



民商法系列丛书·以案说法

Minshangfa Xilie Congshu Yian Shuofa

Xiaofeizhe Quanyi Baohufa Anli Pingxi

消费者权益保护法 案例评析

吴景明 ©主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press



民商法系列丛书·以案说法

ISBN 978-7-81134-652-7



9 787811 346527 >

责任编辑：魏学文 王文君

责任印制：陈治龙

封面设计： 春天·书装工作室

定价：35.00元

一、民商法系列丛书·教材

- | | |
|---------|----------|
| 1. 民法学 | 2. 商法学 |
| 3. 民法总论 | 4. 物权法 |
| 5. 债权法 | 6. 婚姻继承法 |

二、民商法系列丛书·以案说法

- | | |
|-------------------|----------------|
| 1. 旅游法案例评析 | 2. 劳动合同法案例评析 |
| 3. 物权法案例评析 | 4. 人格权法案例评析 |
| 5. 合同法案例评析 | 6. 婚姻继承法案例评析 |
| 7. 房地产法案例评析 | 8. 税法案例评析 |
| 9. 环境法案例评析 | 10. 破产法案例评析 |
| 11. 担保法案例评析 | 12. 体育法案例评析 |
| 13. 票据法案例评析 | 14. 侵权法案例评析 |
| 15. 债权法案例评析 | 16. 电子商务法案例评析 |
| 17. 教育法案例评析 | 18. 著作权法案例评析 |
| 19. 商标法案例评析 | 20. 专利法案例评析 |
| 21. 建筑物区分所有权法案例评析 | 22. 道路交通法案例评析 |
| 23. 公司法案例评析 | 24. 证券法案例评析 |
| 25. 新保险法案例评析 | 26. 建筑法案例评析 |
| 27. 网络法案例评析 | 28. 特许经营法案例评析 |
| 29. 人身侵权损害赔偿案例评析 | 30. 房屋买卖租赁案例评析 |
| 31. 反不正当竞争法案例评析 | 32. 反垄断法案例评析 |
| 33. 消费者权益保护法案例评析 | 34. 医疗纠纷案例评析 |
| 35. 航空法案例评析 | 36. 产品质量法案例评析 |

三、民商法系列丛书·专著

民商法系列丛书·以案说法

消费者权益保护法 案例评析

主 编 吴景明

撰稿人 (按撰写章节为序)

罗 洁 杨 颖

苏 佳 董洪涛

对外经济贸易大学出版社

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益保护法案例评析/吴景明主编. —北京:
对外经济贸易大学出版社, 2010
(民商法系列丛书. 以案说法)
ISBN 978-7-81134-652-7

I. ①消… II. ①吴… III. ①消费者权益保护法—案
例—分析—中国 IV. ①D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 038961 号

© 2010 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

消费者权益保护法案例评析

吴景明 主编

责任编辑: 魏学文 王文君

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京市山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 170mm × 230mm 23 印张 426 千字

2010 年 4 月北京第 1 版 2010 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-652-7

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 35.00 元

民商法系列丛书

编委会主任：

江 平（中国政法大学终身教授、博士生导师）

编委会成员：

王保树（清华大学法学院教授、博士生导师）

尹 田（北京大学法学院教授、博士生导师）

孙宪忠（中国社会科学院法学研究所研究员、博士生导师）

刘俊海（中国人民大学法学院教授、博士生导师）

苏号朋（对外经济贸易大学法学院教授、博士生导师）

总 序

对外经济贸易大学出版社近年来一直致力于法律书籍的出版，为中国的法学研究和法律教育作出了重要贡献。为了整合资源，打造更具影响力的作品，该出版社决定重点开拓民商法领域，推出“民商法系列丛书”，并委托本人筹划这一出版项目。

