



ZHONGHUA RENMIN GONGHEGUO
XIAOFEIZHEQUANYIBAOHUFU

中华人民共和国 消费者权益保护法

—— 案例注释版 ——

第三版

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



ZHONGHUA RENMIN GONGHEGUO
XIAOFEIZHEQUANYIBAOHUF

中华人民共和国 消费者权益保护法

—— 案例注释版 ——

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

中华人民共和国消费者权益保护法: 案例注释版/
中国法制出版社编. —3 版. —北京: 中国法制出版
社, 2016. 1

(法律法规案例注释版系列; 16)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 6821 - 3

I. ①中… II. ①中… III. ①消费者权益保护法 - 案
例 - 中国 IV. ①D923. 85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 251881 号

责任编辑: 任乐乐

封面设计: 杨泽江

中华人民共和国消费者权益保护法案例注释版 (第三版)

ZHONGHUARENMINGONGHEGUO XIAOFEIZHE QUANYI BAOHUFU ANLI
ZHUSHI BAN (DI SAN BAN)

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/850 毫米 × 1168 毫米 32

版次/2016 年 1 月第 3 版

印张/5 字数/166 千

2016 年 1 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 6821 - 3

定价: 15.00 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfsz.com>

市场营销部电话: 010 - 66033393

值班电话: 010 - 66026508

传真: 010 - 66031119

编辑部电话: 010 - 66071802

邮购部电话: 010 - 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010 - 66032926)

适用提示

在日常生活中，消费者权益受到侵害的案例涉及人们生活的方方面面，比较常见的案例包括：经营者未尽安全保障义务而引起的纠纷，经营者未尽质量保证义务或售后服务义务而引起的纠纷，经营者虚假宣传而引起的纠纷，经营者侵害消费者自主选择权或公平交易权而引起的纠纷等等。在近几年来，医疗服务合同纠纷和旅游服务合同纠纷等方面的新型案例也在不断增多。

《消费者权益保护法》的内容涉及适用范围、消费者的权利与经营者的义务、争议的解决和法律责任的承担等方面，其中由谁承担法律责任是本法的重点，在经营者的义务中，未尽安全保障义务又是最常见的纠纷案由。《消费者权益保护法》调整的对象是经营者和消费者，这有别于《产品质量法》调整生产者、销售者与消费者之间的关系。尽管《消费者权益保护法》第2条规定，消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的，才受其保护；第62条规定，农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本法执行。但司法实践中的很多判决已经突破了这一限制，朝着更有利于保护消费者的方向发展，同时也应注意到，《消费者权益保护法》在保护消费者的同时也在保护经营者的合法经营行为。

而随着社会主义法治化建设的不断健全，当经营者的行为侵害消费者的合法权益时，除了《消费者权益保护法》调整外，还可能涉及《产品质量法》《食品安全法》《反不正当竞争法》《民法通则》《合同法》《侵权责任法》《刑法》以及《行政处罚法》等法律的调整，各省市、各行政机关也分别在自己的职权范围内制订了一系列的地方性法规和行政规章，尽可能地保护消费者的合法权益，并取得一定成效。这在很大程度上对维护社会主义市场经济秩序具有十分重大的意义。

在处理侵害消费者权益纠纷的案件中，《消费者权益保护法》规定的解决方式有五种：当事人双方协商解决；通过消费者协会调解解决；根据当事人达成的仲裁协议，向仲裁机构申请仲裁；向人民法院提起诉讼；向有关行政部门申诉。

《消费者权益保护法》规定的经营者承担的法律责任的民事责任、行政责任和刑事责任，其中民事责任是重点，特别提醒读者注意的是，本法第48条

只是对侵犯消费者合法权益行为的民事责任进行了一般性规定，当《产品质量法》和其他有关法律法规另有规定的时候，应优先适用其他有关法律法规。这是需要注意的是，因产品存在缺陷造成损害要求赔偿的诉讼时效为2年，消费者可以选择由生产者或销售者承担侵权责任；仅仅是身体受到伤害要求赔偿的，或出售质量不合格的商品未声明的，其诉讼时效为1年，由消费者直接起诉经营者。

