

9

DaLvShiJiaoNi
DaGuanSi

大律师

教你打官司

生活消费纠纷案例

在我国历史上，判例作为一种重要的法律形式，曾经发挥了重要的作用。在特定的历史时期，其地位和作用甚至超过了法典。

戴玉龙 陈国强/策划

第2版

我们选择司法实践中一批典型、疑难案例，汇集成书，目的就在于此。希望这套案例丛书能够对广大法律工作者和一般读者学习和掌握法律知识、处理法律纠纷、依法维护自身权益，能够有所裨益。

中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

DaLvShiJiaoNi
DaGuanSi

大律师

教|你|打|官|司



生活消费纠纷案例

戴玉龙 陈国强 编著
李立勇 史文建 编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

生活消费纠纷案例/李立勇, 史之建编著. -2 版

北京: 中国经济出版社, 2013. 1

ISBN 978 - 7 - 5017 - 1881 - 6

I. ①生… II. ①李… ②史… III. ①消费者权益 - 民事纠纷 - 案例 - 中国

IV. ①D923. 85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 219433 号

责任编辑 戴玉龙

责任审读 霍宏涛

责任印制 张江虹

封面设计 大象设计

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京市人民文学印刷厂

经销者 各地新华书店

开 本 880mm × 1230mm 1/32

印 张 12. 5

字 数 298 千字

版 次 2013 年 1 月第 2 版

印 次 2013 年 1 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1881 - 6/D · 502

定 价 28. 00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

CONTENTS

目录

商品买卖纠纷

1. 出售过期食品, 经营者是否应该加倍赔偿? (2)
2. 商家“假一罚十”的合同有效吗? (7)
3. “酬宾销售, 概不退货”的告示能否免除商家的
退货责任? (12)
4. 试用期满后的沉默应当视为承诺购买吗? (16)
5. “购物券不找零”的约定是否合法? (19)
6. 有奖销售因违法而停止后, 销售者应当承担赔偿
责任吗? (22)
7. 交货与封存样品一致, 有隐蔽瑕疵是否可以退货? (27)
8. 没有办理牌照的车辆能否买卖? (30)
9. 小学生实施的手机买卖行为是否具有法律效力? (34)
10. 经营者否认假冒商品为自己出售,
是否应当承担举证责任? (38)
11. 经营者标高价格后降价销售的, 顾客
能否要求赔偿? (42)
12. 消费者超过约定期限, 经营者是否有权拒绝为消费者
开具发票? (45)
13. 公司被合并后, 应当如何向消费者承担赔偿责任? ... (48)
14. 消费者买卖假冒伪劣产品退还后, 其权利义务
是否终结? (51)

15. 游客知假买假, 经营者是否承担销售假货的责任? ... (55)
16. 实行“三包”的商品不合格, 消费者如何维护
自己的权益? (59)
17. 商品铭牌内容与实际不符, 销售者未向消费者讲明,
该承担什么责任? (64)
18. 报纸实际版面少于标称数量, 买报者能否
得到双倍赔偿? (67)

生活服务纠纷

19. 供暖不达标引起纠纷的, 举证责任如何承担? (72)
20. 供暖温度不符合约定的, 能否拒付全部费用? (75)
21. 列车因客观原因晚点到站, 铁路局应否向旅客
承担责任? (78)
22. 无法退票, 谁应当承担责任? (82)
23. 火车站卖票, 必须要“搭售”人身保险吗? (86)
24. 火车晚点致卧铺票作废, 车站应怎样承担
赔偿责任? (89)
25. 高价收取车费的, 应否返还? (92)
26. 导游口头承诺退款的, 是否有效? (95)
27. 导游擅改行程导致游览计划无法实现的,
旅行社应否赔偿? (99)
28. 出租车司机不找零钱发生纠纷,
游客应当怎么办? (103)
29. 私自将旅游业务转让导致旅游者权益受损害,
谁应当承担违约责任? (106)

2 生活消费纠纷案例

30. 殡仪馆未给老干部遗体盖党旗，应否赔偿家属精神损害？ (110)
31. 婚礼的摄像效果差，能否要求婚庆公司赔偿精神损失费？ (113)
32. 储户存折与银行取款凭条上记载的取款金额不同，以何为准？ (116)
33. 酒店违规乱收长话费应怎样赔偿消费者？ (119)
34. 旅客宾馆住宿不满意，退房后是否承担赔偿责任？ (122)
35. 游客恶意利用客房电话频繁拨打信息咨询台，应怎样确定其损失赔偿？ (126)
36. 消费者一定要履行照相馆规定的义务，才能取回底片吗？ (129)
37. 承诺为顾客免费办理保险但未办理的，责任如何承担？ (132)