中国建设社会主义法治国家、推行社会主义市场经济体制的基本政治、经济目标决定了法律必然要在社会生活中扮演核心角色。民商法作为维护社会普通民众、市场主体正当利益的法律部门，具有最为广泛的影响力，也最受社会关注。中国当前的绝大多数法律纠纷为民商事纠纷，各级法院审理的绝大多数案件为民商事案件，律师从事的绝大多数工作为民商事业务。民商事立法是中国立法机关花费时间最多的立法，民商事法律课程是中国各个大学法学院中学分最多的课程。与民商法的这一重要地位相当的是，在中国的法律出版物中，民商法领域的图书所占数量也最多。

本套丛书要在如此多的出版物中产生影响力，就应当具有自己的特点。我认为，本套丛书应当坚持如下几个原则：（一）解决中国的问题。在选题上，应当选择中国目前在民商法领域面临的重大理论和实践问题，而不应是单纯介绍外国法。（二）具有开拓性。作为探讨对象的主题应当是尚未被充分地分析、整理、研究的问题，从而使作品在某一领域居于领先地位。（三）尊重学术规范。每一部作品都应当严格遵守学术规范，作品内容要有创造性，作品形式要符合国家在体例上的要求。绝不因赶进度而放弃质量，更不允许抄袭与剽窃行为。在中国目前重数量而不重质量的学术浮躁现象面前，应当告诫自己做事要更慢一点，更严谨一点。

本套丛书由三个部分组成：第一部分是专著，包括在民商法某一

领域有开创性研究的作品；第二部分是教材，包括本科生与研究生层次的教材；第三部分是案例，包括教学案例和向法律专业人士及关注法律的社会各界人士提供的案例作品。

本套丛书具有开放性，我们将出版全国各大法律院校、研究机构在民商法领域学有专攻的专家学者的优秀作品，从而将本套丛书逐步打造成重要的民商法作品的出版基地。

为了保证本套丛书的质量，对外经济贸易大学出版社延请北京各大法学院校与研究机构的专家学者组成编委会。编委会主任由中国政法大学终身教授、博士生导师江平先生担任，编委会成员包括：王保树（清华大学法学院教授、博士生导师）、尹田（北京大学法学院教授、博士生导师）、孙宪忠（中国社会科学院法学研究所研究员、博士生导师）、刘俊海（中国人民大学法学院教授、博士生导师）、苏号朋（对外经济贸易大学法学院教授、博士生导师）。

民商法是颇具魅力的法律部门，我们正是受其吸引而不断地研究、探索，希望本套丛书能够为这一进程助一臂之力。

苏号朋

2007年8月20日

前言

与成年男性公民相比，妇女、儿童是弱势群体；与健康人相比，残疾人是弱势群体；而与经营者相比，消费者又是最大的弱势群体。当消费者面对琳琅满目的商品、令人眼花缭乱的促销广告、上下齐手的价格操纵和日益扩大的“信息偏在”（又称信息不对称）时，他们不免“感性、愚蠢”。在通行分工和交换的商品社会，消费伴随人的终生，每个个人都不是消费者的绝对旁观者，要进行生活消费，就会成为消费者和潜在受害者。每个人都不可避免会受商业广告的诱惑和消费陷阱的欺诈，就像不可能尝出色香味美的食品中含有“苏丹红”、香甜柔滑的牛奶中含有“三聚氰胺”一样，普通的消费者不可能都是所有商品和服务的专家，掌握所有有关商品和服务的专业知识，去自行鉴别所有商品和服务的品质、质量，保证自身消费安全。正因如此，对经营者课以较重义务，赋予消费者较多权利，对这一弱势群体进行特别保护，是必要的，有利于实现公平正义和社会和谐。

国家通过制定《消费者权益保护法》，对经营者课以广泛的安全保障义务，以保障消费者人身和财产上普遍的安全利益；课以提供真实信息、出具凭证和发票的义务，赋予消费者知悉真情权和接受教育权，纠正两者间的“信息偏在”；课以公允义务，赋予消费者公平交易权，規制格式合同、店堂告示，以纠正泛滥的合同自由之弊；课以尊重和容忍义务，以保证消费者的获得尊重权、监督批评、结社权；课以诚信义务，构建欺诈行为的惩罚性赔偿责任，实现对弱势消费者的倾斜性保护；课以“产品责任”，明确产品给消费者造成损害时即使经营者无过错也要承担赔偿责任，以纠正过错责任带来的严重社会不公。

