

求学圆梦教育

第八章 消费者权益保护法

第一节 消费者权益保护法概述

第二节 消费者权利

第三节 经营者的义务

第四节 消费者权益争议的解决途径和责任承担

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

第一节 消费者权益保护法概述

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

一、消费者的概念

★考点1：消费者的概念和特点

（1）消费者的概念：
为**生活消费需要**而购买、使用商品或者接受服务的**个人**；

（2）消费者的特点：
①消费者是购买商品或接受服务的人，但不一定支付对价，如**免费试用**、赠送、同样受到保护；
②消费者购买、使用商品或者接受服务**不得以营利**为目的；
③消费者是指购买商品或接受服务的**个人**，而非单位。

刷题掌握

第八章 第一节

考情分析：
单选题：4次【1704...】

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

模拟演练

【例1·单选】下列情形中的当事人，属于**消费者**的是（ ）。
A.甲企业购买办公家具供企业办公使用
B.周某购买了一台吸尘器供自家使用
C.某商场购买一次性纸杯供顾客品尝果汁使用
D.郑某购买一辆汽车从事客运经营

【答案】B
【解析】**消费者是个人**，选项A和C不符合。消费者是为**生活需要**而购买，不以营利为目的，选项D不符合。

冲鸭

第八章 第一节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

二、消费者权益保护法

考点1：消费者权益保护法的概念

消费者权益保护法是指调整在保护消费者权益的过程中发生的**经济关系**的法律规范的总称。

了解即可

第八章 第一节

考情分析：
从未考过
可能会考单选题

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

二、消费者权益保护法

考点2：消费者权益保护法的性质

消费者权益保护法的性质是指在消费者权益保护的专门立法产生**之前**，实现对消费者的法律保护，主要是靠**民商法**的有关规范，尤其是靠有关**合同法和侵权法**的规范及一般的法律原则。

了解即可

第八章 第一节

考情分析：
从未考过
可能会考单选题

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

二、消费者权益保护法

考点3：消费者权益保护法的有效途径

消费者权益保护法有效途径是指利用 **国家干预** 手段，通过消费者权益保护法来保障消费者的权益。



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

第八章 第一节

案例分析：1次【1604】

单选题：1次

二、消费者权益保护法

★考点4：消费者权益保护法的原则

(1) **依法交易** 的原则；
(2) 国家对处于弱势地位的消费者给予 **特别保护** 的原则；
(3) **全社会保护** 原则。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

第八章 第一节

案例分析：1次

单选题：1次

二、消费者权益保护法

★考点5：消费者权益保护法的适用范围

(1) 消费者为 **生活消费** 需要购买、使用商品或者接受服务的；
(2) 经营者为消费者 **提供** 其生产、销售的商品或提供服务的。

【注意】农民购买、直接用于农业生产的 **生产资料**，参照该法执行。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

第八章 第一节

案例分析：1次【1604】

单选题：1次

三、消费者权益的国际保护、国家保护与社会保护

考点1：消费者权益的国际保护

消费者权益的国际保护是指国际社会 **加强** 了消费者合法权益的国际保护。

【提示】1983年国际消费者联盟组织确定每年的 **9月15日** 为国际消费者权益日。



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

第八章 第一节


案例分析：1次

单选题：1次

三、消费者权益的国际保护、国家保护与社会保护

★考点2：消费者权益的国家保护

(1) **立法** 保护；
(2) **行政** 保护；
(3) **司法** 保护。



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

第八章 第一节

案例分析：1次

单选题：1次

三、消费者权益的国际保护、国家保护与社会保护

★考点3：消费者权益的社会保护

(1) **舆论监督**；
(2) **消费者组织**。



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

第八章 第一节

案例分析：1次

单选题：1次

求学圆梦教育

三、消费者权益的国际保护、国家保护与社会保护

★★★考点4：消费者协会履行的公益性职责

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；

参与制定有关消费者权益的**法律**、法规、规章和强制性标准；

参与有关**行政部门**对商品和服务的监督、检查；

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；

受理**消费者的投诉**，并对投诉事项进行调查、调解；

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；

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《消费者权益保护法》提起诉讼；

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。

求学圆梦教育

第八章 第一节

【考情分析】
单选题：2次【1710...】
简答题：1次

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

真题演练

【1710·单选】下列**不属于**消费者协会职能的是（ ）。
A.向消费者提供消费信息和咨询服务
B.主管商品质量的监督和检查
C.参与制定有关消费者权益的法规
D.通过大众传媒批评损害消费者合法权益的行为

