

索赔完全自助手册 ⑥

索赔

彭英◎主编

消费者索赔

一旦身陷索赔迷局，最有效的办法就是寻求法律上的救济。
法律行家主笔，索赔法律知识、索赔法律依据、索赔途径与技巧，尽在掌握！

CLAIM

答疑 → 想您所想，深入透彻
依据 → 直观快捷，全面准确
实例 → 真实生动，典型权威

COMPENSATION

中国检察出版社

目 录
消 费 者 索 賠

一、基本知识

1. 什么是《消费者权益保护法》中所指的消费者? 1
2. 消费者享有哪些权利? 2
3. 消费者在接受服务的过程中, 受到第三人的伤害, 能否要求经营者来赔偿自己的损失? 7
4. 经营者做到何种程度才算是真正履行了对消费者的告知义务? 11
5. 不公平的店堂告示、格式合同能约束消费者吗? 13
6. 消费者合法权益受到侵害时, 可以向哪些人要求赔偿? 16
7. 消费者购买了质量不合格的商品造成人身伤害, 应该找谁进行索赔? 18
8. 什么是产品质量责任? 生产者、销售者承担责任的范围是什么? 21
9. 经营者侵犯消费者人格权应当承担何种形式的法律责任? 消费者能否要求精神损害赔偿? 26

10. 为了退换所购商品而花费的交通费应该由谁承担? 28
11. 什么是经营者的欺诈行为? 经营者实施欺诈行为的后果是什么? 30
12. 经营者已明确告知消费者商品在使用上有一定条件限制, 消费者以经营者欺诈为由要求双倍赔偿的, 消费者的请求是否能成立? 消费者要求退货的请求能否成立? 34
13. 什么是经营者侵害消费者合法权益应承担的民事责任? 36
14. 什么是侵害消费者合法权益应承担的行政法律责任? 经营者能否因已受行政处罚而免除民事赔偿责任? 38
15. 出售质量有问题的种子给农民造成损失是否应适用《消费者权益保护法》的规定进行赔偿? 40

二、损害赔偿类型

- (一) 有权索赔的主体 43
16. 去商场打算购物, 最后没有选到合适商品时算不算消费者? 43
17. 知假买假者算不算消费者? 能否得到双倍赔偿? 47
18. 将医生和患者的关系明确为消费关系对消费者有什么益处? 50
19. 婚姻介绍所的行为是否适用《消费者权益保护法》的规定? 52

20. 供电部门提供的公共用电存在质量问题, 造成用户财产损害, 用户是否也可以消费者的身份索赔?	55
(二) 承担赔偿责任的主体	57
21. 供电部门提供的电表存在问题, 造成的损失由谁承担?	57
22. 乘客在公共汽车上被狗咬伤, 是由公交公司还是狗的主人来承担赔偿责任?	60
23. 乘客还未登机时出现的人身伤害事件应由谁赔偿?	62
24. 整体浴房的玻璃门自爆, 应找谁索赔?	65
25. 在刚刚装修完毕的泳池游泳, 被坠落的设施砸伤, 消费者找谁进行索赔呢?	67
26. 游客在景区遭劫身亡, 家属诉风景区管理局, 风景区管理局有责任赔偿吗?	70
27. 游客在旅行社安排的活动之外的自由活动期间造成人身损害的后果, 旅行社是否承担责任?	72
28. 食用某种食品致残, 赔偿主体应如何确定? 消费者在此类案件举证时应注意什么问题?	76
29. 报社刊登虚假广告使消费者的合法权益受到损害的, 承担赔偿责任的主体是谁?	78
30. 鞭炮于燃放时在手中爆炸造成的伤害, 赔偿责任如何承担?	81
31. 消费者在储蓄所内被外人所骗, 储蓄所是否应承担责任?	85
32. 在浴池洗澡财物被他人所偷, 应由谁来承担赔偿责任?	87

