**50878《消费者权益保护法》形成性考核参考答案**

**《消费者权益保护法》形成性考核一**

一、单项选择题

1­—5 DDBCB 6—10 CCDAC

二、多项选择题

1—5 ABC ABCD ABCD ABCD ABCD 6—10 ABC ABC BCD ABC ABC

三、判断题

1—5××√√× 6—10 ×√√×√

四、简答题

1、(1)保护消费者合法权益;（2分）

(2)维护社会经济秩序;（2分）

(3)促进社会主义市场经济健康发展。（1分）

2、(1)自愿原则;（1分）

(2)平等原则;（1分）

(3)公平原则;（1分）

(4)诚实信用原则。（2分）

3、安全权

知情权

自主选择权

公平交易权

求偿权

结社权

获得有关知识权

人格尊严和民族风俗习惯受尊重权

监督权

4、(1)经营者协商和解;(1分)

　(2)请求消费者协会调解;(1分)

　(3)向有关行政部门申诉;(1分)

　(4)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;(1分)

　(5)向人民法院起诉。(1分)

五、案例分析题

1、有法律依据。（5分）

根据《消费者权益保护法》第九条规定，消费者有自主选择商品或服务的权利。第十四条规定消费者有人格尊严，人身自由不受侵害的权利。（5分）

《消费者权益保护法》第五十六条第九项规定，“侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的的，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，处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款，情节严重的，责令停业整顿，吊销营业执照”。（10分）

**消费者权益保护法》形成性考核二**

一、单项选择题

1­—5 ABBCD 6—10 CDBDC

二、多项选择题

1—5 ABC ABC ABC ABCD ABCD 6—10 ABCD ABCD ABCD ABC ABCD

三、判断题

1—5×√√×√ 6—10 √××√√

四、简答题

1、(1)经营者与消费者进行交易，在享有权利和承担义务上不能显失公平，更不能一方只享受权利，而另一方只承担义务。（2分）

(2)消费者有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易的条件。（2分）

(3)在消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害时，有权获得赔偿。（1分）

2、消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品，接受或者不接受一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较。

3、(1)消费者有权检举、控告侵害消费者的行为;（2分）

(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的违法失职行为; （2分）

(3)消费者有权对消费者权益工作提出批评建议。（1分）

4、经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。

五、案例分析题

1、（1）商场违法返了《消费者权益保护法》第五十四条：“依法经有关行政部门认定为不合格的商品，消费者要求退货的，经营者应当负责退货”的规定。（8分）

（2）工商行政管理部门应依据《消费者权益保护法》第五十六条第八项“对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品的数量，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”这种情形，（6分）“除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、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或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。”这一规定来处理。（6分）

**消费者权益保护法》形成性考核三**

一、单项选择题

1­—5 CCBDA 6—10 ABACB

二、多项选择题

1—5 ABC ABCD ABC BC ABC 6—10 ABC ABC BCD CD BC

三、填空题

1、保护 共同责任 2、侵害消费者合法权益 3、引人误解4、引人误解 5、《中华人民共和国产品质量法》 6、不公平、不合理  减轻7、行政 8、牟取利益

四、简答题

1、(1）消费者与生产经营者之间的关系。这一关系又可细分为以下三种：①消费者在购买商品时与生产经营者之间形成的关系。②消费者在使用商品时与生产经营者之间形成的关系。③消费者在接受服务时与经营者之间形成的关系。（2分）

(2）国家与消费者之间的关系。国家与消费者之间的关系是一种保护与被保护、指导与被指导、教育与被教育的关系。（1.5分）

(3）国家与生产经营者之间的关系。国家与生产经营者之间的关系是一种管理与被管理的关系，国家为了对社会进行管理设立了一系列的监督管理机关。（1.5分）

2、消费者协会履行下列公益性职责：

(一)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；（0.5分）

(二)参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准；（0.5分）

(三)参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；（0.5分）

(四)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；（0.5分）

(五)受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；（0.5分）

(六)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；（0.5分）

(七)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本法提起诉讼；（0.5分）

(八)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。（0.5分）

限制：（1）不得从事商品经营和营利性服务；（0.5分）

         （2）不得以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐商品和服务。（0.5分）

3、（1）产品存在缺陷。产品缺陷是指产品存在危及人身、他人财产安全的不合理危险，产品有保障人体健康，人身，财产安全的国家标准，行业标准的，是指不符合该标准。产品是否具备缺陷主要有两个衡量标准：一是产品存在不合理的危险，二是该产品不符合国家标准或行业标准。（2分）

（2）有损害事实发生。所谓损害是指因为产品缺陷而使人受到人身伤害或财产损失。（1。5分）

（3）损害因产品缺陷而造成。即产品缺陷与损害事实之间存在近因关系。（1.5分）

4、(一)与经营者协商和解；（1分）

(二)请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；（1分）

(三)向有关行政部门投诉；（1分）

(四)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；（1分）

(五)向人民法院提起诉讼。（1分）

五、案例分析题

1、根据《消法》第二十九条规定，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。（10分）

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。在消费者明确表示拒绝接收商业性信息或其他垃圾信息后，经营者依然发送的，消费者可以依据法律规定通过法律途径解决。（10分）

**《消费者权益保护法》形成性考核四**

一、单项选择题

1­—5 BDBCB 6—10 BACDD

二、多项选择题

1—5 ABCD ABCD ABCD ABC ABCD 6—10 ABC ABCD AB ABC AB

三、判断题

1—5√×××√ 6—10 ××√√√

四、简答题

1、《消法》第25条第1款、第2款规定：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七日内退货，且无需说明理由。（2分）

但下列商品除外：(一)消费者定作的;(二)鲜活易腐的;(三)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;(四)交付的报纸、期刊。（2分）

除前款所列商品外，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，不适用无理由退货。（1分）

2、《消法》第23条规定：“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。”（3分）

“谁主张，谁举证”是我国《[民事诉讼法](http://www.66law.cn/tiaoli/12.aspx)》规定的一般证据规则。消费者要想证明某个商品是否存在瑕疵就必须拿出证据来，但因为不掌握相关技术等信息，消费者举证住往非常困难。（1分）

《消法》将消费者“拿证据维权”转换为经营者“自证清白”，实行举证责任倒置，确解了消费者举证难问题。（1分）

3、《消法》第55条规定：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。（4分）

此赔偿原则仅针对经营者存在欺诈消费者的行为。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。（1分）

4、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。（4分）

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。（1分）

五、案例分析题

1、(1)消法第四十五条第三款规定，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。这里的连带责任是指消费者有权要求代言人或广告经营者、发布者等主体中的任何一方承担全部责任，而上述每个主体都负有承担全部责任的义务，各责任人相互间有连带关系。（10分）

(2)本案张先生购买的保健品属于关系消费者生命健康的商品，在广告宣传中声称系酵母片和麦绿素片，但生产许可证编号对应的商品为糖果(压片糖果)，经营者该行为或构成虚假宣传。某人气女演员为该产品做形象代言人，在经营者上述行为确为虚假宣传的情况下，造成消费者损害的，消费者可以要求代言人或经营者任何一方承担赔偿责任。（10分）