

消费者权益被侵害后所适用的求偿权 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/483/2021\\_2022\\_\\_E6\\_B6\\_88\\_E8\\_B4\\_B9\\_E8\\_80\\_85\\_E6\\_c122\\_483440.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/483/2021_2022__E6_B6_88_E8_B4_B9_E8_80_85_E6_c122_483440.htm)

消费者在购买使用商品或者接受服务的构成中，由于被提供的商品和服务对其人身和财产造成了损害，且损害的原因源于经营者，那么经营者则应该承担相应的民事责任，由于经营者在销售商品或者提供服务中从消费者手中获得了利益，而消费者却因为购买商品或者接受服务而未获得相应利益，以此根据民法通则中公民的人身和财产权利遭受不法侵害，侵权人应承担的民事责任的内容，规定了消费者依法所享有的对经营者由于自己给消费者所造成的损要求获得赔偿的权利，这就是消费者的求偿权。《消费者权益保护法》第十一条规定：消费者因购买、使用商品或者接受人身服务而受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。此外，鉴于在消费过程中消费者在其中所处的地位，更为鼓励消费者依法求偿的权利，严厉惩处经营者违反法律的行为，消法还在条款内规定了对于经营者违法行为的惩罚性的金额赔偿。在消费者获得赔偿的过程中，消费者在要求获得赔偿的基础上，应主张两方面的权利：一是消费者的自身人身财产利益由于商品或者所接受的服务而受到损害，即可以要求商品经营者和服务者对其损失进行赔偿；消费者还可依据经营者同其所订立的消费合同主张其权利进行赔偿。经营者在对消费者提供商品或者提供服务满足其需要时，必须要对消费者所购买的商品和接受的服务中表面以及隐蔽的瑕疵，或者由于商品规格而为能为消费者发挥起所需效用，生产经营者都应该对此负有责任，消费

者则有权对所购买的商品进行修理，退换，造成其他损失的，还应要求赔偿其他损失。由于合同的订立是在平等民事主体之间，本着意思自治的原则，双方可以限定经营者责任免除的期限和提供服务的期限。我们通常称消费者和经营者之间的所订立的消费合同为“三包”，在这个期限内，由于商品或者服务的质量造成消费者损害的，消费者应要求退还商品或者改变服务要求，从而维护自己的利益。而根据现实情况，由于经营者和消费者所处的地位不同，经营者地位明显高于消费者的前提下通常所做出的单方免除或者减轻责任的行为，则违反了民法中的平等原则，所以是为法律所不能允许的。例如我们通常在商店柜台上所看到的标有“所售商品，概不退换”，又如一旦商品出现问题，生产厂家或者销售单位“宁修毋换”，又如一旦商品出现问题，生产厂家或者销售单位“宁修毋换”，更有甚者，尽管对于商品进行退还却在其中扣除“商品折旧磨损费”，这实际上已经是违反了经营者对于所售商品或服务的质量是否满足消费者需要所要承担的义务，因而不具有法律效力的。如果消费者和经营者消费的合同期限已满，或者经营者与消费者之间并未订立消费合同，在这种情况下，消费者就有权依据所购买商品和所接受服务确给自己所造成的损失，依据侵权责任原则来要求经营生产者对其损失进行赔偿。消费者可以主张与自己最有利的责任来要求生产经营经营者承担之。比如说，产品由于自身具有的缺点而对消费者造成了侵害，则不必要求消费者与经营者间一定要有消费和购买间的合同关系，只要举证能够证明造成损害的商品或者服务是由生产经营经营者提供的，而确实非消费者故意造成，生产经营经营者就不能免除责任，就应依

法赔偿消费者经济损失。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)