目 录

适用提示	1
------------	---

中华人民共和国消费者权益保护法

第一章 总 则

第一条 【立法宗旨】	1
第二条 【本法调整对象——消费者】	1
案例 1 消费的主观购物动机,即“买假索赔”并不影响其作为消费者的认定	2
案例 2 公交乘客属于“消费者”,受法律保护	3
第三条 【本法调整对象——经营者】	4
案例 3 经营者为消费者提供的服务,应当遵守本法和其他有关法律、法规	4
案例 4 使用消费积分换取手机,不属购买手机的消费者	7
第四条 【交易原则】	8
第五条 【国家保护消费者合法权益的职能】	8
第六条 【全社会共同保护消费者合法权益原则】	8

第二章 消费者的权利

第七条 【安全保障权】	8
案例 5 在游乐场游玩受伤,游乐场应承担赔偿责任	8
案例 6 在公共浴池洗澡时受伤,浴池经营者和管理者承担过错责任	9
案例 7 从事客运业的经营者,应当保证乘客的人身、财产安全,造成乘客人身、财产损害的,应承担相应民事责任	10
第八条 【知情权】	12
案例 8 产品或者其包装上的标识不真实,有使消费者作出错误意思表示的,侵犯消费者的知情权	12
案例 9 一般常识不属于经营者告知义务的范围	13

第九条 【选择权】	15
案例 10 虽然《消费者权益保护法》赋予了消费者自主选择权,但该权利不能无限延伸,而是有边界的	15
案例 11 合同中关于独家经营权的约定,实际侵害了业主的自主选择权,其内容违反《消费者权益保护法》第九条的强制性规定,应属无效	17
第 十 条 【公平交易权】	19
案例 12 消费者购买商品后发现其品质、质量与销售前描述不符的构成消费欺诈,侵犯了消费者的公平交易权	19
第 十 一 条 【获得赔偿权】	20
案例 13 消费者有过错,经营者的赔偿责任可减轻	20
案例 14 乘客乘坐公交车因公交司机的不当行为而人身权受到人身损害的,有权依照《消费者保护法》第十一条享有依法获得赔偿的权利	21
第 十 二 条 【成立维权组织权】	22
第 十 三 条 【获得知识权】	22
第 十 四 条 【受尊重权及信息得到保护权】	22
第 十 五 条 【监督权】	22

第三章 经营者的义务

第 十 六 条 【经营者义务】	23
案例 15 在减肥服务合同中,经营者应该遵守其向消费者作出的减肥效果的约定	23
案例 16 经营者能证明尽到法律义务的,无需承担法律责任	24
第 十 七 条 【听取意见、接受监督的义务】	25
第 十 八 条 【安全保障义务】	25
案例 17 娱乐场所未尽安保义务,使消费者受伤害的,应承担补充赔偿责任	25
第 十 九 条 【对存在缺陷的产品和服务及时采取措施的义务】	27
案例 18 经营者未尽说明义务的,被认定侵权	27
第 二 十 条 【提供真实、全面信息的义务】	29
案例 19 商家作引人误解的虚假宣传,应承担双倍赔偿责任	29
第 二 十 一 条 【标明真实名称和标记的义务】	30
案例 20 租赁他人场地的经营者有标明真实名称和标记的义务	30

第二十二条 【出具发票的义务】	31
案例 21 消费者要求经营者开具已付款项发票的,依法有据,应予支持	31
案例 22 经营者承担不留存单据的不利后果	32
第二十三条 【质量担保义务、瑕疵举证责任】	35
案例 23 销售商品质量标准不真实,商家承担赔偿责任	35
案例 24 销售者对其销售的食品把关不严,致使过期食品进入市场,损害了消费者的合法权益,应当对消费者承担退还货款、赔偿损失的民事责任	36
第二十四条 【退货、更换、修理义务】	38
案例 25 消费者和经营者双方没有就手机的质量在国家法律、法规规定以外另行约定的,手机是否符合质量要求应以相关法律、法规为依据	38
第二十五条 【无理由退货制度】	39
案例 26 网络商品经营者销售商品,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	40
第二十六条 【格式条款的限制】	41
案例 27 网络购物网站上的协议管辖条款,因严重不合理地加重了消费者在管辖方面的不合理负担,应属无效	41
案例 28 影院禁止携带非影城销售的食品入场的规定是否有效	42
第二十七条 【不得侵犯人格尊严和人身自由的义务】	43
案例 29 经营者对消费者有侮辱诽谤行为的,应当承担相应侵权责任	44
第二十八条 【特定领域经营者的信息披露义务】	45
第二十九条 【收集、使用消费者个人信息】	45
案例 30 网络用户或者网络服务提供者以违反社会公共利益、社会公德的方式公开消费者个人信息的,应当承担侵权责任,但消费者对其个人信息受侵犯的事实负有举证责任	45