《消费者权益保护法》不是民法规范与行政法规范的剪粘拼接，也不是合同法与侵权法的简单交叉，它有深远的时代背景和独立的理论支撑。消费者权益保护法是不同于公法与私法的学科，属于一个新兴、独特的第三法域，需要我们用超越公法与私法的新视角来审视和处理不断出现的新问题。由于消费行为的普遍性以及相关法律实施的成熟，对第三法域的研究日益离不开《消费者权益保护法》广泛的实践和丰富的案例材料。

2 ► 消费者权益保护法案例评析

鉴于《消费者权益保护法》及相关案例的重要性，我们编写了这本书。“案例+分析”的表达形式比单纯的理论阐述形象直观，容易为广大非法律专业读者所理解接受，也有利于法律初学者“理论联系实际”。对研究者而言，案例能激发问题意识，便于他们发现问题，进行更深入的理论研究。

我们在编写过程中紧扣时代脉搏，力求引用最新的、典型的案例材料，保证内容的新颖性和代表性。

本书分为上下两篇，上篇按消费者权益保护法传统理论体系编排案例，并在案例的分析部分进行了基本理论的简单介绍，使读者在阅读一个个独立的案例时能对消费者权益保护理论体系有一个整体的认识；下篇按消费领域的不同进行分类编排，以期方便读者的查找和类比引用。

案例的内容按案情简介、审理结果、法理评析、法条点击的顺序编写，脉络清晰；本书基本上都给出了案例的来源出处，以方便读者的查找、阅读和进一步研究。

每个案例的题目都概括了案例的焦点问题和主要内容，但未必包括了分析中涉及到的所有问题，而且因写作与阅读目的的不同，作者的关注角度也未必与读者一样。

全书由吴景明、董洪涛、罗洁、杨颖、苏佳撰写，并由吴景明老师审阅定稿。需要说明的是，虽然全书经过了统一的审阅，但各位作者都有其独立的思考并需对其内容负责，并且他们的分析结论也不是惟一和最终的。

本书写作大体分工的情况如下：

罗洁上篇第一章第一节，下篇第七、八、九章；杨颖上篇第二章第一节，第三章第一、二节，下篇第十一、十二、十三章；苏佳上篇第一章第二节，第三章第三节，下篇第十章；董洪涛上篇第二章第二节，下篇第四、五、六章。其中个别案例在结构统筹时有调整。

尽管我们作出了很大的努力，但错误在所难免，欢迎各位同仁和广大读者批评指正。

编者

2009年11月

目录

上篇 基本理论与典型案例

第一章 总则	3
第一节 消费者概念	4
1. 购买生产资料的农民是不是消费者? ——云南农民诉某化肥厂案	4
2. 未成年人能不能成为消费者? ——6岁幼童诉某供销大厦赔偿案	6
3. 无偿取得的赠品有瑕疵, 消费者能否就赠品享有消费者的权利? ——张某诉某电脑商家赠品瑕疵案	10
4. 知假买假者是否属于消费者? ——王某诉某商家出售国内禁销电话案	12
第二节 基本原则	16
5. 酒楼收取开瓶费是否合法? 是否符合公平原则? ——曲某诉某酒楼返还开瓶费、赔偿损失并赔礼道歉案	16
6. 怎样理解《消费者权益保护法》中的诚实信用原则? ——张某与某购物广场购销茅台酒索赔纠纷上诉案	20
7. 公共事业单位能否以免费为由向消费者强制提供服务? 如何理解 《消费者权益保护法》上的自愿原则? ——孙某诉中国移动某房地产公司等侵权纠纷案	24
第二章 消费者权利和经营者义务	29
第一节 消费者权利	31
一、安全权	31
8. 以他人名义接受服务就应该被剥夺安全保障权吗?	

