

任务三 处理消费争议





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。



消费者概念

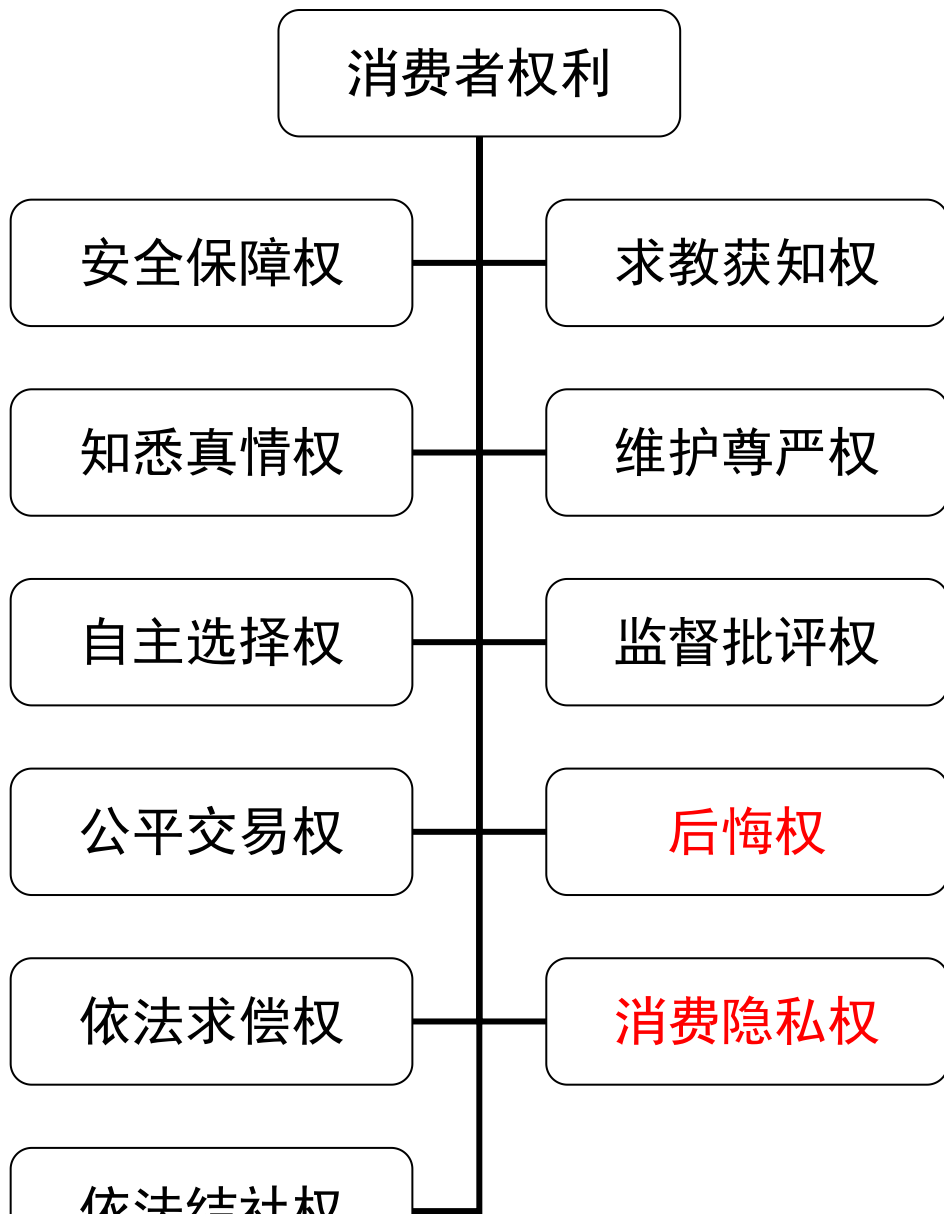
消费者权利

消费争议解决



三、消费争议解决

二、消费者权利



三、争议解决途径



消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：

(一) 争议解决的途径

- 1、与经营者协商和解；
- 2、请求消费者协会或其他组织调解；
- 3、向有关行政部门行政申诉；
- 4、提请仲裁；
- 5、向人民法院提起诉讼。





三、争议解决的特殊规则

（二）争议解决的特殊规则

1、销售者先行赔付；生产者与销售者的连带责任。

第四十条 消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后，属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的，销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。