33. 小学生在无人看管的情况下，在公园买票划船掉到河中死亡，公园应该负责吗？ 89
34. 顾客在商场试衣时丢失随身携带背包，能否要求经营者赔偿？ 91
35. 消费者在饭店就餐时摔倒的损失应由谁赔？ 94
36. 造成美容手术失败的美容院人去楼空，消费者的赔偿请求能否实现？ 96
- (三) 侵犯消费者权利的赔偿** 99
37. 未婚女子做妇科检查造成处女膜破裂，可否要求精神损害赔偿？ 99
38. 消费者能不能抄写商品的价签，进行充分的比较，行使自己的知情权？ 103
39. 处方药的说明书没有用药副作用的介绍，对于产生的不利后果，药厂如何承担赔偿责任？ ... 106
40. 公用企业能否以硬性规定约束普通消费者？ 109
41. 祭奠5年竟是空墓，消费者能得到精神损害赔偿吗？ 111
42. 经营者以消费者面容丑陋为由拒绝消费者在其店内消费，经营者应承担何种责任？ 113
43. 超市有权扣留顾客并搜查其身体和所带物品吗？ 116
- (四) 经营者违反义务的赔偿** 118
44. 销售商事先承诺高于《消费者权益保护法》之双倍赔偿规定的赔偿额，如果所销售的产品确实在某些方面与经营者的承诺不符，那么，销售商是否应遵守自己的承诺？ 118
45. 电信局不履行其服务承诺，是否要承担法律责任？ 123

46. 住院病人受到意外伤害, 医院能逃避责任吗? ... 125
47. 住院患者坠楼身亡, 医院应否承担责任? 127
48. 热水器安装不规范, 废气导致消费者伤残,
经营者、消费者各自应承担哪些责任? 130
49. 在乘坐公交车时因司机紧急刹车致使乘客受
伤, 乘客是否可以获得赔偿? 132
50. 就餐后在餐厅所设的娱乐场所玩耍时被他人
撞倒、摔伤, 餐厅经营者应承担责任吗? 135
51. 住宿酒店的顾客被他人所伤, 酒店能否以顾
客的人身伤害非我方原因所致而拒绝赔偿? 138
52. 消费者接受宴请的酒店吃饭造成食物中毒,
赔偿责任如何承担? 141
53. 消费者丢失的储蓄卡, 因银行的原因未能及
时冻结, 存款被他人冒领, 银行是否要承担
赔偿责任? 144
54. 摩托车“三包”期内出现性能故障, 但缺少
必要证据, 还能退货吗? 146
55. 卖彩电的商场不给消费者开具发票能免除
“三包”义务吗? 148
56. 在商场购买处理商品可以要求退换吗? 151
57. 摄影厅是否应无偿返还消费者人像艺术照的底片?
..... 153
58. 出售国家明令不许销售的食物引起食物中毒,
如何承担赔偿责任? 156
59. 消费者购买的建筑装修材料放射性超标, 经
管者如何承担责任? 160
60. 新居甲醛超标, 装潢公司应否承担赔偿责任? ... 163

61. 消费者送修的电视机被维修部损坏, 维修部是否应承担赔偿责任? 165
62. 快递公司没有履行其应尽的义务, 如何承担责任? 167
63. 房屋中介公司没有核实所提供信息的真实性, 使消费者上当受骗, 应如何追究责任? 170
64. 婚纱摄影公司提供的婚纱相册英文用语不当, 婚纱摄影公司应承担何种责任? 173
65. 婚庆合同的履行者不完全履行双方约定的合同义务, 消费者所交纳的服务费是否可以按比例退还? 175
66. 商场出售已经被盗号的手机应如何承担赔偿责任? 177
67. 旅行社组织的旅游违反约定的内容, 如何进行赔偿? 179
68. 乘坐飞机时由于航班延误, 旅客能否依照《消费者权益保护法》之规定要求航空公司赔偿? 182
69. 顾客在饮食店吃饭时被店内的电扇所伤, 饮食店是否要为顾客的受伤负责? 185
70. 坐在商场的橱窗窗台休息时, 触电身亡, 商场应不应该负赔偿责任? 188
71. 整形美容手术失败, 如何确定赔偿责任? 190
72. 消费者参加旅行社组织的旅行, 在旅行途中发生交通事故, 怎样承担赔偿责任? 194
73. 乘客乘坐旅客列车, 被车下叫卖小贩所伤, 能否按照《消费者权益保护法》来处理乘客的人身伤害? 199



