

王雨本 主编

厂家、商家与 **买家**

——产品质量纠纷及案例

谁该负责，商家还是厂家？
是使用不当，还是质量有问题？
调换？修理？退货？赔偿损失？



92

DP22.292
22

厂家、商家与买家 ——产品质量纠纷及案例

王雨本 主编

中国审计出版社

图书在版编目(CIP)数据

厂家、商家与买家:产品质量纠纷及案例/王雨本主编. —北京:中国审计出版社, 2001.1

ISBN7-80064-963-6

I. 厂… II. 王… III. 产品质量 - 质量管理 - 案例 - 中国
IV. D922.292

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 82836 号

厂家、商家与买家 ——产品质量纠纷及案例 王雨本 主编

出 版	中国审计出版社		
地 址	北京市西城区北礼士路 54 号	邮政编码	100044
发行经销	新华书店总店北京发行所发行	各地新华书店经销	
制版照排	世纪风云图文制作中心		
印 刷	北京昌平百善印刷厂		
开 本	850 × 1168 1/32	版 次	2001 年 1 月北京第 1 版
印 张	10.5	印 次	2001 年 1 月第 1 次印刷
字 数	263 千字	定 价	18.00 元
书 号	ISBN 7-80064-963-6/D·205		

版权所有 侵权必究

谁该负责,商家还是厂家?

1999年5月20日,刘某在某商厦以3500元购得某电器公司生产的29英寸纯平彩电一台。回家调试时,彩电突然爆炸,刘某左手被炸伤,支付医疗费1200元,另造成其他财产损失500元。出院后,刘某找到商厦,要求退还购买彩电的3500元现金,并赔偿住院费、医疗费、交通费及其他财产损失费等3200元人民币。商厦认为,其已与厂家签订了购销合同,约定商厦只负责彩电的销售,不负责彩电的质量,有关产品的一切质量问题,一概由生产厂家解决,因而不肯退还3500元的彩电价款,也没有赔偿刘某的损失。刘某遂又和生产厂家——某电器公司取得联系,提出退款、赔偿损失的请求。电器公司认为,公司生产的29英寸纯平彩电已获得ISO9001国际产品质量认证资格,产品质量在出厂时检验合格,绝对没有问题。彩电发生爆炸,肯定是商家在库存商品时措施不当所致,对于刘某因彩电爆炸发生的损失,厂家没有义务负责;因为电器公司没有收到刘某支付的彩电货款,所以也没有钱可退,刘某应找商厦退款。经与厂家、商家多次交涉未果,刘某只得将此事件诉至消协。

究竟谁应对此事负责,是厂家还是商家?

是使用不当,还是质量有问题?

1998年6月10日,某市农民董某在使用水泵浇地时,因水泵漏电不幸身亡。悲痛之余,董某的亲属找到水泵的生产厂家——某农用设备有限公司,以水泵存在严重质量问题酿成悲剧为由,要求厂家支付丧葬费、死亡赔偿金、董某未成年子女抚养费、董某家属精神损失费等共计人民币60余万元。农用设备有限公司当即派技术人员去现场勘察,得出结论认为:董某虽因水泵漏电身亡,但造成漏电的原因不是水泵存在质量问题,而是董某未依照产品说明书“注意事项”栏的要求,在使用的电源插座中安装地线。据此,农用设备有限公司拒绝了董某家属的赔偿请求。无奈之际,董某的家属将农用设备有限公司推上法庭。

那么,到底是水泵存在质量问题还是董某使用不当?