第四章 国家对消费者合法权益的保护

第三十条 【听取消费者的意见】	47
第三十一条 【各级政府的职责】	47
第三十二条 【工商部门的职责】	47
第三十三条 【抽查检验的职责】	47
第三十四条 【行政部门的职责】	48
第三十五条 【人民法院的职责】	48

第五章 消费者组织

第三十六条	【消费者协会】	48
第三十七条	【消费者协会的公益性职责】	48
第三十八条	【消费者组织的禁止行为】	49

第六章 争议的解决

第三十九条	【争议解决的途径】	50
第四十条	【消费者索赔的权利】	50
案例 31	为解决纠纷防止损失扩大的合理措施,应纳入销售者追偿的范围	50
案例 32	实质损害是索赔的前提条件	52
第四十一条	【企业变更后的索赔】	54
第四十二条	【营业执照出借人或借用人的连带责任】	54
第四十三条	【展销会、租赁柜台的责任】	54
案例 33	在展销会、租赁柜台消费权益受损时,展销会的举办者、柜台的出租者有先行赔偿的义务	54
案例 34	只有在柜台租赁期满后,柜台的出租者才有先行赔付义务	55
第四十四条	【网络交易平台提供者的责任】	57
案例 35	网络交易平台对涉案产品非为明知或应知,即不存在过错,无需承担侵权责任	58
第四十五条	【虚假广告相关责任人的责任】	59
案例 36	卖场未尽严格审查义务,销售虚假宣传的产品的,应承担赔偿责任	59
第四十六条	【投诉】	61
第四十七条	【消费者协会的诉权】	61

第七章 法律责任

第四十八条	【经营者承担责任的情形】	61
案例 37	商场销售过期变质食品的,应承担赔偿责任	62
案例 38	销售的实物不符合包装上的商品标准的,应承担赔偿责任	62
第四十九条	【造成人身损害的赔偿责任】	64
案例 39	造成人身伤害的赔偿范围包括医疗费、残疾赔偿金和精神抚慰金等	64
案例 40	造成人身死亡的赔偿范围包括丧葬费、死亡赔偿金等	65

第五十条 【侵犯人格尊严的弥补】	68
第五十一条 【精神损害赔偿责任】	68
第五十二条 【造成财产损害的民事责任】	69
案例 41 经营者造成财产损失时应赔偿损失	69
第五十三条 【预付款后未履约的责任】	69
第五十四条 【退货责任】	69
第五十五条 【惩罚性赔偿】	70
案例 42 销售者有责任对进货进行检查验收,将没有等级标准的产 品标注为一等,构成欺诈	70
案例 43 销售带有“中国驰名商标”标识而未能提供相应证明材料 的,属于误导消费者行为,构成欺诈	71
第五十六条 【严重处罚的情形】	73
第五十七条 【经营者的刑事责任】	74
第五十八条 【民事赔偿责任优先原则】	74
第五十九条 【经营者的权利】	74
第六十条 【暴力抗法的责任】	74
第六十一条 【国家机关工作人员的责任】	74

第八章 附 则

第六十二条 【购买农业生产资料的参照执行】	74
案例 44 销售假劣农药,经营者承担赔偿责任	75
第六十三条 【实施日期】	75

附录 1

中华人民共和国产品质量法	76
(2009 年 8 月 27 日)	
中华人民共和国反不正当竞争法	86
(1993 年 9 月 2 日)	
部分商品修理更换退货责任规定	91
(1995 年 8 月 25 日)	
固定电话机商品修理更换退货责任规定	95
(2001 年 9 月 17 日)	
移动电话机商品修理更换退货责任规定	102
(2001 年 9 月 17 日)	
家用视听商品修理更换退货责任规定	108
(2002 年 7 月 23 日)	