求学圆梦教育

第八章 第一节

【答案】B
【解析】消费者协会有参与有关**行政部门**对商品和服务的监督、检查的职能工作，但非主管监督检查产品质量。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

第二节 消费者权利

求学圆梦教育

第八章 第二节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

一、消费者权利的提出与发展

考点1：消费者权利的提出与发展

“消费者权利”最早是由美国总统**肯尼迪**提出来的；

肯尼迪的“**四权论**”：
①获得**安全保障**的权利；
②获得正确的商品信息资料的权利；
③对商品的**自由选择**的权；
④提出消费者意见的权利。

1985年联合国大会通过的《**保护消费者准则**》中，国际消费者联盟提出了消费者的**八项权利**。

求学圆梦教育

第八章 第二节

【考情分析】
从未考过
可能会考单选题

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

一、消费者权利的提出与发展

考点1：消费者权利的提出与发展

1985年联合国大会通过的《**保护消费者准则**》中，国际消费者联盟提出了消费者的**八项权利**。
①得到必需的**物质和服务**借以生存的权利；
②享有**公平**的价格待遇和选择的权利；
③**安全保障**权；
④获得足够**资料**的权利；
⑤寻求**咨询**的权利；
⑥获得公平**赔偿和法律帮助**的权利；
⑦获得**消费者教育**的权利；
⑧享有**健康环境**的权利。

求学圆梦教育

第八章 第二节

【考情分析】
单选题：1次

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

二、我国消费者权益保护法规定的消费者权利

★★★考点1：我国消费者权益保护法规定的消费者权利

保障**安全**权；
②**知悉真情**权；
③**自主选择**权；
④**公平交易**权；
⑤依法**求偿**权；
⑥依法**结社**权；
⑦获取**知识**权；
⑧人格尊严受尊重与个人信息受保护权；
⑨监督批评权。

求学圆梦教育

第八章 第二节

【考情分析】
单选题：1次
多选题：1次【1910】

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

3

二、我国消费者权益保护法规定的消费者权利

★★★考点2：保障安全权

(1) 概念：

消费者在购买、使用商品和接受服务时所享有的 **人身**、**财产安全** 不受损害的权利。

(2) 要求：

- ① 经营者提供的商品或服务必须具有 **安全性**，不存在危及人体健康及人身、财产安全的不合理的危险；
- ② 经营者提供的 **消费场所** 应具有必要的安全保障，使消费者能在安全的环境中选购商品或接受服务。

【注意】**保障安全权**（核心权利）：**人身**安全权和**财产**安全权。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育
Study and Realize Your Dream

第八章
第二节

【考点分析】
单选题：2次【1910/1704】

刷题掌握

真题演练

【1910·单选】消费者在消费过程中享有安全权，有权要求（ ）。

- A. 经营者提供的服务不存在危险
- B. 经营者提供的商品具有绝对的安全性
- C. 经营者提供的商品不得存在不合理的危险
- D. 经营者提供的消费场所具有绝对的安全性



【答案】C

【解析】消费者在消费过程中享有安全保障权，这要求：① 经营者提供的商品或服务必须具有 **安全性**，不存在危及人体健康及人身、财产安全的不合理的危险；② 经营者提供的 **消费场所** 应具有必要的安全保障，使消费者能在安全的环境中选购商品或接受服务。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育
Study and Realize Your Dream

第八章
第二节

本页图片来自网络

二、我国消费者权益保护法规定的消费者权利

★考点3：知悉真情权

(1) 概念：

知悉真情权，又称 **知情权**、获取信息权，是消费者享有的知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利。

(2) 内容：

- ① 标明 **商品** 或服务真实情况；
- ② 有权 **询问** 商品情况；
- ③ 有权 **知悉** 商品或服务真实情况。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育
Study and Realize Your Dream

