

《公民维权指南》丛书

GONGMINWEIQUANZHINAN CONGSHU

CHILELELE HAIZHAONISUANZHANG

吃了,乐了,还 找你算账

■ 王建平 主编

—— 餐饮娱乐消费中的权益维护

吃了,乐了,还
找你算账



四川出版集团
四川人民出版社

《公民维权指南》丛书

GONGMINWEIQUANZHINAN

CHILELELE HAIZHAONISUANZHANG



吃了,乐了,还算账
找你

业学院图书馆
书章

——餐饮娱乐消费中的权益维护

王 骏 常 良 罗燕飞 著

四川出版集团
四川人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

吃了,乐了,还找你算账:餐饮娱乐消费中的权益维护/王建平主编. —成都:四川出版集团·四川人民出版社,2004.2
(公民维权指南)

ISBN 7-220-06628-7

I. 吃… II. 王… III. ①饮食业-消费者权益保护法-基本知识-中国②文娱活动-消费者权益保护法-基本知识-中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 110755 号

CHILE LELE HAIZHAONISUANZHANG

吃了,乐了,还找你算账

——餐饮娱乐消费中的权益维护

王建平 主编

责任编辑
封面设计
技术设计
责任校对
出版发行

网 址

防盗版举报电话

印 刷
开 本
印 张
字 数
版 次
印 次
印 数
书 号
定 价

谢 雪
魏晓炯
古 蓉
伍登富
四川出版集团
四川人民出版社(成都盐道街3号)
<http://www.bookssss.com>
E-mail: scrmcbsf@mail.sc.cninfo.net
(028)86679239
四川教育学院印刷厂
787mm×1092mm 1/32
5.5
81 千
2004 年 2 月第 1 版
2004 年 2 月第 1 次印刷
1—3000 册
ISBN 7-220-06628-7/D·862
12.00 元

■ 著作权所有·违者必究

本书若出现印装质量问题,请与工厂联系调换

总 序

法律是什么？法律是人们日常生活关系以及各种利益的调节器、保护神。可是，过去、现在或者将来，人们往往对法律有着或多或少、或强或弱、或明或暗的陌生感、疏远感和恐惧感。

传统中国的儒家文化，塑造了几千年来中国老百姓“君子喻义，小人趋利”的义利观、是非观和诉讼观。在中国，儒家正统的权利观念、权利意识的影响，可谓大隐于形、入骨深髓或者根深蒂固。耻于言利，怯于维权，羞于争讼，造成了整个社会广泛存在的对“好人不告状，维权是刁民”这样说法的认同感或者支持感。

现代法治社会，传统的文化价值观受到了来自人们利益冲突方面的强烈质疑，

为什么我们不能理直气壮地维权？事实上，人们尊重权利、维护权利，以及为了权利而斗争，恰恰是从法律开始的。法律给了人们维权的规则，教给人们维权的方法，赋予人们维权的价值观念。于是，作为各种利益的调节器、权利的分配者的法律，在社会主义市场经济条件下，受到了人们的敬重，在我们的生活中，法律是不可或缺的。倡导诚信，发扬民主，维护权利，用法律保持良好的交易秩序，已经成为人们不灭的梦想。

但是，仅仅制定了法律，或者写在纸上的法律，并不能代表我们就在事实上拥有了相应的权利。法律只是界定、确认了权利，在人们有纠纷时保护权利。“徒法不足以自行”，古人早就这样说。没有权利观念、权利意识，没有积极维护权利的行为，任何时候，法律也不过是一纸空文。

1998年的春天，我国在《宪法》中庄严地写进“建设社会主义法治国家”的目标。于是，法治就成为政治文明的重要表现形式。在我国，立法者唯恐法律不健全危及社会稳定，于是通过立法给人们提供

了全面、系统、庞大而复杂的法律规范体系，以求社会生活井然有序，人民安居乐业。可是，现实生活中，漠视权利，侵害他人利益，甚至是肆无忌惮的损害、践踏他人权利的行为，仍然频繁地发生。那些权利受到侵犯者，却不知道如何保护自己的利益，这在事实上怂恿了侵权行为；对法律的不知，或者知之太少，以及知之片面等等，使人们陷入了维权困境。因此，知法、守法和用法，已经成为社会主义市场经济背景下，一个合格公民的迫切需要，更是人们维护自身利益的重要基础。