关于处理侵害消费者权益行为的若干规定	116
(2004 年 3 月 12 日)	
工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法	118
(1998 年 12 月 3 日)	
关于商品和服务实行明码标价的规定	121
(2000 年 10 月 31 日)	
最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件 适用法律若干问题的解释	123
(2003 年 12 月 26 日)	
最高人民法院关于确定民事侵权精神损害 赔偿责任若干问题的解释	128
(2001 年 3 月 8 日)	
工商行政管理部门处理消费者投诉办法	130
(2014 年 2 月 14 日)	
侵害消费者权益行为处罚办法	134
(2015 年 1 月 5 日)	

附录 2

中国消费者协会受理消费者投诉规定	138
各地消协通讯录	142
消费损害赔偿数额	146

中华人民共和国 消费者权益保护法

(1993年10月31日第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过 根据2009年8月27日第十一届全国人民代表大会常务委员会第十次会议《关于修改部分法律的决定》第一次修正 根据2013年10月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议《关于修改〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》第二次修正)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 消费者的权利
- 第三章 经营者的义务
- 第四章 国家对消费者合法权益的保护
- 第五章 消费者组织
- 第六章 争议的解决
- 第七章 法律责任
- 第八章 附 则

第一章 总 则

第一条 【立法宗旨】* 为保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展，制定本法。

第二条 【本法调整对象——消费者】 消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。

* 条文主旨为编者所加，下同。

案例 1

消费的主观购物动机，即“买假索赔”并不影响其作为消费者的认定（江苏省南京市江宁区人民法院〔2012〕江宁开民初字第646号）^①

2012年5月1日，原告孙银山在被告南京欧尚超市有限公司江宁店（简称欧尚超市江宁店）购买“玉兔牌”香肠15包，其中价值558.6元的14包香肠已过保质期。孙银山到收银台结账后，即径直向服务台索赔，后因协商未果诉至法院，要求欧尚超市江宁店支付14包香肠售价十倍的赔偿金5586元。江苏省南京市江宁区人民法院于2012年9月10日作出（2012）江宁开民初字第646号民事判决：被告欧尚超市江宁店于判决发生法律效力之日起10日内赔偿原告孙银山5586元。宣判后，双方当事人均未上诉，判决已发生法律效力。

法院生效判决认为：关于原告孙银山是否属于消费者的问题。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条规定：“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。”消费者是相对于销售者和生产者的概念。只要在市场交易中购买、使用商品或者接受服务是为了个人、家庭生活需要，而不是为了生产经营活动或者职业活动需要的，就应当认定为“为生活消费需要”的消费者，属于消费者权益保护法调整的范围。本案中，原、被告双方对孙银山从欧尚超市江宁店购买香肠这一事实不持异议，据此可以认定孙银山实施了购买商品的行为，且孙银山并未将所购香肠用于再次销售经营，欧尚超市江宁店也未提供证据证明其购买商品是为了生产经营。孙银山因购买到超过保质期的食品而索赔，属于行使法定权利。因此欧尚超市江宁店认为孙银山“买假索赔”不是消费者的抗辩理由不能成立。

关于被告欧尚超市江宁店是否属于销售明知是不符合食品安全标准食品的问题。《中华人民共和国食品安全法》（以下简称《食品安全法》）第三条^②规定：“食品生产经营者应当依照法律、法规和食品安全标准从事生产经营活动，对社会和公众负责，保证食品安全，接受社会监督，承担社会责任。”该法第二十八条第（八）项^③规定，超过保质期的食品属于禁止生产经营的食品。食品销售者负有保证食品安全的法定义务，应当对不符合安全标准的食品自行及时清理。欧尚超市江宁店作为食品销售者，应当按照保障食品安全的要求储存食品，及时检查待售食品，清理超过保质期的食品，但欧尚超市江宁店仍然摆放并销售货架上超过保质期的“玉兔牌”香肠，未履行法定义务，可以认定为销售明知是不符合食品安全标准的食品。