第八章
第二节

【考点分析】
单选题：1次

刷题掌握

二、我国消费者权益保护法规定的消费者权利

★★考点4：自主选择权

(1) 概念：

消费者享有的 **自主选择** 商品或者服务的权利；

(2) 权利：

- ① 商品和服务的 **经营者**；
- ② 商品品种或 **服务方式**；
- ③ **购买** 或不购买任何一种商品；
- ④ **接受** 或不接受任一项服务；
- ⑤ **比较** 和挑选商品或服务。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育
Study and Realize Your Dream

第八章
第二节

【考点分析】
单选题：1次
多选题：1次

刷题掌握

二、我国消费者权益保护法规定的消费者权利

★考点5：公平交易权

- (1) 获得质量保障、价格合理、计量正确等 **公平交易** 条件；
- (2) 拒绝经营者 **强制交易** 行为。



公平交易权

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育
Study and Realize Your Dream

第八章
第二节

【考点分析】
单选题：1次

刷题掌握

二、我国消费者权益保护法规定的消费者权利

考点6：依法求偿权

依法求偿权，又称 **索赔权**，是指消费者享有的因购买、使用商品或者接受服务过程中受到人身、财产损害时，依法获得赔偿的权利。



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育
Study and Realize Your Dream

第八章
第二节

【考点分析】
从未考过
可能会考单选题

了解即可

二、我国消费者权益保护法规定的消费者权利

求学圆梦教育
QIXUEYUANMENG EDUCATION

★考点7：依法结社权

了解即可

(1) 概念：

消费者享有的依法成立维护自身合法权益的 **社会团体** 的权利；

考情分析：
从未考过
可能会考单选题

(2) 类型：

- ①消费者 **协会**；
- ②其他消费者 **组织**。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

第八章
第二节

二、我国消费者权益保护法规定的消费者权利

求学圆梦教育
QIXUEYUANMENG EDUCATION

考点8：获取知识权

了解即可

获取知识权，又称消费者 **受教育权**，是指消费者享有的获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。

考情分析：
从未考过
可能会考单选题



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页图片来自网络

第八章
第二节

二、我国消费者权益保护法规定的消费者权利

求学圆梦教育
QIXUEYUANMENG EDUCATION

考点9：人格尊严受尊重与个人信息受保护权

了解即可

人格尊严受尊重与个人信息受保护权是指获得 **尊重权** 是消费者在购买、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。

考情分析：
从未考过
可能会考单选题

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

第八章
第二节

二、我国消费者权益保护法规定的消费者权利

求学圆梦教育
QIXUEYUANMENG EDUCATION

★考点10：监督批评权

刷题掌握

(1) 概念：

为了加强消费者的 **自我保护** 能力而设定的权利；

考情分析：
单选题：1次

(2) 内容：

- ①消费者有权对经营者提供的商品和服务进行 **监督**，检举、控告其侵害消费者权益的行为；
- ②消费者有权检举、控告 **国家机关** 及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法失职行为，有权对保护消费者权益工作提出批评、建议。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

第八章
第二节

模拟演练

求学圆梦教育
QIXUEYUANMENG EDUCATION

【例1·单选】下列 **不属于** 消费者的权利是 ()。

- A.自主选择权
- B.人格尊严受尊重与个人信息受保护权
- C.保障安全权
- D.选择权



【答案】D

【解析】消费者的权利包括 **知情权**、批评监督权、公平交易权、依法求偿权、依法结社权、获取知识权、自主选择权、保障安全权、人格尊严受尊重与个人信息受保护权。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页图片来自网络

第八章
第二节

第三节 经营者的义务



求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页图片来自网络

一、经营者的义务

★★★考点1：具体义务

- (1) **依法定或约定** 提供商品或者服务的义务；
- (2) 接受**消费者监督**的义务；
- (3) **安全保障**义务。

熟悉背诵

第八章
第三节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

二、依法定或约定提供商品或者服务的义务

★考点1：依法定或约定提供商品或者服务的义务的概念

依法定或约定提供商品或者服务的义务经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照我国《产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务，即经营者必须**履行其法定义务**。