消费者财产安全纠纷

38. 格式合同规定货物丢失按运价的三倍赔付，是否有效？ (138)
39. 因提前恢复供水导致用户财产损失的，应否赔偿？ (143)
40. 顾客存放在自助储物柜内的物品丢失，能否要求超市赔偿？ (146)
41. 免费停车，是否成立保管合同？ (151)
42. 车内物品被盗，酒楼是否赔偿？ (156)

43. 在自助餐厅丢包, 餐厅是否应当赔偿? (160)
44. 新购相机出现故障, 消费者如何求得赔偿? (163)
45. 信用卡被盗刷, 应当如何分配消费者与商户的
举证责任? (167)
46. 有质量缺陷的赠品发生故障, 赔偿责任应该
如何承担? (172)
47. 消费者购买商品时赠品有假, 商家能否免除
赔偿责任? (176)
48. 如何确认买卖违章建筑物的法律后果? (179)
49. 如何认定房屋卖主在不了解买主真实身份情况下
签订的房屋买卖合同的效力? (182)
50. 租赁房屋被损害, 出租人和承租人应当如何
分担责任? (186)
51. 如何认定安置回迁房的瑕疵担保责任? (191)

消费者人身安全纠纷

52. 鞭炮炸伤手后怎样追加赔偿当事人? (196)
53. 乘客避险跳车受伤, 责任应当如何分配? (200)
54. 没有购票的旅客因交通事故发生伤亡,
是否可以请求承运人赔偿? (203)
55. 随团旅游期间游客食物中毒,
谁应承担赔偿责任? (207)
56. 小孩从商场购物车摔下, 谁应当承担赔偿责任? (210)
57. 消费者在酒吧被打, 酒吧是否承担赔偿责任? (214)
58. 醉酒猝死酒店外, 店主、酒友谁应当承担责任? (217)

59. 经营者未尽安全保障义务致使消费者受损害，
 应否承担赔偿责任？ (220)
60. 儿童在游乐场所受伤，商家是否承担赔偿责任？ (223)
61. 消费者在景区摔伤后，旅游公司是否承担
 赔偿责任？ (227)
62. 小孩就餐时被烫伤，赔偿责任由谁承担？ (230)
63. 顾客尚未入店用餐即摔伤，能否获得酒店赔偿？ (232)
64. 餐厅的狗咬伤顾客，餐厅是否应当承担赔偿责任？ ... (234)
65. 啤酒瓶因不明原因爆炸的，商家是否承担
 赔偿责任？ (237)
66. 拓展训练中猝死，人身损害赔偿赔偿责任应当
 如何承担？ (240)
67. 火灾原因不明，举证责任应当如何分配？ (244)
68. 客运车辆发生交通事故导致乘客死亡，如何赔偿？ ... (248)
69. 野蛮驾驶导致乘客受伤的，应否承担赔偿责任？ (252)
70. 车辆正常行驶过程中乘客摔出车外的，承运人
 是否承担责任？ (255)
71. 旅行途中被人扎伤，承运人应否赔偿？ (259)
72. 司机与乘客签订的“发生事故概不负责”的
 协议是否有效？ (261)
73. 交通事故中应当由对方赔偿的损失，能否要求
 保险公司赔付？ (264)
74. 旅客在宾馆内遇害，宾馆是否赔偿？ (269)
75. 未成年人违规游泳溺水身亡，公园应当承
 担责任吗？ (275)
76. 医疗机构履行告知义务不完全的，
 应当承担什么责任？ (278)



77. 未成年人无票入馆游泳淹死, 游泳馆是否应当
承担主要赔偿责任? (285)

