王丽不同意，售货员就气势汹汹抓住她，不让走，王丽只得高价买下。没想到刚穿一天就坏了，还扭伤了脚。于是，王丽又到店里换，但售货员根本不认账，还大骂了一顿。

问：王丽的哪些权利受到了侵犯？



案例分析



- 消费者的哪些权利受到了侵犯？
- 1. 小李在商店买了50斤面粉，回家一称只有48斤。
- 2. 某矿泉水瓶上印有保质期，没有生产日期。
- 3. 中学生小张从书店出来，被店员怀疑，强行搜身。
- 4. 某燃气公司要求顾客购买燃气充值卡时必须买该公司的燃气炉，否则不予充值。
- 5. 买二送一，实则是买一双鞋送两条鞋带。





“丑女”难进酒吧案

- 2000年4月22日、4月28日及5月1日，高彬。
- 一审：酒吧的法人敦煌公司向高彬书面赔礼道歉，赔偿交通费、复印费、咨询费403.5元及4000元的精神赔偿。
- 二审：撤销了一审中判赔的精神损失费。

二、消费者权利



- 车奴
- 房奴
- 孩奴



姚明代言汤臣倍健

- 2014年5月，冯长顺，北京百姓阳光大药房有限公司及姚明，西城法院，要求第一被告北京某药房退还货款88.2元，赔偿损失264.6元及误时费9647.2元，共计10000元，姚明作为第二被告承担连带责任。
- 2014年7月30日进行了公开审理。

好好学习，天天向上！