消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。属于销售者责任的，生产者赔偿后，有权向销售者追偿。

消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向服务者要求赔偿。





三、争议解决的特殊规则

■ 2、网络交易平台提供者的赔付责任

■ 第四十四条 消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

■ 网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者



天猫 Tmall.com

当当 dangdang.com



三、争议解决的特殊规则



亚马逊砍单案

- 2013年11月26日，感恩节秒杀活动中，长虹32寸液晶电视，161.99元。缺货、取消订单。1489继续销售。
- 2014年1月，宁先生等三位消费者代表向北京朝阳法院起诉，要求亚马逊中国履行订单交付电视机。3月3日，朝阳法院开庭审理此案。4月15日，朝阳法院判决亚马逊败诉，责成亚马逊中国于判决生效起十日内，给消费者售价161元的长虹32寸电视，并承担消费者的证据保全费1000元，律师费4000元。后上诉。
- 2014年10月23日，北京第三中级法院做出终审判决，维持一审法院判决。



三、争议解决的特殊规则

3、欺诈行为赔偿制度

第五十五条 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

解读：

修改后的《消法》不仅将惩罚性赔偿的倍数由“退一赔二”变为“退一赔三”，而且还对赔偿的最低数额进行确定。

所谓欺诈消费者的行为，是指经营者在提供商品或者服务中，采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者，使消费者的合法权益受到损害的行为。

消费欺诈实行“退一赔三”



■ 案例：

■ 孙小姐在某超市购物时，看到一款促销的泰国大米，原价10.5元/公斤，促销价6.2元/公斤。孙小姐觉得挺便宜，便买了1公斤。后孙小姐又买了1公斤苹果，苹果原价15.5元/公斤，促销价10.1元/公斤。结账回家后，孙小姐发现超市在结账时，均是按大米和苹果的原价进行结算的，于是她找到超市要求赔偿。

■ 问：该商场应该赔偿孙小姐多少钱？

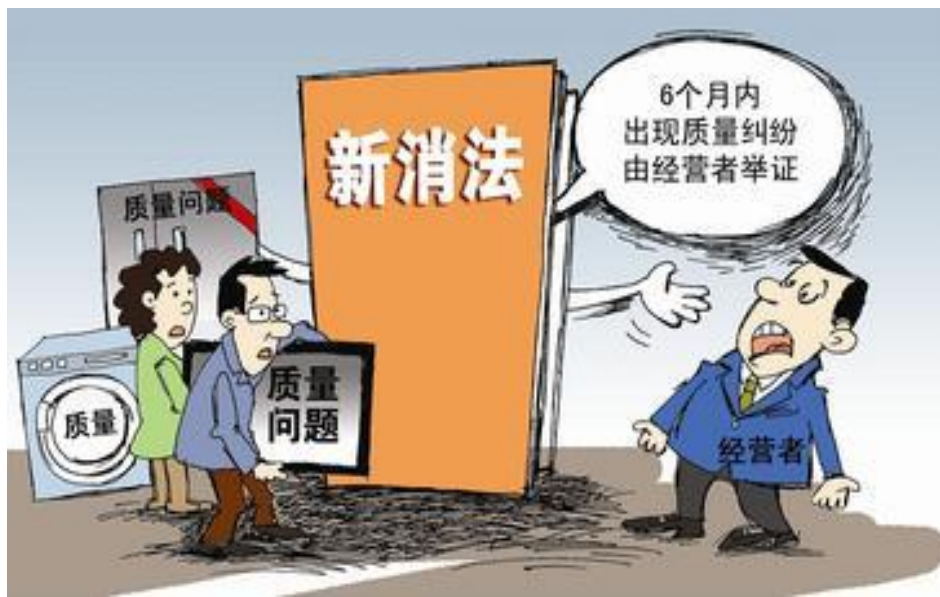




三、争议解决的特殊规则

4、实行举证责任倒置

第二十三条 经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。





三、争议解决的特殊规则

■ 5、三包

■ 三包是零售商业企业对所售商品实行“包修、包换、包退”的简称。

■ “7日”规定：产品自售出之日起7日内，发生性能故障，消费者可以选择退货、换货或修理。

■ “15日”规定：产品自售出之日起15日内，发生性能故障，消费者可以选择换货或修理。





三、争议解决的特殊规则

■ 6、虚假广告的广告主与广告经营者的责任。

■ 第四十五条 消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。广告经营者、发布者发布虚假广告的，消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式的，应当承担赔偿责任。

■ 广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

■ 社会团体或者其他组织、个人在关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告或者其他虚假宣传中向消费者推荐商品或者服务，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。



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！

