

案 例 评 析 与 法 律 适 用

消费者权益纠纷

主 编 孙参政

中国方正出版社

消费者权益纠纷

主 编：孙参政

副主编：张 培 陈 晨
曹 波

中国方正出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益纠纷/孙参政主编. —北京: 中国方正出版社, 2005. 1

(案例评析与法律适用)

ISBN 7-80107-947-7

I. 消… II. 孙… III. 消费者权益—民事纠纷—案例分析
—中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 136380 号

(案例评析与法律适用)

消费者权益纠纷

孙参政主编

责任编辑: 贾奕琛

美术编辑: 九十工作室

出版发行: 中国方正出版社

(北京市西城区平安里西大街 41 号 邮编: 100813)

发行部: (010) 66560939 门市部: (010) 63094573

编辑部: (010) 63094520 出版部: (010) 66510958

网址: www.FZPress.com

责编 E-mail: pound007@sina.com

经 销: 新华书店

印 刷: 北京市梦宇印务有限公司

开 本: 880 毫米×1230 毫米 大 32 开

印 张: 10.625

字 数: 285 千字

版 次: 2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月北京第 1 次印刷

(版权所有 侵权必究)

ISBN 7-80107-947-7

定价: 20.00 元

(本书如有印装质量问题, 请与本社出版部联系退换)

前 言

当今社会，消费者与商家在信息、资金以及实力等方面存在着严重的不对称，消费者处于弱势地位，而商家、企业则势力庞大，因此，消费者在与商家的博弈中常常处于不利境地。这就使得消费者成为各国立法中优先保护的对象，消费者保护也成为各国立法上重点考虑的问题。

我国已于 1993 年通过了《中华人民共和国消费者权益保护法》，该法为消费者权益保护提供了明确的法律依据，在保护消费者权益和维护市场经济秩序方面发挥了巨大作用。但不可否认的是，法律都具有很强的抽象性，如果没有对法律的系统学习，就很难理解法条的真正含义。另外，即便对法条的含义有了一定的理解，要真正将纸面上的法律在实践中运用起来也并不是一件简单的事情。《消费者权益保护法》当然也不例外。

基于以上考虑，我们将实践中曾经出现的消费者权益纠纷案例加以编辑和讲解，以案例分析这种较贴近生活层面、易于被大家理解的形式编成本书，试图为以后出现的消费者权益纠纷提供参考，为消费者保护作出一点微薄的努力。本书具有以下特点：

1. 真实性、新颖性 案例全部选自近几年（截至 2004 年 12 月）发生的最新的真实案例，反映当前最新的法律法规适用下的案例，体现当前最新的诉讼动态。

2. 典型性 案例选取具备典型性，做到示范性强，在同类案例上具备代表性，对相似案例有启示性。

3. 全面性 案例选取全面，基本覆盖了相关法律法规的重点内容，不仅包含实体法的案例，也包含了程序法的案例。

4. 实用性 本书包括三方面的基本内容，案例评析、法律法规、司法文书写作，体现了运用的全面和实用。

在写作本书的过程中，尽管我们做了大量努力，但由于水平有限，不足之处在所难免，敬请读者和法律界同仁批评指正。

编 者

2005 年 1 月

编辑说明

进入 21 世纪的这几年是中国法制建设飞速发展的时期，重要是体现在法律建设的开展和公民学法用法的法律意识的提高。

法律本身就是调整社会关系，规范人们行为，保护社会秩序的一种社会制度。同时，法律作为一种学科，有其特定的专业知识，给普通公民学习和运用它带来一定的难度。为了更好的促进公民学法用法，我们特选取了十个与公民生活密切相关的法律领域，聘请了在法律事务方面经验丰富的一线法官和律师以案例这种示范性将的编写方式，结合相关法律、判决，编写本套丛书。

每册图书的案例选取结合了最新发生在实际生活中具有代表性的案例。

这套丛书的特点很突出，每册图书按照三个部分编写，即【经典案例评析】【法律适用】【常用法律文书】。

丛书第一部分【经典案例评析】中，案例选取有代表性、典型性，示范性很强，能起到举一反三的作用。案例评析以判例为核心，用通俗的语言讲解相关法理法律，易于理解。本部分的设立的栏目【相关法条】将本案所涉及到的相关法律法规予以集中规纳，便于读者在较短的时间内对该诉讼争议有一个较为全面的了解。