其 他

78. 应当如何认定消费者的人格尊严和人身
自由被侵犯? (290)
79. 消费者受到人格歧视后, 能否得到精神损害
赔偿? (293)
80. “衣冠不整者禁止入内” 是否属于侵权? (296)
81. 消费者知情权受到侵犯如何维护权益? (300)
82. 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? (303)
83. 消费者合法权益受到侵害, 消费者协会
应尽哪些职责? (306)
84. 国营商店个体承租柜台户是否可以不标明
真实名称和标记? (311)
85. 消费者抄价格遭商家殴打, 商家负哪些责任? (315)
86. 消费者为维护自己合法权益而提起诉讼,
所花费用是否能请求赔偿? (318)

附 录

- 中华人民共和国消费者权益保护法 (323)
- 中华人民共和国价格法 (333)
- 中华人民共和国产品质量法 (342)

商品买卖纠纷

商

品买卖纠纷



1. 出售过期食品，经营者是否应该加倍赔偿？

【案情】

李某于2011年3月20日到某公园旅游，在某烟酒食品处购买饼干5盒，同月23日，又在该处购买上述饼干10盒，共计15盒。该饼干包装盒所标注的生产日期为2010年8月3日，保质期6个月，即李某购买之日，该食品已超过保质期1个月有余。2011年4月5日，李某曾帮助他人对于2011年3月1日所购买的价值345元的上述饼干向某烟酒食品处索赔，某烟酒食品处退款并双倍赔偿共计690元。事后不久，李某又就3月20日、23日两次所购买的饼干向某烟酒食品处索赔，要求赔偿。因协商未果，李某遂上诉人民法院要求退还货款并双倍赔偿。

【争鸣】

■原告李某提出，虽然该饼干的瑕疵是明显的，但烟酒食品处并没有告知李某该瑕疵，故烟酒食品处应承担退货的责任。烟酒食品处销售法律明令禁止销售的食品，且不能证明自己的行为确非欺骗或误导消费者而实施，其行为已构成欺诈，故某烟酒食品处应依法承担双倍赔偿李某所受到的损失的责任。

■被告某烟酒食品处提出，李某先后分两次购买共15盒饼干，而且在诉讼之前曾代理他人向某烟酒食品处索赔，对其行为有明显的认识，显系以营利为目的，而不是以生活消费需要为目的，故不是《消费者权益保护法》第2条所称的消费者。另外，该饼干的生产日

2 生活消费纠纷案例

期及有效期均明显标注在包装盒上，某烟酒食品处并没有故意隐瞒该食品的瑕疵，李某是明知其已超过保质期而购买，故不应获得赔偿，应驳回其诉讼请求。



【律师点评】

在本案中，李某是否以营利为目的，这并不妨碍其作为一名公民行使其法律赋予的权利。而且，某烟酒食品处也无充分证据证明李某以营利为目的而购买该过期食品，故李某应为受《消费者权益保护法》保护的消费者。某烟酒食品处出售过期食品显然是一种违法行为，某烟酒食品处应承担退还货款的责任。根据国家工商局发布实施的《欺诈消费者行为处罚办法》第4条的规定，某烟酒食品处的行为属欺诈消费者的行为，应当承担欺诈的法律责任。《消费者权益保护法》第49条的规定属于惩罚性条款，在某烟酒食品处能够作为的前提下，李某要求增加赔偿的请求应予支持，只是李某所要求增加双倍赔偿，系理解法律条文的错误，增加赔偿的数额应为该货物价款的本数，而不是价款的两倍。

首先，李某应为受《消费者权益保护法》保护的消费者。所谓消费者，亦称消费主体，它是消费者保护法中的一个基本概念。依照我国《消费者权益保护法》第2条规定，消费者应是以生活消费需要为目的，有偿取得商品或服务的公民（或者自然人）。如果个人或家庭有偿获得的商品或接受的服务是用于消费，那么该个人或家庭就是消费者，如果不是用于消费，而是用于生产或经营，则不是消费者。就本案而言，某烟酒食品处认为李某系出于营利的目的购买商品，不应为消费者，根据“谁主张，谁举证”的原则，某烟酒食品处对其主张应负举证责任。但某烟酒食品处并无充足证据证明自己的

商

品买卖纠纷

主张，故李某仍应受《消费者权益保护法》的保护。另外，《消费者权益保护法》第6条第2款规定：“国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。”第15条第1款规定：“消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。”本案李某作为一名公民，有权对市场进行监督，有权利利用自己手中的法律武器打击违法行为，而且在当前一些职能部门尚不能严格管理的情况下，李某的这种行为对社会具有一定的积极意义，故对于李某的行为法律应予以支持。