① 摘自《最高人民法院指导案例汇编》2015年6月。

② 对应2015年《食品安全法》第四条。

③ 对应2015年《食品安全法》第三十四条第十项。

关于被告欧尚超市江宁店的责任承担问题。《食品安全法》第九十六条^①第一款规定：“违反本法规定，造成人身、财产或者其他损害的，依法承担赔偿责任。”第二款规定：“生产不符合食品安全标准的食品或者销售明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者销售者要求支付价款十倍的赔偿金。”当销售者销售明知是不符合安全标准的食品时，消费者可以同时主张赔偿损失和支付价款十倍的赔偿金，也可以只主张支付价款十倍的赔偿金。本案中，原告孙银山仅要求欧尚超市江宁店支付售价十倍的赔偿金，属于当事人自行处分权利的行为，应予支持。关于被告欧尚超市江宁店提出原告明知食品过期而购买，希望利用其错误谋求利益，不应予以十倍赔偿的主张，因前述法律规定消费者有权获得支付价款十倍的赔偿金，因该赔偿获得的利益属于法律应当保护的利益，且法律并未对消费者的主观购物动机作出限制性规定，故对其该项主张不予支持。

上述案例的关键，实际上是对“消费者”的认定，进而确认消费行为是否属于本法所保护的范畴。

案例 2

公交乘客属于“消费者”，受法律保护（浙江省杭州市中级人民法院〔2012〕浙杭民终字第1374号）

2009年1月2日上午10时30分左右，凌某在沈塘湾车站乘坐某公司经营的某路公交车前往吴山广场，该车在行驶至延安路口途中，因驾驶员操作不当，致使凌某在车内摔倒受伤，凌某送医院治疗，经诊断为：1. 左膝内侧副韧带损伤；2. 左股骨内上髁骨折。经两次住院手术等治疗，伤情基本稳定。医治后，经浙江M司法鉴定所鉴定为十级伤残。一审在审理过程中，某公司提出申请并要求对凌某的伤残等级重新进行司法鉴定，一审法院依法委托杭州H司法鉴定所进行鉴定，鉴定结论为十级伤残，误工时间建议为270天。凌某在住院治疗过程中，某公司共垫付医疗费27409.23元，护理费2385.3元，其他治疗费1500元。凌某以合同违约为由向法院起诉，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》及具体实施办法的相关规定请求某公司赔偿医疗费、交通费、鉴定费、残疾赔偿金、一次性生活补助费等。

一审法院认为，凌某乘坐某公司经营的公交车，双方之间已形成客运服务合同关系，某公司负有将凌某安全、及时地送达目的地的义务，现凌某在乘坐该车过程中因公交车驾驶员操作不当而受伤，依据《合同法》关于客运合同的有关规定，承运人对运输过程中造成旅客伤亡的损害后果，除旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的，承运人才能免除责任。现某公司未能举证证明存在上述情形，故某公司作为承运人，应承担客运合同违约责任，对凌某受到的人身损害进行赔偿。凌某选择合同违约之诉，

^① 对应2015年《食品安全法》第一百四十七条、第一百四十八条。

依据《消费者权益保护法》及具体实施办法的相关规定请求赔偿，并无不当。故判决某公司于判决生效后十日内赔偿凌某医疗费、交通费、鉴定费、残疾赔偿金、一次性生活补助费等共计 240324.38 元。

宣判后，某公司不服，提起上诉。

二审法院认为，《消费者权益保护法》第二条规定：“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护……”，凌某为生活需要而购买了某公司的车票后，即成为某公司的消费者，其要求按照《消费者权益保护法》进行赔偿符合法律规定。某公司以其是公益性质的客运公司，不适用《消费者权益保护法》的上诉理由缺乏依据。原审判决认定事实清楚，实体处理和适用法律正确，判决：驳回上诉，维持原判。