作为法律的研究者，以及法律活动的实践者，不仅要检讨中国法律的历史，更应当反思究竟如何为中国法治建设尽自己的绵薄之力。于是，给面对纷繁复杂、纠纷难断，却不知如何运用法律、法规的人们，提供法律顾问般的帮助，就成了我们编写这套丛书的动机。

我们深知：任何人法律意识的培养，绝不是学一学法律条文，读一读法律理论书籍，或者听一听各种案件的审理，就能全部完成或者完善的。但是，这样一些尝

试，又确确实实是人们熟悉法律，掌握法律，运用法律来解决实际问题必不可少的。

本套丛书，从与人们生活密切相关的衣食住行用、生老病死养等方方面面入手，以大量有现实针对性、新颖性的具体案例说法，剖析问题，为有效解决问题出谋划策、提供借鉴和建议。

为了便于阅读和理解，本丛书的文字深入浅出，内容简洁明了，是真正方便人们学法、用法，足不出户便能请到身边的一个“法律顾问”。

《公民维权指南》丛书拟分批编辑出版，第一批为8本，分别是：

《婚姻利益拯救

——婚姻家庭中的权益维护》；

《吃了，乐了，还找你算账

——餐饮娱乐消费中的权益维护》；

《一世无忧

——社会保障中的权益维护》；

《在家千日好，出门时时难

——旅游者权益维护》；

《购房，购房，小心掉进陷阱里

——购房者权益维护》；

《不仅仅是要个说法

——农民权益维护》;

《工作着是美丽的

——劳动者权益维护》;

《搭上智力成果市场化的快车

——入世后的知识产权维护》。

目 录

第一章 质量——消费者维权的重中之重

1. 餐饮业卫生条件不达标如何受罚 (3)
2. 餐具的消毒及保存有无具体要求 (7)
3. 发现不洁食品，能否拒付全部就餐费用
..... (10)
4. 发现食品加工人员存在有碍食品卫生的
行为，消费者能否拒绝受领食品 (13)
5. 可疑变质食品能否要求撤换或退回 (16)
6. 一次性餐具能否重复使用 (21)
7. 食物中毒引起的赔偿责任 (23)
8. 食物中毒，如何取证 (27)
9. 食物中毒，如何索赔 (30)

第二章 安全——对餐饮娱乐场所的首要要求

1. 用餐时卡式炉气罐爆炸致残，告谁 …… (37)
2. 就餐时遭第三人伤害，餐馆是否承担责任
…………… (47)
3. 椅子坐垫“咬”断顾客手指怎么办
…………… (53)
4. 烫伤孩童谁之过 …… (54)
5. 顾客在酒店摔伤，顾客与酒店对损害事实
都无过错 …… (56)
6. 买早点摔伤毁容，店主可否因店堂内贴有
警示语免责 …… (58)
7. 饮茶受伤，调解获赔偿 …… (61)
8. 鸡蛋爆炸伤及消费者，如何赔偿 …… (63)
9. 公园等游乐场所是否必须设置残疾人辅助
设施 …… (65)
10. 在公园游玩时被害，公园有责任吗？
…………… (69)
11. 游泳池发生死亡事件，死者亲属如何
获赔 …… (73)
12. 孪生女童溺水，经营者有责 …… (75)
13. 游泳池跳水致瘫索赔百万 …… (77)
14. 娱乐城保管物丢失，谁负责 …… (79)

15. 儿童洗温泉被烫伤，不仅仅是监护人的责任 (81)
16. 歌舞厅内手机不翼而飞，消费者可否要求经营者赔偿 (83)
17. 游泳摔坏肾，谁负责 (86)

第三章 餐饮娱乐的价格是否说不清，道不明

1. 餐饮娱乐服务收费是否必须明码标价 (91)
2. 什么是暴利 (95)
3. 为什么餐饮娱乐场所的酒水如此贵 (99)
4. 酒水开瓶费是否应该收取 (102)
5. 设置最低消费是否合理 (110)
6. “时价”等模糊定价是否合理 (113)
7. 加收服务费是否合理 (115)
8. 经营者多收价款，消费者能否要求退还 (117)
9. 公园经营者能否设立“园中园”多次收取门票 (120)