了解即可

第八章
第三节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

三、接受消费者监督的义务

考点1：接受消费者监督的内容

经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的**意见**，接受消费者的**监督**。

了解即可

第八章
第三节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

四、安全保障的义务

★考点1：经营者的安全保障义务的内容

- (1) **人身、财产**安全；
- (2) 说明**警示危险**；
- (3) 宾馆商场应尽**安全**义务。

熟悉背诵

第八章
第三节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

五、缺陷产品召回的义务

★考点1：缺陷产品召回的形式

- (1) **经营者的自主召回**：
 - ①缺陷产品的**生产商**、销售商、进口商在得知其生产、销售或进口的产品存在危及人身、他人财产安全的不合理危险时，依法向职能部门报告，及时通知消费者，设法从市场上、消费者手中**收回**缺陷产品；
 - ②采取**停止销售**、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。
- (2) **行政执法部门责令** 经营者召回；
- (3) 以消除缺陷、避免伤害为**目的**，具体召回活动由生产者组织完成并承担相应费用。

刷题掌握

第八章
第三节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

真题演练

【1704·多选】经营者发现其提供的商品为**缺陷产品**，存在**危及人身、他人财产安全**的危险时，应（ ）。

A.停止销售
B.警示
C.无害化处理
D.召回
E.销毁

【答案】ABCDE

【解析】ABCDE都属于经营者**自主召回**缺陷产品的具体措施，还包括**停止生产或服务**等。

冲鸭

第八章
第三节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

六、提供真实信息的义务

考点1：提供真实信息的义务内容

刷题掌握

考情分析：
多选题：1次

第八章
第三节

（1）信息**真实**、全面，不得作虚假宣传，不得作引人误解的宣传；

（2）消费者对商品质量和使用方法的**询问**，应作真实、明确的答复；

（3）提供的商品或服务应**明码标价**。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

模拟演练

【例1·多选】经营者对消费者负有提供**真实信息**的义务，包括（ ）。

A. 经营者提供商品或者服务应当明码标价

B. 经营者提供的信息应当真实、全面

C. 经营者应该对消费者进行产品使用培训

D. 经营者不得作虚假宣传

E. 经营者不得作引人误解的宣传

【答案】ABDE

【解析】该义务有三方面的内容：①提供有关**商品**或者**服务**的质量、性能、用途、有效期等信息，应当真实、全面，不得作虚假宣传，不得作引人误解的宣传；②消费者对商品**质量**和**使用方法**的询问，应作真实、明确的答复；③提供的商品或服务应**明码标价**。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

七、标明真实名称和标记的义务

考点1：标明真实名称和标记的义务的内容

刷题掌握

考情分析：
单选题：1次

第八章
第三节

法律**要求**经营者**标明真实名称**和标记，既是为了保障消费者的知情权与自主选择权，也是为了制止不正当竞争行为。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

模拟演练

【例2·多选】根据《消费者权益保护法》的规定，下列关于经营者提供**真实信息**义务的表述，正确的是（ ）。

A. 经营者有义务回答消费者的任何询问

B. 经营者的义务不包括向消费者提供商品价格信息

C. 经营者的义务不包括向消费者提供商品的质量信息

D. 经营者向消费者提供商品用途的信息应当**真实**、全面

E. 经营者提供商品或者服务应当明码标价

【答案】DE

【解析】提供真实信息的义务：①经营者向消费者提供有关商品或者服务的**质量**、性能、用途、有效期等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的**宣传**；②经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和用法等问题提出的应当作出真实、明确的**答复**；③经营者提供商品或者服务应当**明码标价**。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

八、出具购货凭证或者服务单据的义务

考点1：出具购货凭证或者服务单据义务的内容

了解即可

考情分析：
从未考过
可能会考单选题

第八章
第三节

（1）**概念**：
购货凭证或者服务单据是证明经营者与消费者之间法律关系的存在及法律关系内容的书面证据，是消费者维护自己合法权益时的**重要依据**；

（2）**义务**：
经营者在提供商品或者服务时，应当按照国家有关规定或者**商业惯例**向消费者出具购货凭证或者服务单据。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

九、保证商品或服务符合要求的义务

考点1：商品服务或质量要求的义务的内容

了解即可

考情分析：
从未考过
可能会考单选题

第八章
第三节

（1）经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下，其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和**有效期**；

（2）消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在**瑕疵**，且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