调换？修理？退货？赔偿损失？

2000年3月5日，白某在某商场以2880元购买了一台全自动洗衣机，商场在出售时作出了“包修、包换、包退”的“三包”承诺。使用两周后，电机出现故障，洗衣机无法再用。白某只好将洗衣机运至商场，要求退货并赔偿运输等费用。商场认为，按照购货时的“三包”承诺，产品在出售7天以上15天以内的，发生故障，消费者只能换货或修理，不能要求退货，更不能要求赔偿损失。白某则认为，按照国家有关法律法规的规定，在“三包”期内，产品出现质量问题，消费者有权要求厂家、商家修理，也有权要求换货、退货，因而商场拒绝退货是没有根据的，不赔偿经济损失更是违法的。双方各执一词，互不相让。为讨个公道，白某遂向某法律援助中心求助。

那么，按照法律规定，白某的洗衣机是只能修理或调换呢，还是可以退货并要求赔偿损失？

前 言

十多年前,小平同志作出了“质量第一”的科学论断,为我国刚刚启航的商品经济之舟指定了前行的灯塔;风雨十几载,曾经的商品经济之舟虽早已驶过市场经济的港湾并改帆易帜,但引领其破浪直前的依然是“质量之灯”。

现代经济的发展表明:市场经济是法治经济,经济立法的健全与完善是规范经济运行的强力保障;市场经济是质量经济,对产品质量的关爱乃健康经济发展的不懈追求。我国的产品质量立法工作于八十年代中期拉开帷幕,1993年七届全国人大常委会第30次会议通过的《中华人民共和国产品质量法》更为这项立法工作勾勒了浓重的一笔。蓦然回首,《产品质量法》已在中华大地适用七载。它规范生产者、销售者的行为,对“质量增效”观念的树立居功至伟;它保护用户、消费者的合法权益,为“明白消费”理念的形成推波助澜;它与《消费者权益保护法》相互映照,相得益彰,深深根植于广大消费者的心中。

如今,在这个充满机遇与挑战的新世纪,我们制定了“依法治国”的方略,作为消费者的广大民众,其合法权益的维护将得到更强有力的支持;我们即将实现“加入世贸组织”的梦想,作为厂家、商家,将面对国际市场上产品质量的激烈竞争。“事易时移,变法宜矣”。从“王海打假”的沸沸扬扬,到“贾国宇案”的艰难突破,再到“东芝事件”的悬而未决,无不说明:旧《产品质量法》面对新的经济现象不知所措,调整新的经济关系力不从心,对其加以修正以适应新形势的发展已势在必行。

2000年7月8日,九届全国人大常委会第16次会议通过了《关于修改〈产品质量法〉的决定》,在整体结构保持不变的前提下,将《产品质量法》的条文由51条扩至74条,并在以下几个方面实现了突破:首先,加强了国家尤其是产品质量监督部门对产品质量的监督力度,详细规定了有关部门监督的方式、义务及责任,既强化了监管力度,又保证了依法行政;其次,加大了对生产者、销售者制售假冒伪劣产品的惩罚力度,尤其明确了其行政责任与刑事责任承担的具体问题,将对减少乃至杜绝产品质量侵权现象的发生产生积极影响;再次,合理处理了《消费者权益保护法》、《广告法》、《合同法》等相关法律法规与该法的衔接问题,增强了可操作性;为消费者合法权利的行使扫除了诸多障碍;最后,扩大了产品质量义务主体的范围,将产品质量的法律规范问题纳入整个社会治理工程,为这一问题的根本解决提供了必要的社会基础。

作为消费者,我们深深体味过权益受侵的痛苦与无奈;作为法律工作者,我们强烈感受到学法、普法使命的神圣与紧迫。在认真研究新《产品质量法》具体内容并进行详细调研之后,我们组织编写了这本小书,期望能为我国广大消费者权益的维护及产品质量水平的提高尽绵薄之力。

本书由王雨本主编,李杰利、孙闻欣、李玉萍及张晓辉参与撰写,在写作过程中,承蒙王盛、王建锋、王志明三位先生以及侯平平、李希两位小姐的大力支持,谨表谢忱。另外,本书参考了诸多专家、学者的研究成果,对他们的慷慨与智慧,谨至敬意。

