

## 知识点：消费者权益保护法

### 1、相关概念

(1) 消费者，一般是指为了生活需要而购买、使用商品或接受服务的个人或单位。

①消费者的消费行为类型：购买使用商品和接受服务。

②消费行为的目的：满足生活消费的需要。

——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》。

(2) 经营者，一般是指向消费者提供商品或者服务的人，包括法人、其他经济组织、自然人。

### 2、消费者的权利

(1) 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、财产安全不受侵害的权利，是消费者最主要、最基本的权利。——典型事例如生活中的毒酒事件、电器等因漏电等原因致人损害案件。

(2) 自主选择权，是指消费者自主选择商品或者服务的权利。——实际生活中，损害消费者自由选择权的现象主要是“官商”习气、商品搭售和强买强卖等。

(3) 人格受尊重权，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。——实际生活案例，A 在超市购物，被工作人员怀疑盗窃而强制搜身，但之后证明 A 并未盗窃财物，则超市行为侵犯了 A 的人格权（名誉权）。

### 3、经营者的义务

(1) 保证商品和服务安全的义务：①**警示说明义务**：经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求；对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。②**安全保障义务**：宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。

(2) 召回义务：①经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。②**采取召回措施的，经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。**

(3) “三包”义务（包修、包换、包退）：①经营者提供的商品或服务不符合质量要求的，消费者可依照国家规定、当事人约定**退货**，或要求经营者履行**更换、修理**等义务。②没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起**7 日内退货**。③7 日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。——三种情形中的退货、更换、修理，**经营者应当承担运输等必要费用。**

**【知识拓展】**

(1) 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**7日内退货**，且**无需说明理由**。

(2) 下列商品不适用“7天无理由退货”：①消费者定做的；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；⑤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。

(3) 消费者退货的商品应当完好。经营者应自收到退回商品之日起7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。**

#### 4、法律责任

(1) **责任范围**：包括修理、退货等责任；以及赔偿各项具体损失、合理费用；造成残疾的，赔偿残疾生活辅助工具费和残疾赔偿金；造成死亡的，赔偿丧葬费和死亡赔偿金；侵害消费者的人格尊严等人身权利，进行精神损害赔偿等等。

(2) **惩罚性赔偿**：①经营者提供商品或服务有**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接受服务的费用的3倍**；增加赔偿的金额不足500元的，为500元。②经营者**明知商品或者服务存在缺陷**，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依照法律规定**赔偿造成残疾、死亡、精神损害等损失**，**并**有权要求所受损失两倍以下的**惩罚性赔偿**。

(3) **销售者与生产者的责任分配**：①**商品本身的损失**，应向**销售者要求赔偿**，**销售者有权向生产者和其他销售者追偿**。②**人身损害和商品以外的财产损害**，可以向**销售者、也可以向生产者要求赔偿**，**生产者和销售者之间根据各自的责任可以相互追偿**。③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**。

#### 真题演练

1. 商品“三包”规定的内容是（ ）。

- |            |            |
|------------|------------|
| A.包修、包退、包换 | B.包修、包赔、包换 |
| C.包赔、包退、包换 | D.包赔、包退、包修 |

【解析】A。“三包”义务是指包修、包换、包退。因此，本题答案为A选项。

2. 甲从乙商场购买了丙公司生产的拉罐饮料，开启饮料时被炸伤眼睛。下列有关索赔事项的说法，正确的是（ ）。

- |              |                          |
|--------------|--------------------------|
| A.只能向乙商场要求赔偿 | B.可以向乙商场要求赔偿，也可以向丙公司要求赔偿 |
| C.只能向丙公司要求赔偿 | D.既不能找乙商场赔偿，也不能找丙公司赔偿    |

【解析】B。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。因此，本题答案为B选项。