相关案例索引

陈某等敲诈勒索案（上海市第一中级人民法院〔2009〕沪一中刑终字第 100 号）

本案要点

本案的关键在于厘清消费者正当维权与敲诈勒索的界限。敲诈勒索罪是指以非法占有为目的，对被害人使用威胁或要挟的方法，强行索要公私财物的行为。消费者正当维权是指消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，依法要求提供商品或者服务的经营者承担相应的民事责任的行为。而敲诈勒索行为是指以非法占有为目的，以威胁或要挟的手段强索公共财物的行为。如果索取的钱财数额较大，达到了敲诈勒索罪的起刑点，则构成敲诈勒索罪。行为人假借消费者维权之名，采用要挟手段，强行索要他人钱款，数额较大的，其行为不仅侵犯了公私财物的所有权，还危及他人的人身权利或者其他权益，在客观方面采用了威胁、要挟、恫吓等手段，迫使被害人交出财物的行为，且主观上具有非法强索他人财物的目的，因此，其行为不是合法的维权，而是已构成了敲诈勒索罪，应依《刑法》第二百七十四条之规定惩处。

● 相关规定

《民法通则》第 134 条

第三条 【本法调整对象——经营者】经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵守本法；本法未作规定的，应当遵守其他有关法律、法规。

案例 3

经营者为消费者提供的服务，应当遵守本法和其他有关法律、法规（上海市中级人民法院〔2013〕沪一中民一（民）终字第 1754 号）

2012 年 12 月 22 日凌晨 3 时许，顾某到本市浦东新区博兴路 1650 号庞某经营的浅水湾浴场消费，一楼前台的工作人员给了顾某号码为 8083 的更衣箱钥匙

(一楼为洗澡、更衣区),后顾某在该浴场消费了人民币504元:浴资+按摩(位于二楼)+饮料。22日7时许,顾某换好衣服在一楼前台结账时称原先放在外套内侧袋皮夹里的现金人民币800元(新版百元票面,8张)和原先放在更衣箱搁板上的手表(牌子:MONTBLANC,中文名:万宝龙,序列号:BB3118579,2012年2月14日购买,澳门币23,570元,折合人民币18,856元,)遗失。浴场的经理(姓李)随即拨打“110”报警。“110”到现场后要求顾某到浦兴路派出所再去报案,后顾某于22日下午3时到浦兴路派出所报案,浦兴路派出所于24日对浴场当班一楼前台的工作人员(姓孙)亦作了询问笔录,该工作人员证明顾某进浴场时有戴手表。2013年1月9日,上海市公安局浦东分局对顾某财物被盗一案予以立案。

一审法院另查明,浅水湾浴场从大厅到更衣室每个角落都张贴了“警方提示”,内容为:“如有贵重物品请寄存总台,(如钱包、手机、首饰、大量现金等)如有遗失,本公司概不负责,谢谢配合”。事发当天顾某没有要求寄存。审理中,顾某称,进入浴场后在一楼换上浴室的衣服,把自己的衣服挂在更衣箱里,钱包放在衣服口袋里,手表、手机放在更衣箱的隔板上。顾某原本想洗澡,走到一半觉得时间太晚就又不想洗了,就回去打开更衣箱拿了手机,然后就去二楼大堂睡觉了,手表仍旧放在隔板上。

2013年2月,顾某诉至法院,向庞某提起财产损害赔偿之诉【案号:(2013)浦民一(民)初字第5756号】,后因顾某未按期缴纳诉讼费而按撤诉处理。2013年3月,顾某诉至原审法院,要求庞某赔偿顾某所盗财物:手表人民币18,856元、现金人民币800元,合计人民币19,566元,诉讼费由庞某承担。审理中,顾某选择以服务合同之诉起诉庞某。

一审法院认为,消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。本案中,顾某到庞某经营的浴场洗浴消费,双方依法建立了洗浴服务合同关系。现顾某以庞某未尽到安全保障义务导致其手表和现金遗失为由要求庞某进行赔偿,对此,应认为:首先,顾某的手表和现金是否在庞某的浴场遗失、遗失的手表是否即是顾某提供的发票上的那块万宝龙手表、遗失的现金金额是否为人民币800元,遗失是庞某的工作人员还是其他第三人所造成,上述疑问,因公安机关尚在调查中,故事实究竟如何目前均处于不确定中;其次,2006年12月1日起实施的《上海市沐浴、足浴行业经营和管理技术规范》是地方规范性文件,其中对沐浴场所的一般要求规定:更衣橱牢固、配有双锁,号牌字迹清楚,使用安全方便,有为宾客保管寄存贵重物品的服务设施。此处的“双锁”应理解为更衣箱安装有两把锁或更衣箱有两把钥匙,一把宾客,另一把由浴场保管以备急需时使用,而并非像顾某所理解的更衣箱需要宾客和工作人员同时开锁才能打开的意思,因为更衣箱并非保险箱,庞某的浴场也只是普通的而非高档的浴场。庞某的浴场是经相关部门审核批准后开业,故应当具备了开业所应具备的各项基本要求;三、庞某作为浴场的经营管理人,按照