李某先后两次购买了某烟酒食品处销售的饼干，均为过期食品，并在其后为他人购买该过期食品向某烟酒食品处索赔，获得了退款和双倍赔偿，进而又为自己所购过期食品向某烟酒食品处索赔，故产生了某烟酒食品处所说李某是以加倍赔偿为目的而购买该食品，不是为了生活消费需要，不属《消费者权益保护法》所保护的消费者，此理由正是社会上一切拒绝向“打假者”加倍赔偿的经营者所持的理由。

消费者的主体身份是如何确立的，对这个问题的正确认识是回答上述问题的关键。第一，消费者的主体身份，是在经营者向社会公众（不特定人）公开销售的行为场合确定的，而不是根据消费者将购买的商品用于什么用途而确定的，即不能用反推以后发生的事实来推定在前的购买商品或接受服务行为的性质。如允许反推，则《消费者权益保护法》关于经营者法律责任一章的任一条款将失去立法的客观基础，经营者都可以以购买者不是消费者为理由而拒绝承担其法律责任。第二，消费者即使为获得加倍赔偿而购买，此种行为不仅不具有不法性，而且还具有社会公益性，即以个人的力量对损害消费者合法权益的行为予以社会监督，这对净化经营行为、维护社会公共合法权益，具有着职能部门不可比拟的作用。第三，经营者和购买商品或接受服务者之间的消费者的权利义务关系，在购买商品或接受服务行

大

律师教你打官司

为的开始时即确立，随即发生的是经营者在销售时或提供服务中的义务履行和消费者享有和行使权利的问题。消费者索赔事实发生，这只是反映了经营者未履行其法定义务和合同义务、消费者行使权利予以寻求法律救济的问题，是消费权利义务关系中权利义务的继续和延伸。

商

品买卖纠纷

其次，某烟酒食品处销售过期食品构成欺诈。构成欺诈行为必须具备以下三个条件：其一，一方有欺诈的故意。其二，一方欺诈的目的是使对方实施民事法律行为。其三，对方当事人因受欺诈才作出错误的意思表示与之实施民事行为。2009年6月1日起施行的《食品安全法》规定，禁止生产经营“超过保质期的食品”。（第28条第8项）在如何具体认定欺诈行为问题上，国家工商局1996年3月15日发布的《欺诈消费者行为处罚办法》第4条，其中将“销售失效、变质食品”（即超过保质期限的同义语），且不能证明自己确非欺骗、误导消费者的行为，定性为应承担欺诈消费者行为法律责任的欺诈行为。在这里，经营者不能以产品包装上标有保质期和生产日期为理由来推卸自己的责任。因为，依上引《食品卫生法》的规定，超过保质期的食品是禁止经营的，这是执行强制规范，表明经营者负有向消费者出售这种食品的法定义务，其应知销售的每种食品的最后期限。经营者在食品过期后仍然予以销售的这种行为，要么是故意，要么是重大过失（重大过失等同于故意）。而作为消费者来说，一方面有的消费者不识字，有的消费者不注重保质期限，有的消费者匆忙中忽略了保质期限，这些客观事实是广泛存在的；另一方面，经营者在出售食品中的注意义务要高于消费者，其将超过保质期内的食品不加以任何说明和区别地予以销售，可起到使消费者误认为是仍在保质期内的食品的误导作用，这就足以构成欺诈。所以，经营者只要没有以特别说明的方式公告于公众，而将超过保质期的食品按正常方式销售，就具有欺骗、误导消费者的性质，应承担欺诈的法律责任。法律责任

是由特定法律事实所引起的对损害予以赔偿、补偿或接受惩罚的特殊义务。消费者如果通过对需购买食品包装标注内容的审查,发现已超过保质期不予购买,这是消费者行使选择、比较的权利和予以自我保护的行为;消费者如果是在付款后发现,即可行使加倍索赔的权利;如果消费者在挑选时已发现而仍予购买,并据此而向经营者加倍索赔,这只能说是经营者为消费者创造了这种机会,使经营者对自己出售超过保质期食品的行为承担风险,经营者不得以任何理由将这种风险转嫁或予以免除。