丛书第二部分【法律适用】中，编者汇集了与本法密切相关的法律法规和司法解释，内容全面，同时，为便于读者学习理解将主要的相关法律逐条添加《条旨》，起到一个引导学习的作用。

丛书第三部分【常用法律文书】中，编者将常用的法律文书的编写格式，结合案例和文书文本予以讲解，指导公民文书写作。丛书

以其案例选取的经典性对法律工作者也有一定参考作用。

在编写上，丛书中涉及到的判决日期均为终审判决；为保护当事人的声誉，书中相关人名、单位名称均为虚拟，请读者不要对号入座。

因为时间仓促，在编辑过程中，难免有纰漏的地方，敬请广大读者批评指正。

编 辑

2005 年 1 月

目 录

第一部分 经典案例评析

第一章 一般问题	(3)
1. 单位是否可以成为消费者权益保护法保护的 对象?	(3)
2. 农民购买农业生产资料受到损害, 是否可适用消费者 权益保护法?	(8)
3. 免费提供就餐行为是否属于经营行为, 造成消费者损 失是否应该赔偿?	(14)
4. 经营者是否有选择消费者的权利?	(19)
5. 违反基于诚实信用原则而生的照顾、保护义务的经营 者对消费者所受的损害应如何承担责任?	(24)
6. 无过错的生产者、经营者对消费者所受的损害应否承 担赔偿责任?	(30)
第二章 消费者的权利	(36)
7. 消费者在接受服务时, 人身安全受到损害是否可以主 张权利?	(36)
8. 消费者在购买商品或接受服务时财产受到损害是否可 以主张权利?	(41)
9. 消费者知情权受到侵犯如何维护权益?	(46)
10. 经营者侵犯消费者对商品的选择权, 消费者的权益怎 么维护?	(52)
11. 经营者强制交易的, 消费者的权益怎么维护?	(57)
12. 消费者应如何维护其损害赔偿请求权?	(62)

13. 消费者人格尊严权受到侵害的, 应如何维护其权益? (68)
- 第三章 经营者的义务** (73)
14. 经营者违反其法定义务的, 消费者是否可告其侵权? (73)
15. 经营者应当如何保障消费者的人身和财产安全?
..... (78)
16. 经营者没有提供真实信息造成消费者损害的, 是否可
以告其侵权? (83)
17. 经营者违反标明其真实名称和标记义务的, 消费者可
否告其侵权? (88)
18. 经营者不出具购货凭证和服务单据是否违反其法定
义务? (93)
19. 生产者提供的商品质量不合格造成损害的, 消费者是
否可以起诉? (97)
20. 经营者违反三包义务, 消费者如何维权? (103)
21. 经营者以格式合同的方式作出对消费者不公平、不合
理的规定, 消费者如何维权? (108)
22. 销售者的店堂告示不公平的, 消费者的权益应怎么
维护? (113)
23. 经营者侵犯消费者人格权的, 消费者的权益怎么维护?
..... (118)
24. 经营者侵犯消费者的人身自由, 应如何维权? (123)
- 第四章 责任主体的确定** (127)
25. 消费者在服用药品时因药瓶突然爆炸而受伤, 是否可
以直接要求药品生产厂家赔偿损失? (127)
26. 其他受害人因商品缺陷造成人身损害的, 是否可以向
销售者要求赔偿? (133)

27. 消费者仅仅因为购买的商品本身有瑕疵, 应向生产者
要求赔偿, 还是只能要求经营者赔偿? (139)
28. 消费者在经营者销售瑕疵商品而直接起诉生产者的情
形, 原告是否适格? (144)
29. 消费者在展销会上购买商品, 展销会结束后, 是否可
以向展销会的举办者要求赔偿? (150)
30. 消费者协会是否可以成为诉讼当事人, 作为原告或被
告参加诉讼? (156)
31. 广告的作者、经营者在不能提供经营者的真实姓
名、地址的情况下, 是否向消费者承担赔偿责任?
..... (162)

第五章 损害赔偿的进行 (167)