第四章 经营中不得违背的游戏规则

1. 观众太少，经营者能否拒放电影 (125)
2. 上菜时间拖延，消费者能否要求退菜

- (130)
3. 茶楼承包人走了, 烫伤责任由谁负 (134)
4. 麻将噪声何时休 (135)
5. “谢绝自带酒水、食物”的告示是否合法
..... (141)
6. “衣冠不整, 禁止入内”是否侵权 (145)
7. 用餐送彩票, 是否合法 (149)
8. 录像厅, 不敢随便进 (150)
9. 进网吧需要父母陪着吗? (154)
10. 车丢了, 餐馆是否该赔偿 (159)

第一章

质量——消费者 维权的重中之重

1

餐饮业卫生条件不达标如何受罚

案例介绍

李某经营的个体小吃店既未办理食品卫生许可证年审手续，四名从业人员也无健康上岗证，店外露天经营肉包等食品，未采取任何防蝇防尘措施，餐具未经消毒就供顾客使用。

卫生监督部门认为其违反了《中华人民共和国食品卫生法》第8条第1款和第26条、第27条的规定。针对李某的违法事实，根据《中华人民共和国食品卫生法》第41、47条的规定，作出了罚款人民币800元和责令改正的行政处罚决定。李某接到处罚决定书15天内既不履行罚款，也未申请复议或向法院起诉，后经卫生监督机构电话和书面催缴仍不缴纳罚款，因此，卫生监督机构于8月22日申请人民法院强制执行。

法院接到申请书后查阅了办案卷宗，找到了李某，核实无误。认为食品卫生监督机构对李某的处罚事实清楚，适用法律正确。很快发出传票，要求李某履行罚款。可当事人总是不予理睬，以

没钱交不起为由拒绝缴纳。后法院决定将其家中一台旧摩托车扣押，当众将摩托车拍卖，抵交罚款和强制执行费，才得以结案。

餐饮娱乐场所所有无具体的卫生标准？

法理分析

本案主要涉及餐饮娱乐场所的具体卫生标准问题。关于餐饮娱乐场所所有无具体卫生标准的问题，回答是肯定的，主要体现在《中华人民共和国食品卫生法》及相关法律法规的规定中。《中华人民共和国食品卫生法》第8条规定了食品生产经营过程必须符合十项卫生要求，其中有六项是与场所的具体卫生标准有关的，主要有：

（一）保持内外环境整洁，采取消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他有害昆虫及其孳生条件的措施，与有毒、有害场所保持规定的距离；

（二）食品生产经营企业应当有与产品品种、数量相适应的食品原料处理、加工、包装、贮存等厂房或者场所；

（三）应当有相应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、洗涤、污水排放、存放垃圾和废弃物的设施；

（四）设备布局和工艺流程应当合理，防止待加工食品与直接入口食品、原料与成品交叉污染，食品不得接触有毒物、不洁物；

(五) 餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器，使用前必须洗净、消毒，炊具、用具用后必须洗净，保持清洁；

(六) 贮存、运输和装卸食品的容器包装、工具、设备和条件必须安全、无害，保持清洁，防止食品污染。

《餐饮业食品卫生管理办法》第8条规定，餐饮业加工经营场所应当保持内外环境整洁，采取有效措施，消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫及其孳生条件。

《食品卫生法》第26条规定，食品生产经营人员每年必须进行健康检查；新参加工作和临时参加工作的食品生产经营人员必须进行健康检查，取得健康证明后方可参加工作。

凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病（包括病原携带者），活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病的，不得参加接触直接入口食品的工作。

《食品卫生法》第27条规定，食品生产经营企业和食品摊贩，必须先取得卫生行政部门发放的《卫生许可证》方可向工商行政管理部门申请登记。未取得《卫生许可证》的，不得从事食品生产经营活动。

食品生产经营者不得伪造、涂改、出借《卫生许可证》。