因此,某烟酒食品处销售超过保质期的食品,应对该行为负法律责任。李某购买超过有效期的食品,虽然该食品的瑕疵是显而易见的,但是李某并不因此而丧失请求赔偿的权利,只要他在法律规定的期限内提出即可。从《消费者权益保护法》这一特别法来看,它的着眼点在于严惩损害消费者权益的行为,强调了商品的生产者、销售者的责任,对于消费者是否应尽到义务并没有强调规定。据此,市区人民法院经审理后认为,消费者李某的合法民事权益受法律保护。李某在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。某烟酒食品处销售超过保质期的食品,其行为显然属违反法律无效民事行为,应当依法承担民事责任,故对李某要求某烟酒食品处退还货款的主张予以支持。某烟酒食品处销售法律明令禁止销售的食物,且不能证明自己的行为确非欺骗或误导消费者而实施,其行为已构成欺诈,故某烟酒食品处应依法承担增加赔偿李某所受到的损失的责任。增加赔偿的金额依法应为李某购买该食品的价款数额,故李某要求某烟酒食品处增加食品价款双倍赔偿的主张于法不合,不予支持。

大

律师教你打官司

2. 商家“假一罚十”的合同有效吗？

【案情】

周某系一红木家具厂业主。2006年11月27日，吴某与周某签订了家具买卖合同。合同约定，吴某购买周某生产的材质为红酸枝木质家具共计21件（含沙发、茶几、床、床头柜、餐桌、餐椅、衣柜、梳妆台、梳妆凳），家具价值73500元。双方在合同违约责任中约定：家具材质为红酸枝，真材实料，假一罚十。2006年11月30日，周某将上述家具送至吴某家中并向买方出具了73500元的发票。吴某在使用该家具时对家具材质产生了怀疑，遂于2007年4月1日将所购买家具中的一件餐椅，送至北京市家具质量监督检验站进行材质种类的鉴定，鉴定结论为：“该家具不符合红酸枝木类必备条件。”吴某以此鉴定结论为依据将周某诉至法院，要求周某按合同约定“假一罚十”的承诺赔偿其相当于家具价值十倍的价款。

【争鸣】

■ 原告吴某提出，周某销售的家具不符合双方签订合同中关于“家具材质为红酸枝，真材实料”的约定，而且周某在合同中作出“假一罚十”的承诺，是对自己设定的义务，使合同的相对方吴某取得了“假一罚十”的权利，因此周某应当按照约定向吴某支付相当于家具价值十倍的价款。

■ 被告周某提出，吴某在购买家具时，自己已明确告知了吴某该家具的材质中有一部分不是红酸枝，是有其他辅材的，而吴某仍然

购买该家具，因此自己不应当加倍赔偿。尽管自己作出了“假一罚十”的承诺，但这“属于显失公平的民事法律行为”，是“可以要求人民法院予以变更的”，因为显失公平是属于“可撤销或可变更的民事行为和合同条款”。



【律师点评】

本案实际上主要涉及两个核心问题，第一个问题是合同中约定的材质是红酸枝木，但家具厂依据所谓的“行业惯例”在出售的家具的边材处使用了非红酸枝材质的行为是否构成违约？是否可依此认定为假货？第二个问题是，厂商和消费者在合同中关于“假一罚十”的约定是否具有法律效力？该约定与《消费者权益保护法》第49条、《合同法》第114条的规定如何协调适用？

首先，关于假货、违约、行业惯例和惩罚性赔偿等问题在本案中的体现和适用。从案件的具体情况来看，既然原被告在合同中约定“家具材质为红酸枝，真材实料”，那么就应该认为家具材质全部为“红酸枝”，如果边料为非红酸枝材质，应该告知消费者。尽管被告周某声称，用非红酸枝材料做边材是行业惯例，但是任何行业惯例都只是一种习惯，习惯并不能当然成为我国的法律渊源，任何未经国家认可赋予法律效力的习惯均没有法律约束力。行业惯例或许可以约束本行业的商家或经营者的行为，但对于处于本行业之外的消费者群体来说，显然并不适用。而且从本质上来说，行业惯例对于社会大众之所以不直接具有法律效力，还在于现实中的许多行业惯例有明显违背社会公平和自然正义的缺陷。比方说，餐饮行业就存在“禁止顾客自带酒水”这样一种行业惯例，但该规定在社会上却遭到了消费者协会和社会大众的一致抵制，并被某些省市以法律法规的形式确认为