32. 经营者向消费者提供的商品存在瑕疵, 应当承担何种
民事责任? (167)
33. 造成消费者人身伤害时, 损害赔偿范围该如何计算?
..... (172)
34. 经营者违反保护、照顾、告知、保密等附随义务, 造
成消费者死亡的, 承担什么责任? (178)
35. 造成消费者的特定财产损害是否可能引发精神
损害赔偿? (183)
36. 保修期内两次修理仍不能正常使用是否应该更
换或退货? (189)
37. 经营者存在欺诈行为时, 是否应对消费者承担
惩罚性赔偿? (195)
38. 经营者不存在欺诈行为时, 消费者是否可以要求惩罚性
赔偿金? (201)

39. 顾客在超市的存包丢失, 商场是否要承担损害赔偿
任? (206)
40. 无行为能力消费者因饮料过烫而受伤, 是否有权要求
经营者赔偿损失? (212)

第二部分 适用法律

- 一、法律 (219)
- 中华人民共和国消费者权益保护法 (219)
- 中华人民共和国产品质量法 (229)
- 中华人民共和国广告法 (243)
- 医疗事故处理条例 (252)
- 二、司法解释 (267)
- 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 (267)
- 三、地方规范性文件 (270)
- 北京市实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法 ... (270)
- 广东省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法 ... (275)
- 天津市消费者权益保护条例 (284)

第三部分 常用法律文书

- 一、消费者要求人身损害赔偿的民事起诉书 (299)
- 二、经营者进行答辩的民事答辩状 (306)
- 三、消费者要求财产损害赔偿的民事上诉状 (312)
- 四、消费者要求人身损害赔偿的民事再审申请书 (318)
- 五、消费者要求撤诉的民事撤诉申请书 (324)

第一部分 经典案例评析

第一章 一般问题

1. 单位是否可以成为消费者权益保护法保护的 对象？

P 市某电工技术高等专科学校 诉某餐厅老板损害赔偿案

【问题提示】

①个人消费者并非订立合同的主体，可否依据消费者权益保护法提起诉讼？

②单位能否成为消费者权益保护法适用的主体？

【案情回放】

原 告：P 市某电工技术高等专科学校

地 址：P 市某区静海路

邮政编码：1 × × × × 9

法定代表人：王某某，校长

被 告：张某某，出生 1968 年 5 月 31 日中，汉族，P 市某区
朝阳工学餐厅老板

住 址：P 市某区静海路

邮政编码：1 × × × × 9

判决日期：2003 年 8 月 9 日

2001年初，P市某电工技术高等专科学校与P市某区朝阳工学餐厅老板签订协议，由该餐厅为原告学校的教职工提供餐饮服务，每天的中餐由被告的餐厅提供，原告每月初将餐费事先交给被告，被告承诺提供安全、卫生的饮食服务。2001年7月6日，原告P市某电工技术高等专科学校的教职工在被告餐厅就餐后，很多人感到恶心、头晕、腹痛等症状，部分教工病情较重，送往医院治疗，经医院诊断，病人系食用不洁食物引起的食物中毒。部分症状较重的教职工住院治疗，症状较轻的病人经医院做适当处理后相继出院。

原告因其教职工食物中毒，终止了与被告的协议，并多次与被告交涉，要求其承担责任，被告认为原告的餐费标准过低，以餐厅未能获利为由拒绝赔偿。后经当地工商部门协调，被告同意赔偿原告学校教职工的医疗费等损失2万元，并签字确认。被告朝阳工学餐厅老板张某某称，现在没有钱，等餐厅效益较好时，再偿还这笔债务。

2003年4月，原告P市某电工技术高等专科学校领导班子换届，原校长调任，由王某某担任校长，王某某上任后清理公司债务，发现被告朝阳工学餐厅老板尚欠技工学校2万元债务，遂与其交涉要求其还款并付利息，被告拒绝。后原告向该市某区人民法院提起诉讼，要求其承担该校教职工因在被告餐厅就餐而遭受的全部损害。

【法院审判】

一审法院审理后认为：

原告P市某电工技术高等专科学校与被告P市某区朝阳工学餐厅老板签订协议，由被告为原告教职工提供餐饮服务，该合同合法有效，对双方当事人均具有法律效力。双方均应依照合同的规定，履行合同义务。

