**第十二章 消费者权益保护法**

**授课教师： 职称： 授课年级： 专业：**

**一、学习目标**

通过本章的学习，学生应重点掌握消费者权益保护法的适用范围、消费者的权利和经营者的义务;了解消费者权益的保护方式及违反消费者权益保护法的法律责任。理解并能针对具体案例对不正当竞争行为作出判断。

**二、组织教学**

课前3分钟，教师开启电脑、投影仪等所需设备，检查设备情况，并将所需课件拷贝到电脑上；检查黑板是否擦干净。

上课铃响，教师宣布上课，师生问好。

教师检查人数，查找缺席学生及原因。

**三、课堂导入**

李某到一家商场买了一件价值2 300元的皮大衣，回家后发现衣服的袖子上有裂缝，当日便返回商场，要求退款。营业员以裂缝系小毛病为由，不予退货，双方发生争议。李某投诉到消费者协会。消费者协会经过调查了解，认为皮衣对李某来说是一件高档消费品，裂缝虽小，但确实影响衣服的使用寿命，因此支持李某退货的要求。商场经营者不服，李某只得向当地的工商行政管理部门申诉。工商行政管理部门经过细致的调查，在听取了消费者和经营者双方的意见后，责成经营者将货款退还给李某，同时责成商场赔偿李某的误工费和交通费。

消费者的权益是消费者的切身利益，保护消费者的合法权益，已经成为全社会关心的问题。广大消费者运用各种手段，保护自己的合法权益不受侵害的意识逐步增强，各地涌现出一大批自觉保护消费者合法权益的集体和个人。许多经营者严把质量关，实行修理、更换、退货的承诺制度，开展优质服务，搞好售后服务，有效地保护了消费者的权益，也促进了自身的发展。

问题:违反消费者权益保护法应承担什么法律责任?

**四、讲授新课**

**第一节 消费者权益保护法概述**

**一、消费者的含义**

消费者是为了满足生活消费需要，购买、使用商品或者接受服务的人。

**二、消费者权益保护法的概念和适用范围**

消费者权益保护法是指保障消费者合法权益，规范经营者经营活动，调整生活消费关系的法律规范的总称。

《消费者权益保护法》的适用范围如下。

(1)消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接收服务，其权益受《消费者权益保护法》保护。

(2)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《消费者权益保护法》。

(3)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。

**三、消费者权益保护法的基本原则**

(一)经营者依法提供商品或服务的原则

(二)遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则

(三)国家保障的原则

(四)全社会共同监督的原则

**第二节 消费者的权利与经营者的义务**

**一、消费者的权利**

(一)安全权（二）知情权（三）自主选择权（四）公平交易权（五）依法求偿权（六）依法结社权（七）获取知识权（八）维护尊严权（九）监督权

**二、经营者的义务**

(一)经营者的法定义务和约定义务

(二)经营者接受消费者监督的义务

(三)经营者保障消费者人身和财产安全的义务

(四)经营者向消费者提供真实信息的义务

(五)经营者标明其真实名称和标记的义务

(六)经营者出具购货凭证或者服务单据的义务

(七)经营者保证商品和服务质量的义务

(八)经营者提供三包的义务

(九)经营者保护消费者公平合理交易的义务

(十)经营者尊重消费者的义务

**第三节 消费者合法权益的保护和消费争议的解决**

**一、消费者合法权益的保护**

（一）消费者合法权益的国家保护

1 .立法保护2.行政保护3.司法保护

（二）消费者合法权益的社会保护

保护消费者合法权益是全社会的共同责任。国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。消费者协会是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会团体，在保护消费者合法权益方面起着非常重要的作用。另外，广播、电视、报刊等大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传工作，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

**二、消费争议的解决方式**

（一）与经营者协商和解

（二）请求消费者协会调解

（三）向有关行政部门申诉

(四)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁

(五)向人民法院提起诉讼

**三、消费者损害赔偿请求权的行使**

(1)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。

(2)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。

(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。

(4)消费者在购买、使用商品或者接受服务时，其合法权益受到损害，因原企业分立、合并的，可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。

(5)使用他人营业执照的违法经营者提供的商品或者服务，损害消费者合法权益，消费者可以向其要求赔偿，也可以向营业执照的持有人要求赔偿。

(6)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，可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后，消费者也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后，消费者有权向销售者或者服务者追偿。