公安机关的要求在浴场的大厅到更衣室每个角落都张贴“警方提示”，提示宾客对贵重物品进行寄存，是庞某作为经营管理者对进入浴场的宾客应尽的一般的告知和注意义务，是为了保护宾客的利益，并非是给宾客带来任何不利，故顾某以庞某张贴“警方提示”的形式作出对消费者不利的规定不能免除其责任的主张，显然不能成立。相反，顾某诉称遗失的手表价值近人民币2万元，显然属于贵重物品，然顾某在看到“警方提示”后未对该贵重物品进行寄存，自身具有不可以推卸的责任；四、顾某称财物遗失后，庞某浴场的工作人员第一时间进行了报警，并向警方提供了监控录像、配合警方作了笔录，处置措施未有任何不妥。综上，庞某作为浴场的经营管理人，已经尽到了同类交易情形下通行的注意义务，已经尽到了审慎管理人的安全保障义务，庞某向顾某提供的服务，符合保障人身、财产安全的要求，顾某要求庞某进行赔偿，缺乏事实和法律依据，故不予支持。

一审法院审理后，依照《消费者权益保护法》第三条、第七条、《侵权责任法》第三十七条的规定，于2013年6月14日作出判决：驳回顾某的诉讼请求。案件受理费人民币289元，减半收取计人民币144.50元，由顾某负担。

顾某不服原判，上诉至二审法院，其上诉请求：撤销原判，改判支持其原审诉讼请求。顾某上诉称，其与庞某之间是服务合同关系，庞某提供服务的同时应当保障顾某人身、财产安全，因庞某未尽此义务，故应当承担赔偿责任。顾某价值人民币18,856元的万宝龙手表及人民币800元现金均被盗，公安机关也认可被盗事实故予以立案。更衣箱的设置均有相关行业规范予以规定，原审法院对“双锁”的理解错误，正是由于庞某提供的设施不符合行业规范，导致顾某损失。浴场内张贴的“警方提示”属于“消费者权益保护法”规定的格式合同、通知，应属无效。

庞某辩称，顾某没有证据证明其当时佩戴了万宝龙手表，并携带了人民币800元现金。从浴场门口到更衣箱所经之处均张贴了“警方提示”，提示顾客将贵重物品寄存总台，公安机关对被盜事件立案后询问了浴场工作人员，浴场方没有嫌疑。本案所涉浴场虽属于小型浴场，但是经公安机关审批且进行年检，24小时都有服务人员。更衣箱上根据行业技术规范安装了两把锁，均交顾客持有，其中电子锁的公锁由经理持有，抽屉锁的备用钥匙存放保险箱，只能庞某启用。庞某认为其已尽到义务，不同意顾某的上诉请求，要求维持原判。

二审法院认为，顾某主张其所戴手表和现金均在庞某开设的浴场内被盗，且手表价值近人民币2万元、现金人民币800元，因到目前为止公安机关尚未就被盜财物一案做出结论性意见，庞某又不认可顾某所述主张，顾某在本案中欲证明其主张成立显然应当提供确凿证据，原审法院关于“目前事实究竟如何尚不确定”的意见无不当。庞某的浴场系经相关部门审批批准后开业，故其开业的基本条件已必备。浴场更衣箱也按照相关行业和管理技术规范的要求配备双锁，顾某称双锁必须由她和浴场工作人员同时开启，但该使用方式并无明文规定，而庞某所述的双锁的使用方式更符合普通浴场的客观情况。庭审中，顾某