十、履行七日内退货的义务

★考点1：有理由七日退货制度

了解即可

（1）**线下**交易环境下成立的买卖合同；

（2）经营者提供的商品或者服务 **不符合** 质量要求，即履行质量有瑕疵；

（3）对该履行质量 **瑕疵** 责任的承担，没有国家规定和当事人的约定。

考情分析：

从未考过

可能会考简答题

第八章
第三节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

十、履行七日内退货的义务

★考点2：无理由七日退货制度

熟练掌握

（1）**线上**交易环境下成立的买卖合同；

（2）消费者所购买的商品 **适宜退货** 处理。

考情分析：

从未考过

可能会考简答题

第八章
第三节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

十、履行七日内退货的义务

★考点3：不适用七日退货内退货制度

熟练掌握

（1）消费者 **定作** 的；

（2）**鲜活易腐** 的；

（3）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**；

（4）交付的 **报纸**、**期刊**。

考情分析：

1904年单选题1次

1610年单选题1次

第八章
第三节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

真题演练

【1904·单选】根据《消费者权益保护法》的规定，消费者网购的下列商品，**不适用**无理由7日内退货制度的是（ ）。
A.电视机
B.手机
C.拖鞋
D.定作的大衣

答案解析：

根据《消费者权益保护法》的规定，下列商品不适用七日退货内退货制度：
①消费者 **定作** 的；② **鲜活易腐** 的；③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**；④交付的报纸、**期刊**。