由于时间仓促、水平浅薄,书中疏漏及谬误在所难免,恳请读者诸君不吝指正。

王雨本

2000年8月5日

于首都经贸大学

目 录

第一章 产品、产品质量和产品质量纠纷	(1)
一、产品	(1)
二、产品质量	(4)
三、产品质量纠纷	(21)
第二章 解决产品质量纠纷的法律依据	(31)
一、《产品质量法》	(31)
二、《消费者权益保护法》	(36)
三、《标准化法》和《计量法》	(38)
四、《食品卫生法》和《药品管理法》	(40)
五、《广告法》	(42)
六、《反不正当竞争法》	(43)
第三章 产品质量认证、企业质量体系认证和产品	
质量监督	(45)
一、产品质量认证	(45)
二、企业质量体系认证	(67)
三、产品质量的监督制度	(77)
第四章 买家的权利	(103)
一、《产品质量法》与消费者权益保护	(103)
二、消费者实体法上的权利	(105)
三、消费者程序法上的权利	(125)
第五章 厂家和商家的产品质量义务	(131)

一、厂家的产品质量义务	(131)
二、商家的产品质量义务	(145)
第六章 厂家和商家应承担的产品质量民事责任	(153)
一、民事责任概述	(153)
二、产品质量民事责任概述	(164)
三、厂家和商家的产品瑕疵担保责任	(169)
四、厂家和商家的产品侵权赔偿责任	(175)
五、其他形式的产品质量民事责任	(204)
六、产品质量民事纠纷的解决途径	(207)
七、产品质量仲裁检验	(222)
第七章 产品质量行政责任和刑事责任	(225)
一、产品质量行政与刑事责任概述	(225)
二、产品质量行政责任的承担	(239)
三、产品质量刑事责任的承担	(251)
附录一：产品质量纠纷案例精选	(265)
案例一：热水器质量不合格致人死亡 适用哪部法律 确定赔偿责任——《产品质量法》的适用范围 ...	(265)
案例二：研制开发“人体按摩器” 产品质量有无特定 要求——产品质量标准	(268)
案例三：某工程承包公司竞标缘何获胜——质量体系 认证的意义	(271)
案例四：技术监督局为什么败诉——产品质量抽样检 查收费问题	(276)
案例五：“并丝”的裤子是不合格产品吗——不合格产 品的界定	(280)
案例六：气筒致人伤害 责任由谁承担——生产者保 证产品安全义务	(283)
案例七：伪造名优标志 欲害人先害己——制售产品	

的禁止性规定	(287)
案例八:国际名牌饮料 质量如此糟糕——以不合格 产品冒充合格产品	(292)
案例九:啤酒瓶炸伤人的眼睛 如何追究责任者责任 ——产品侵权责任的构成	(295)
案例十:精神损害赔偿是否于法有据——侵权损害的 赔偿范围	(298)
附录二:《中华人民共和国产品质量法》	(306)

第一章 产品、产品质量和产品质量纠纷

一、产 品

(一) 一般意义上的产品

在人们的日常生活中,“产品”是一个经常使用的概念,《现代汉语词典》将其解释为“生产出来的物品”。其实,“产品”的内涵并不简单,它是一个多义词,可以从不同的角度来理解和分析。从最广泛的意义上讲,产品就是人类劳动的结果,凡是人类通过劳动获取的结果,我们都可以称之为“产品”。它既包括各种各样的工业品、手工业品、建筑产品,又包括经过人类劳动获得的农、林、牧、渔等初级农产品以及矿产品、石油、天然气等,还包括无形产品,如知识、概念和服务等。具体来讲,产品可以分为以下种类:

1. 农、林、牧、渔业产品;
2. 矿产品及竹木采伐产品;
3. 电力、蒸汽、煤气(天然气除外)和水;
4. 加工食品、饮料、烟草加工品和饲料;
5. 纺织品、针织品、服装类及其缝纫品、鞋帽、皮革、毛皮及其制品;
6. 木材、竹、藤、棕、草制品及家具;
7. 纸浆纸和纸制品、印刷品、文教体育用品;
8. 石油制品、焦炭、煤制品;

9. 化工产品；
10. 医药；
11. 橡胶制品和塑料制品；
12. 建筑材料及其他非金属矿物制品；
13. 金属制品；
14. 机械产品；
15. 交通运输设备；
16. 电子产品及通信设备；
17. 仪器仪表、计量标准器具及量具、衡器产品；
18. 工艺美术品，等等。