(7)消费者因经营者利用虚假广告提供商品或者服务，其合法权益受到损害的，可以向经营者要求赔偿。广告的经营者发布虚假广告的，消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告的经营者不能提供经营者的真实名称、地址的，应当承担赔偿责任。

**第四节 违反消费者权益保护法的法律责任**

**一、民事责任**

(一)承担民事责任的概括性规定

经营者提供商品或者服务有下列情况之一的，除《消费者权益保护法》另有规定外，应当依照《产品质量法》和其他有关法律、法规的规定，承担民事责任:商品存在缺陷的;不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明的;不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准的;不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的;生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的;销售的商品数量不足的;服务的内容和费用违反约定的;对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的;法律、法规规定的其他损害消费者权益的情形。

（二）侵犯人身权的民事责任

（三）侵犯财产权的民事责任

**二、行政责任**

经营者有下列情形之一，《产品质量法》和其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，按照法律、法规的规定执行;法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上5倍以下的罚款，没收违法所得的处以1万元以下的罚款;情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。

(1)生产、销售的商品不符合保障人身、财产安全要求的。

(2)在商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的。

(3)生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的。

(4)伪造商品的产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的。

(5)销售的商品应当检验、检疫而未检验、检疫或者伪造检验、检疫结果的。

(6)对商品或者服务作引人误解的虚假宣传的。

(7)对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的。

(8)侵害消费者人格尊严或者侵犯消费者人身自由的。

(9)法律、法规规定的对损害消费者权益应当予以处罚的其他情形。

**三、刑事责任**

有下列情形之一的，有关人员应依照相关法律、法规的规定，承担刑事责任。

(1)经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害或者死亡，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

(2)以暴力、威胁等方法阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务的，依法追究刑事责任;拒绝、阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务，未使用暴力、威胁方法的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚。

(3)国家机关工作人员有玩忽职守或者包庇经营者侵害消费者合法权益的行为的，由其所在单位或者上级机关给予行政处分;情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**五、课后练习**

复习思考题：

1.对国家规定或经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品，在保修期内修理()仍不能正常使用的，经营者应当负责更换或退货。

A. 1次B. 2次C. 3次D. 4次

2.甲借用乙的营业执照销售商品，消费者丙从甲雇佣的营业员丁处购买商品时合法权益受损。消费者丙就其损失请求赔偿的对象是()。

A.只能是甲B.只能是乙C.只能是丁D.可以是甲，也可以是乙

3.小周在一家商店选购某电视机时觉得该电视机的款式、质量不合心意，打算离开时，被该产品的促销员拦住，称小周必须购买一台，否则不允许离开。促销员的行为侵犯了小周的()。

A.公平交易权 B.自主选择权

C.受尊重权 D.知情了解权

4.《消费者权益保护法》中第一次规定了适用惩罚性赔偿制度的立法。对下列经营者的 ()行为，消费者可以依法按其所支付价款的两倍要求经营者赔偿其损失。

A.不具备产品应当具备的性能而事先未作说明

B.所售产品包装上未注明出厂日期和保质期

C.谎称某国内私营企业产品为“美国进口原装”

D.出售国家明令淘汰的产品

5.下列店堂告示，()没有违反《消费者权益保护法》的规定。

A.“本店商品一旦售出概不退换”

B.“购买总额在十元以下者，请恕本商场不开发票”

C.“钱物请当面点清，否则后果自负”

D.“如售假药，包赔顾客20 000元”

6.某甲喜好品酒，某日花500元向乙商场购茅台酒一瓶，饮后产生种种不适症状，住院治疗共花费1 000元。经检验，某甲所购茅台酒为假酒。甲不能以下列()方法实现救济。

A.主张买卖合同无效，要求返还X00元价款，并依法要求乙赔偿损失

B.要求乙给付真茅台酒一瓶，并赔偿损失

C.依《消费者权益保护法》，要求乙给付相当于价款2倍的罚款，并赔偿损失

D.主张乙违约，要求乙承担违约责任

案例分析：

买航模不能用，厂家不退怎么办

河南的刘先生花1万元从广东某厂家购买一台遥控航模，准备在公园里做游乐项目。买回来后，他发现这个航模是坏的，没有正常使用过。后来刘先生托运回厂家修了两次，一直没有修好，就要求厂家退货，厂家不退货，也不派人修。

〔案例思考〕

刘先生该怎么办?

实践训练：

消费者进行维权诉讼时应注意哪些问题?