2 ► 消费者权益保护法案例评析

——张某诉某美容院未保证其人身安全案	31
9. 赠品致消费者受伤商家是否应该承担责任？	
——吴某诉吉水县某电器行请求赔偿案	35
10. 消费者财产安全受到侵害如何求偿？	
——崔某诉东方摩托车行请求返还购车款案	38
二、知情权	41
11. 进口商品可否不附中文标识？	
——吕某诉长安百盛、日本索尼株式会社侵权案	41
12. 消费者知情权与经营者商业秘密孰轻孰重？	
——张某投诉某中医院特诊专家侵犯其知情权案	44
三、自主选择权	47
13. 购买打折商品的消费者，其权利是否也打折？	
——陈某投诉某服装店侵犯其权利案	47
14. 消费者行使自主选择权是否有限度？	
——叶某诉重庆某公交公司请求赔偿精神损失案	49
四、公平交易权	53
15. “天价”理发店漫天要价是否属于正当经营行为？	
——河南省郑州市某理发店侵犯消费者公平交易权	53
五、求偿权	56
16. 交房三年后管道漏水，业主损失向谁索赔？	
——赵某诉某房地产开发商要求赔偿损失案	56
17. 第三人因缺陷产品受到损害如何求偿？	
——王某购买不合格彩电炸伤邻居案	61
六、结社权	64
18. 面对强势的经营者消费者该如何维护自己的合法权益？	
——某银行网银失窃客户集体维权案	64
七、知识获取权	66
19. 如何保障消费者的知识获取权？	
——广东东莞麻涌镇多个政府部门联合向消费者宣传消费知识案	66
八、人格尊严及民族风俗习惯受尊重权	69
20. 经营者怀疑消费者盗窃其商品是否有权搜查？	
——陈某诉某超市案	69
21. 经营者不尊重消费者的民族习惯应否承担赔偿责任？	

——马某向消费者协会投诉某饭店不尊重其民族风俗习惯案	72
九、监督权	75
22. 消费者行使监督权到底需要承担多大的风险？	
——深圳某股份有限公司诉邹某侵犯其名誉权案	75
第二节 经营者义务	79
一、安全保障义务	79
23. 如何认识经营者对消费者负有的防范、制止第三人侵权的安全保障义务？	
——吴乙等诉中国建设银行云南省某支行等人身损害赔偿案	79
24. 经营者未警示风险致消费者死亡，是否应该承担安全保障义务？	
——余某与陈甲等人身损害赔偿纠纷上诉案	84
25. 对儿童未尽安全保障义务造成损害，商场应如何承担责任？	
——三亚一方百货广场商贸有限公司与刘甲人身损害赔偿纠纷上诉案	88
26. 顾客自助寄存的物品丢失，超市是否要承担责任？	
——汉中某有限责任公司与徐某返还原物纠纷上诉案	92
27. 物业公司对业主车辆有管护义务吗？	
——许某与珠海市某物业管理有限公司财产损害赔偿纠纷上诉案	96
二、提供真实信息的义务	101
28. 考试辅导机构在期刊上发布虚假广告，该承担什么责任？	
——崔某诉北京四联某中心等虚假广告纠纷案	101
29. 生产者在产品包装上作夸大宣传，销售者是否要承担责任？	
——熊某诉珠海市某有限公司等消费者权益纠纷案	105
30. 生产者在产品外包装上标注“本品通过 ISO9001 国际质量体系认证”字样，是否构成欺诈，销售者是否应承担责任？	
——徐某诉南宁某商业有限公司产品责任纠纷案	109
31. 促销广告中的进货价不实，经营者是否应当承担责任？	
——张某诉某商场出售虚假标价毛衣案	113
三、提供相应的凭证和单据的义务	116
32. 经营者不如实开具发票，对消费者日后索赔有无影响？	
——王某购电脑虚开发票案	116
四、不得从事不公平、不合理交易的义务	118
33. 未达包间最低消费标准，消费者被经营者要求交包间费，是否合理？	