(二) 法学意义上的产品

在产品质量纠纷中，主要涉及法学意义上的产品。法学意义上的产品和一般意义上的产品的含义有较大差别。

新的《中华人民共和国产品质量法》(以下简称《产品质量法》)，于第2条明确规定，“本法所称产品是指经过加工、制作，用于销售的产品。建设工程不适用本法规定，但是，建设工程使用的建筑材料、建筑构配件和设备，属于前款规定的产品范围的，适用本法规定”。据此，我们可以从以下几个层次上对《产品质量法》中的“产品”进行解释：

1. 产品必须经过加工、制作

所谓“加工、制作”，依我国有关部门的解释为工业加工、手工制作。立法的这一要求表明，没有经过人的加工、制作，完全处于自然状态的物品，不能称为产品。如未经加工的天然品(原矿、原煤、天然气等)、初级农产品(小麦、蔬菜、水果等)、初级畜禽产品、水产品等均不适用《产品质量法》的规定。这些未经加工、制作的物品，其质量受气候、环境、温度等自然因素的影响极大，而生产者、销售者的主观意志和客观努力在大多数情况下无法左右这类

物品的质量。因而,通过产品质量立法规定生产者和销售者的义务及责任并不公平。反之,所有注入人类智慧、劳动,通过工业加工、手工制作等生产方式获得的具有特定物理、化学性能的实物物品,都是产品。

2. 产品经加工、制作后必须用于销售

就是说,加工、制作物品的目的是为了销售。如果加工、制作目的并非销售,如企业为了生产工艺的需要,在生产过程中使用的自己制作的工装、卡具,家庭自制的、用于自己消费的物品等,都不是《产品质量法》所称的“产品”。需要指出的是,应对“用于销售”的含义有一个正确的理解。“用于销售”不等于“经过销售”,只要产品是以销售为目的生产、制作的,不论它是经过销售渠道到达消费者手中,还是经过其他渠道,以营销为目的,无偿赠送或作为福利分发交付消费者,都属于《产品质量法》所规定的产品。比如厂家将自己生产的新产品或某些产品以赠与、试用、买一送一、买大送小等无偿赠送的方式送与用户,这些产品虽然可能“未投入流通”,但是以销售为目的生产并以营销目的交付消费者的,因这类产品质量产生的纠纷,应可适用《产品质量法》的相关规定处理。

3. 建筑工程不受《产品质量法》的调整

建筑工程一般都要经过规划、设计、施工、验收等不同的环节,由不同的单位分工协作完成。这就决定了建筑工程质量管理具有不同于一般工业产品质量管理的特点。因此,建筑工程不属于《产品质量法》中的“产品”。关于建筑工程的质量管理,由《建筑法》来规范。该法第六章规定了建筑工程的质量管理,其他各章也从不同角度对建筑工程的质量问题作出了规定。这些规定是建筑工程质量管理的基本法律依据,也是处理建筑工程质量纠纷的根本准则。

4. 关于几类特殊产品

(1) 电力、煤气、天然气等无形物。由于立法并未规定产品仅

限为有形物,所以只要符合产品定义的,无论是否“有形”,均可受《产品质量法》的调整。因此,当已脱离供应厂家控制的投入流通的电、煤气等无形物存在质量问题,消费者可以依《产品质量法》提起诉讼。

(2) 智力成果,如计算机软件、图书、视听资料等。当消费者在消费这类智力成果时,因其质量问题造成人身、财产损害,除可适用知识产权相关法律维护自身权益外,也可依《产品质量法》讨回公道。

(3) 血液、血制品、人体组织、器官及尸体。《中华人民共和国献血法》规定,“国家实行无偿献血制度”,“无偿献血的血液必须用于临床,不得买卖。”可见,血液及血制品是不具备以“投入商品流通”为主要特征的“产品”定义的,所以不能适用《产品质量法》,但可以适用《献血法》。《献血法》第22条规定,由违反规定的医疗机构的医务人员对患者健康造成的损害依法赔偿,保护受害人。同样,在我国,人体组织、器官及尸体只有经本人同意或其亲属同意才能于生前或死后捐献给医疗研究部门,绝对禁止以任何形式进入商品流通领域。其从捐献到组合于另一个人体均为道义的、无偿的,不存在所谓“流通”,也就不成为“产品”,由此产生的损害不由《产品质量法》调整。这就避免了人身金钱化、道德沦丧的危险。