由于被告提供的食物不符合食品安全标准，给对方单位职工造成损害，应当承担法律责任。但由于原告电力技工学校并非受害人，所以本案原告不适格，遂判决驳回原告的诉讼请求，案件受理费由原告承担。

一审判决后原告不服该判决提起上诉。

二审法院审理后认为：

原告 P 市某电工技术高等专科学校与 P 市某区朝阳工学餐厅老板签订协议，由被告为原告教职工提供餐饮服务，该合同合法有效，对双方当事人具有法律效力。双方均应依照合同的规定，履行合同义务。由于被告提供的食物不符合食品安全标准，给对方单位职工造成损害，应当承担法律责任。

原告学校与被告餐厅之间订立的合同为涉他合同，教职工有向餐厅请求提供就餐服务的权利，被告餐厅也有义务向原告教职工提供符合约定的餐饮服务。但被告餐厅违反合同约定，向原告教职工提供不符合食品安全标准的食物，不但违反了合同的约定，而且违反了法律的一般规定。根据合同法关于涉他合同，即该法第六十四条的规定，当事人约定由债务人向第三人履行义务的，债务人未向第三人履行债务或履行债务不符合约定，应当向债权人承担违约责任。所以，原审法院以原告不是受害人为由，认为原告不适格并驳回本案诉讼请求是不正确的。

原告学校与被告餐厅之间所订立的合同为由被告餐厅向原告教职工提供餐饮服务，该服务为生活消费，原告与被告之间的争议根据消费者权益保护法的规定，属于消费者权益保护法的调整范围，可以适用消费者权益保护法。而单位消费者，是指单位购买生活消费品为个人使用的单位。显然，消费者权益保护法所调整的单位消费者所订立的合同均为涉他合同，单位最终要将所购的商品或服务提供给本单位的职工。因此，根据消费者权益保护法的规定，本案单位作为原告是合适的。

当事人订立的和解协议是原告与被告间的真实意思表示，具有法律拘束力，原告主张被告承担原告学校教职工的全部损害的请求只能理解为原告主张被告履行该协议。因此，根据《消费者权益保护法》、《合同法》的规定，判决如下：

一、撤销一审法院判决；

二、被告 P 市某区朝阳工学餐厅老板张某某向本案原告 P 市某

电工技术高等专科学校赔偿2万元及利息，利率按同期银行存款利率计算。

【案例评析】

本案是一起消费者接受服务过程中因经营者的过失致使消费者人身权益受到损害的案件，焦点问题是消费者身份的确定，即单位或团体能否成为消费者的问题，一审法院以单位不是受害人为由，驳回原告的诉讼请求，这是不正确的。二审法院从涉他合同及消费者权益保护法关于消费者的规定出发，认定单位可以成为消费者，并据以作出判决。二审法院的判决是正确的。

在现实生活中，存在很多这样的问题，即消费者个人虽然接受了经营者的服务，或使用了生产者生产或销售者销售的商品，但消费者本人却并非合同的当事人，但作为合同订立者的单位或法人并未受到损害。这时对于个人消费者遭受到的损害，消费者个人能否基于合同提起诉讼，单位能否清算消费者本人的损害而以单位的名义提起诉讼，是实务中并未完全解决的问题，司法实践的混乱不利于消费者权利的保护。

根据《消费者权益保护法》的规定，所谓消费者是指为生活消费需要而购买、使用商品或接受服务的人。从内涵上来看，生活消费是与生产消费相对应的法律概念，前者消费者购买的消费品是为了满足自己或他人生活的需要，不具有销售赢利的经济目的或动机，生活消费又包括物质产品的消费与劳务服务消费。从外延上来看，消费者保护法规定的消费者包括个人消费者和单位消费者，单位消费者是指单位购买生活消费品为个人使用的单位，最终的消费者是个人，规定单位可以成为消费者是合理的，有利于单位清算个人消费者的损害。

另一个值得注意的问题是，消费者个人并非合同的当事人，能否依据单位与经营者订立的合同提起诉讼。从消费者权益保护法的立法目的来看，该法规定因购买、使用经营者销售的商品的人受消费者权益保护法保护，而未规定买受人受消费者权益保护法保护，消费者保护法规定的消费者还包括购买者的家庭成员，及其他经营者应合理预