第八章
第三节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

十一、格式条款的提示、说明义务

考点1：格式条款提示、说明义务的内容

刷题掌握

（1）**格式条款**的概念：又称**标准条款**，当事人为了重复使用而**预先拟定**，并在订立合同时**未与对方协商**的条款。

（2）**提示的内容**：**质量**、数量、价格、费用等；

（3）**提示的方式**：**口头**、书面、标注等；

（4）消费者要求说明的，经营者**须**予以说明。

考情分析：

1910年单选题1次

第八章
第三节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

十二、公平交易的义务

考点1：公平交易义务的内容

了解即可

（1）经营者不得以**格式条款**通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定；

（2）不得利用格式条款并借助技术手段**强制交易**。

考情分析：

从未考过

可能会考简答题

第八章
第三节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

十三、尊重消费者人格权的义务

求学圆梦教育

第八章 第三节

了解即可

考点1：消费者人格权的义务

消费者的人格权是其**基本人权**，消费者的人格尊严、人身自由不受侵犯。

考情分析：
从未考过
可能会考单选题

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

十四、重要信息披露义务

求学圆梦教育

第八章 第三节

熟练背诵

★考点1：重要信息披露义务的内容

(1) **采用网络**、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者；

(2) 应当向消费者**披露**与合同的订立和履行、消费者安全保障及其权益维护等有关的重要信息提供。

考情分析：
简答题：12次【1710】

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

十四、重要信息披露义务

求学圆梦教育

第八章 第三节

熟练背诵

★考点2：重要信息披露义务的信息

(1) 经营**地址**；

(2) 联系**方式**；

(3) 商品或者服务的**数量**和质量；

(4) **价款**或者费用；

(5) 履行**期限**和方式；

(6) 安全注意事项和**风险警示**；

(7) **售后服务**；

(8) **民事责任**等信息。

考情分析：
简答题：12次【1710】

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

十五、消费者个人信息保护义务

求学圆梦教育

第八章 第三节

熟练背诵

★考点1：信息保护义务

(1) 信息的使用和收集应**合法**、正当，并明示使用目的、方法和范围；

(2) 公开信息收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和**双方**的约定；

(3) 信息**保密**，不得泄露、出售；

(4) 确保信息安全、泄露时采取**补救措施**；

(5) 不得随意向消费者发送**商业性**信息。

考情分析：
简答题：12次【1704】

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

求学圆梦教育

第八章 第四节

消费者权益争议的解决途径和责任承担

第四题

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

一、消费者权益争议的解决途径

求学圆梦教育

第八章 第四节

熟练背诵

★考点1：消费者权益争议的6个解决途径

(1) 与**经营者**协商和解；

(2) 请求**消费者协会**调解；

(3) 向有关**行政部门**申诉；

(4) 提请**仲裁机构**仲裁；

(5) 向**人民法院**提起诉讼；

(6) 由**消费者协会**提起公益诉讼。

考情分析：
简答题：22次
单选题：12次

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

二、消费者权益损害的赔偿责任承担

求学圆梦教育
Xueqiu Yuanmeng Education

★★★考点1：消费者权益损害的赔偿责任主体

刷题拿分

(1) 生产者与销售者：

① **消费者**→销售者→生产者或者其他销售者；

② 消费者**接受服务**→服务者；

③ **赔偿**：

a. 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；

b. 属于**生产者**责任的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿；

c. 属于**销售者**责任的，生产者赔偿后，有权向**销售者**追偿。

！**考情分析**：
多选题：4次
单选题：2次【1710...】

第八章
第四节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

二、消费者权益损害的赔偿责任承担

求学圆梦教育
Xueqiu Yuanmeng Education

★★★考点1：消费者权益损害的赔偿责任主体

熟练背诵

(2) 展览会举办者与柜台出租者：消费者在展销会、租赁柜台

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、柜台的出租者要求赔偿；

(3) 承受**原企业**权利义务的企业；

(4) 营业执照的**持有人**和使用人；

(5) **网络交易**平台；

(6) 虚假广告的经营者与**发布者**：

① 经营者利用虚假广告或其他虚假宣传方式提供服务或商品 → **经营者赔偿**；

② 广告经营者、发布者发布虚假广告 → 请求**行政主管部门**惩处；

③ 不能提供经营者真实名称、地址和有效联系方式 → **广告经营者**、发布者。

！**考情分析**：
简答题：1次【1904】
单选题：1次【1610】

第八章
第四节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

二、消费者权益损害的赔偿责任承担

求学圆梦教育
Xueqiu Yuanmeng Education

★★★考点1：消费者权益损害的赔偿责任主体

了解即可

(7) 虚假广告的**代言人**：

① 关系消费者生命健康的商品或者服务的虚假广告，造成消费者损害的，其广告代言人应当与广告主、广告经营者、广告发布者一起承担**连带责任**；

② 明知或者应知广告虚假仍设计、制作、代理、发布或者推荐、证明的，应当与广告主承担**连带责任**。

！**考情分析**：
从未考过
可能会考多选题

第八章
第四节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

真题演练

求学圆梦教育
Xueqiu Yuanmeng Education

【1710·单选】下列关于损害消费者权益**赔偿责任主体**的表述，正确的是（ ）。

A. 在展销会购买商品，展销会举办者不承担赔偿责任

B. 在租赁柜台接受服务，柜台出租者不承担赔偿责任

C. 因商品缺陷造成财产损失，生产者或销售者应承担赔偿责任

D. 通过网络交易平台接受服务，网络交易平台提供者不承担赔偿责任



【答案】C

【解析】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。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页图片来自网络

二、消费者权益损害的赔偿责任承担

求学圆梦教育
Xueqiu Yuanmeng Education

★考点2：消费者权益损害赔偿的范围

熟练背诵

(1) 补偿性赔偿：

① **财产**损害；

② **人身**损害；

③ **精神**损害。

(2) 惩罚性赔偿：

① 有欺诈行为的 → 商品价款或者服务费用的**3倍**；

② 增加赔偿的金额**不足500元**的，为500元；

③ 经营者知道**商品缺陷**仍提供给消费者并造成受害人严重损害的，有权要求所受损失**两倍以下**的惩罚性赔偿。

！**考情分析**：
单选题：2次【1610...】
简答题：1次【1910】

第八章
第四节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

模拟演练

求学圆梦教育
Xueqiu Yuanmeng Education

【例1·单选】王某花**100元**钱从某超市购买美国产的钢笔1支，后发现该笔实为国产。王某有权要求超市赔偿的金额为（ ）。

A. 1000元

B. 500元

C. 1500元

D. 2000元



【答案】B

【解析】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**500元**的，为500元。法律另有规定的，依照其规定。

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com

本页图片来自网络

三、消费者权益争议的举证责任承担

考点1：消费者权益争议的举证内容

(1) 一般商品与服务 → 谁主张谁**举证**：

(2) 机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等
商品及装饰装修等服务 → **经营者**。（六个月内）

刷题掌握

考情分析：
单选题：4次【1904】

求学圆梦教育
QIUXUEYUANGONGYI

第八章
第四节

求学圆梦邮箱：QXYMYX@126.com