二、产品质量

(一) 产品质量的含义

什么是产品质量?国务院于1986年发布的《工业产品质量责任条例》规定:“产品质量是指国家的有关法规、质量标准以及合同规定的对产品适用、安全和其他特性的要求。”由此可见,适用性,即产品符合消费者使用需求的特性,是产品质量最重要的一个概念。它具有相对性,因时而异,随着科学技术的进步,生产力的发

展,人们对产品质量的要求逐步提高;它因地而异,在不同的地域、国家、城乡,对质量的要求也互有差异;它因人而异,由于经济条件、年龄、性别、职业、文化等的不同,人们的需求也极不一致,因而对同一种产品的质量要求也很不相同。

产品质量一般通过产品质量特性反映出来。产品质量特性,依产品的特点而异,表现的参数、指标也多种多样。主要有性能、可靠性、安全性、经济性、时空性以及外观形态等。

1. 性能

指产品满足一定用途所具备的功能等技术性质,包括机械、物理、化学、工艺、技术方面的功能,如电线的导电性、药品的医疗功能、汽车的运载能力、电机的功率等。

2. 可靠性

指产品在规定的条件下和规定的时间内完成规定功能的能力,包括产品功能的稳定性、零部件的耐用性、性能的持久性以及使用寿命等。

3. 安全性

指产品在制造、流通和使用过程中保证人身安全与环境免受危害的程度,亦即对伤害或损坏的风险按可接受的水平加以限制的状态。如机动车的制动系统应当在运行中保证功能正常,不发生交通事故的状态;电视机的防爆、防火功能良好等。

4. 经济性

指产品的价格水平及使用成本费用的多少,如洗衣机的经济性体现在购买价格、耗电量、维修费用等多方面。对消费者来说,不仅需要产品的性能良好、安全可靠、经久耐用,而且需要价格便宜、维修费用省、使用能耗少、效益高。所以,经济性同性能、安全性特征一样,是赢得市场竞争的重要因素。

5. 时空性

即产品在不同时间和空间以及不同使用用途上适合需要的特

性。有些产品具有较强的时空性,如时装,具体表现为款式、色彩和销售季节;还表现为在不同民族地区,满足不同民族习惯的要求。

6. 外观

产品外观一定程度上反映着产品质量。如同一种产品,其外表、造型、款式、色彩、装潢以及包装的差异,将影响到产品的价格与形象。

上面的这些特性中,产品的性能是产品质量的基本要求,其他均是产品性能的延伸和发展。前五项特征反映产品的内在质量,综合表明产品经济技术性能;最后一项特性属于产品的外观质量。只有将内在质量和外观质量统一起来,才能使产品的使用价值得到最大程度的发挥,从而满足消费者的需求。

(二) 产品缺陷

产品质量纠纷的产生,常常是由于产品不符合规定的要求,存有缺陷,而且这种缺陷给使用者造成了人身或财产的损害。因而,了解产品缺陷的含义是非常必要的。

我国《产品质量法》第46条规定:“本法所称缺陷,是指产品存在危及人身、他人财产安全的不合理危险;产品有保障人体健康、人身、财产安全的国家标准、行业标准的,是指不符合该标准。”

产品缺陷的特征主要有:

第一,产品缺陷首先发生在产品存在不合理的危险性时

缺陷是产品内在的危险因素,形成缺陷的原因有很多,例如产品的设计不合理、制造过程中有疏忽、储运期间有疏忽、产品修理不恰当致使产品出现危险性等等。通常,产品出现缺陷后,在许多情况下并不明显表现出来,只有当造成损害时才被人们认识。在有些情况下,可以通过适当检验发现产品中的缺陷,如将灌足了气的自行车内带放在装满水的盆里,就会发现哪里有小洞。有些产