4 ► 消费者权益保护法案例评析

——刘某诉某酒楼返还包间费案	118
34. 未向投保人明确说明保险合同中的责任免除条款, 免责条款是否生效?	
——中国 AA 人寿保险股份有限公司云南分公司与刘某保险 合同纠纷上诉案	122
五、包修、包换、包退义务	126
35. “特价商品”是否属于“三包”范围?	
——王某与某商家产品质量纠纷	126
第三章 消费者权益的保护	129
第一节 消费者组织	131
36. 消费者协会维护谁的权利?	
——湖北消协滥用监督权案	131
第二节 争议解决	134
37. 消费者与经营者之间发生争议是否一定需要第三方介入解决?	
——季某与某家具店协商解决消费争议案	134
38. 消费者如何通过消费者协会调解维护自己的合法权益?	
——李某投诉山东陵县某家电大卖场虚假宣传侵犯其知情权案	138
39. 消费者如何通过行政机关维护自己的合法权益?	
——李某投诉某餐馆利用“鸳鸯菜单”欺诈消费者案	141
40. 如何通过仲裁解决消费争议?	
——消费者周某向安徽郎溪县某花炮厂索赔案	144
41. 消费者如何通过诉讼来维护自己的合法权益?	
——王某诉某公司要求精神损害赔偿案	148
第三节 法律责任	152
42. 如何认定产品缺陷? 产品责任的构成要件是什么?	
——谢某诉肯德基公司某分店案	152
43. 消费者该向经营者求偿还是向生产者求偿?	
——曹某等诉某花炮制作有限公司等产品责任纠纷案	155
44. 消费者应提起违约之诉还是侵权之诉?	
——刘甲与刘乙客运合同纠纷上诉案	159
45. 消费者在租赁柜台上购物发生质量问题如何维权?	
——孙某诉某电信市场财产损害赔偿纠纷案	162

46. 产品局部欺诈赔多少? ——左某诉某通信公司等用非卖品手机电池以次充好 买卖合同纠纷案	165
47. 经营者承诺假一赔十时, 赔双倍还是赔十倍? ——袁某与某通讯器材商行买卖合同纠纷再审案	169
48. 消费欺诈应当如何认定? ——张某诉某电器有限公司侵犯消费者权益纠纷案	173
49. 知假买假者可否获得双倍赔偿? ——程某诉某家电商厦卖假纠纷案	177
50. 消费者在餐厅用餐时因餐厅使用的就餐用具发生爆炸致残, 应该由谁承担责任? 赔偿责任范围是否包括精神损害赔偿? 如何确定赔偿数额? ——贾某诉某气雾剂公司、某厨房用具厂、某餐厅人身损害赔偿案	180
51. 产品缺陷致人死亡案中应当怎样分配举证责任? ——陈某、林某诉某汽车公司损害赔偿纠纷案	184
52. 消费者在饮料瓶中发现昆虫, 能否主张受到欺诈而要求双倍赔偿? 精神损害赔偿的提出是否必须以实际损害为基础? ——辜某诉某饮料公司产品责任纠纷案	188
53. 精神损害赔偿适用的范围包括哪些? ——王某诉张某等侵权纠纷案	192
54. 违约之诉可否请求精神损害赔偿? ——周某与马某等摄影摄像服务合同纠纷上诉案	195

下篇 分类案例与法律解说

第四章 医疗服务类案例	203
55. 医院作虚假宣传构成欺诈, 适用双倍返还的惩罚性赔偿吗? ——北京 A 医院与原某虚假宣传纠纷上诉案	203
56. 老人在托养场所落水死亡, 托老机构是否承担责任? ——张甲等与成都市夕阳苑服务合同纠纷上诉案	206
第五章 旅游类案例	211

