

11. 合理使用格式条款义务	<p>①经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。</p> <p>②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,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。</p> <p>③格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。</p>
12. 不侵犯消费者人身权利的义务	经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤,不得搜查消费者的身体及其携带的物品,不得侵犯消费者的人身自由。
13. 信息说明义务	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,应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。
14. 个人信息保护义务	<p>①经营者收集、使用消费者个人信息,应当遵循合法、正当、必要的原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息,应当公开其收集、使用规则,不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。</p> <p>②经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施,确保信息安全,防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时,应当立即采取补救措施。</p> <p>③经营者未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。</p>

【单选题】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》,经营者在消费者明确表示拒绝的情况下不得向其发送商业性信息,这属于经营者的()的义务。

- A. 不得侵犯消费者人格权
- B. 消费者安全保障
- C. 消费者信息保护
- D. 保护消费者自主选择权

答案: C

解析: 属于消费权益保护法的内容。经营者在消费者明确表示拒绝的情况下不得向其发送商业性信息,这属于经营者的“消费者信息保护的义务”。

【单选题】

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》,关于经营者义务的说法,错误的是()。

- A. 经营者对消费者在承担提供真实信息的义务
- B. 经营者承担不得侵犯消费者人格权的义务
- C. 经营者对一切商品都承担7天无理由退货义务
- D. 经营者依法承担“三包”义务

答案: C

解析: 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,承担七日无理由退货义务,即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。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。退货运费由消费者承担,另有约定的除外。

考点 4 争议的解决

1. 争议解决的途径

消费者如果与经营者发生权益争议的, 可以通过以下途径解决:
与经营者协商和解; 提请消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解; 向有关行政部门投诉; 根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁; 向人民法院提起诉讼。
消费者向有关行政部门投诉的, 该部门应当自收到投诉之日起 7 个工作日内, 予以处理并告知消费者。 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。

2. 消费索赔的规则

(1) 向销售者要求赔偿	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) 选择向销售者或生产者要求赔偿	①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。 ②属于生产者责任的, 销售者赔偿后, 有权向生产者追偿。 ③属于销售者责任的, 生产者赔偿后, 有权向销售者追偿。
(3) 向服务者要求赔偿	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
(4) 企业分立、合并的情形	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情形	使用他人营业执照的违法经营者提供商品或者服务, 损害消费者合法权益的, 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) 展销会, 租赁柜台的情形	①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, 可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。 ②展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后, 有权向销售者或者服务者追偿。
(7) 网络交易平台购物情形	①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。 ②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合法权益, 未采取必要措施的, 依法与该销售者或者服务者承担连带责任。
(8) 虚假广告的情形	①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。 ②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。 ③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。

【多选题】

消费者权益争议的解决途径包括（ ）。

- A. 与经营者协商和解
- B. 提请消费者协会调解
- C. 向有关行政部门申诉
- D. 向税务机关举报
- E. 向人民法院提起诉讼

答案：ABCE