57. 游客爬山时被折断的树木砸死, 旅行社和景区管理人要承担责任吗?	
-------------------------------------	--

6 ► 消费者权益保护法案例评析

- 吴甲、张甲、吴乙诉厦门市某旅行社有限公司、福建省某旅游
发展服务有限公司人身损害赔偿纠纷案 211

58. 所租车辆司机过错导致的交通肇事，旅行社是否要承担损害赔偿责任？

- 程某诉昆明某旅行社旅游服务人身损害赔偿纠纷案 215

第六章 餐饮类案例 220

59. 顾客饮酒后摔伤头部死亡，酒店是否要承担安全保障义务？

- 成某等诉毛某等人身损害赔偿纠纷案 220

60. 饭店、旅店等经营场所对消费者的车辆有管护义务吗？

- 陈甲、陈乙诉南海市平洲 HGS 饮食有限公司案 224

第七章 购物类案例 229

61. 手机性能与说明书不符，是否构成欺诈？

- 张某诉某电子产品商行出售伪劣手机案 229

62. 衣物成份与标识不符商场是否应当承担责任？

- 孙某诉某商场出售衣物成份与标识不符案 232

63. 不实广告信息误导消费者，广告公司是否应当承担责任？

- 邱某诉北京某广告公司发布不实广告信息案 235

64. 被商家“偷吃”的赠品是否可以索还？

- 郭某诉某电器商场返还赠品案 238

65. 商场中贴出的“商品售出，概不退换”的警示语合法吗？

- 刘某诉某商场店堂告示不合理案 240

66. “货物丢失按运价的两倍赔偿”的格式条款是否有效？

- 孟某诉快递公司格式条款无效案 243

67. 打折商品是否一律不可退换？

- 李某投诉某商场打折商品退换案 246

68. 购买了不合格产品，消费者可以要求退货吗？

- 陈某诉某电脑公司出售不合格电脑案 248

69. 新产品缺少部件，经营者是否应当履行产品“三包”服务义务？

- 张某投诉某电器连锁店履行“三包”服务义务案 251

70. 企业合并、分立的，消费者该如何索赔？

- 赵某诉伪劣高压锅销售者案 253

71. 明知所购买的咖啡机不能在国内使用还购买的，能要求买一赔一吗？

——郭某诉上海某商城出售国内不能使用咖啡机案	255
72. 网购的商品是假货时, 能否找网站运营商索赔?	
——吴某诉某购物网站案	258
第八章 住宿类案例	262
73. 未经登记入住宾馆, 遭受火灾能否要求赔偿?	
——冯某诉某宾馆之开办者案	262
74. 宾馆无偿看管客人车辆, 失窃后应否承担赔偿责任?	
——党某诉某宾馆案	264
75. 在星级宾馆内游泳池游泳溺水身亡可否要求赔偿?	
——董某诉某星级宾馆案	268
第九章 交通运输类案例	272
76. 无票乘坐公交车受损, 伤者能否打赢官司?	
——胡某诉北京某公交公司案	272
77. 乘客下客机滑倒骨折, 是否可以得到赔偿?	
——陈某诉机场案	275
78. 卖汽车票“搭售”人身保险, 这种做法合法吗?	
——张某投诉某汽车站搭售人身保险案	277
79. 只打单程出租车是否应收双程过路费?	
——王某诉某出租车公司收取双程过路费案	280
80. 在乘车过程中遭遇抢劫的, 承运人是否应当赔偿损失?	
——朱某诉某客运公司案	284
81. 长途客车提前发车, 乘客误车能否要求赔偿?	
——唐某诉长途汽车站案	287
第十章 购车置房类案例	289
82. 如何理解购房定金的性质及其适用定金罚则的条件?	
——戴某诉某房地产公司商品房订购协议定金纠纷案	289
83. 商品房认购合同是买卖主合同还是预约合同?	
——黄某诉某房地产公司商品房认购合同案	293
84. 商品房欺诈如何适用双倍赔偿?	
——匡某与某建设公司购房合同纠纷上诉案	297