74. 没有发票, 经营者提供的商品造成消费者人身损害, 消费者能否得到赔偿?	202
(五) 欺诈行为的赔偿 (双倍赔偿)	204
75. 电讯商场出售假冒名牌手机, 是否构成欺诈? ...	204
76. 购买了假冒品牌的汽车是否同样可以要求双倍的赔偿?	207
77. 经营者在出售手机时未言明所售手机不能拨打 110 等特服号码, 是否构成对消费者的欺诈?	210
78. 消费者购买商品时商家在出具的收据上对商品的型号填写错误是否构成对消费者的欺诈? ...	214
79. 明知是过期食品为获得双倍的赔偿故意去购买, 可以适用《消费者权益保护法》的规定获得双倍的赔偿吗?	218
80. 出售拼装的假冒知名品牌电脑, 经营者应负什么责任?	222
81. 消费者购买的金饰品上标明的成色与实际不符, 经营者应承担何种责任?	224
82. 书店销售盗版书, 消费者能否要求书店双倍赔偿?	226
83. 经过艺术加工的广告是否构成对消费者的误导、欺诈?	229
(六) 其他	232
84. 将盛放危险物质的塑料桶放置在供食用的物品旁边造成消费者误用, 经营者是否应承担赔偿责任?	232
85. 消费者与开发商签订的购买商品房合同中约	

定, 所购房屋的暂测面积与实测面积存在误差, 无论误差多少, 均采取多退少补的方法进行结算。后消费者以签订合同时粗心为由, 要求开发商按照原价交付房屋, 消费者的要求能否得到法院支持? 消费者在购买商品房时, 遇到此类问题应注意什么? 236

三、赔偿数额及其计算标准

86. 消费者因消费行为受到人身损害的, 赔偿数额如何计算呢? 240
87. 因消费行为造成了消费者的财产损失, 其赔偿标准是什么? 248
88. 在消费者受到人身或者财产损失时, 是否均可以请求精神损害赔偿? 其具体的数额如何进行计算? 250

四、索赔途径

89. 消费者与经营者发生争议时有哪些解决办法? 每种方式各有什么优缺点? 253
90. 消费者协会受理投诉的范围是什么? 消费者因消费纠纷向消费者协会投诉时应注意哪些问题? 258
91. 消费者因消费纠纷向有关行政部门申诉时应注意哪些问题? 261
92. 选择仲裁方式解决消费者权益纠纷时消费者需要注意什么问题? 265
93. 消费者因合法权益受损向人民法院提起民事诉讼的条件是什么? 268
94. 消费纠纷发生后, 消费者起诉时如何选择受



理案件的法院？	271
95. 消费者如果因消费权益纠纷向法院起诉时， 起诉状应该如何写？	274
96. 什么是诉讼时效？消费者向法院提起诉讼时 要注意诉讼时效方面的哪些问题？	277
97. 消费者在打官司请代理人时要注意哪些问题？ ...	281
98. 消费者在起诉时，在提出证据方面，有哪些 规定有利于消费者？什么是举证责任倒置原则？	284
99. 啤酒瓶爆炸现场的保护对消费者的诉讼意义 重大，消费者应如何保存此类证据呢？	286

一、基本知识

1. 什么是《消费者权益保护法》中所指的消费者？

根据我国《消费者权益保护法》的有关规定，消费者是指为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的社会成员。国际上关于消费者的定义是1978年5月10日国际标准化组织消费者政策委员会在瑞士日内瓦召开的第一届年会上形成的。它认为消费者是指“为个人目的购买、使用商品和服务的个体社会成员”。国内、国际关于消费者的定义的不同之处在于，国内消费者的范围不仅包括个人消费者，也包括集体消费者，而国际上所指的消费者仅指个人消费者。所以，在我国，不论是个人为生活消费从经营者那里购买、使用商品或接受服务，还是团体为本团体生活消费需要购买、使用商品或接受服务均可受《消费者权益保护法》的调整。

1

【依据集成】

《中华人民共和国消费者权益保护法》（1993年10月31日第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过，以下简称《消费者权益保护法》）

第2条 消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。

实例解惑

某市建筑材料厂从一个水泥厂购进一批水泥，打算做混凝土

构件。但是，在生产过程中，建筑材料厂发现他们购买的水泥标号与实际不符，水泥厂以低标号的水泥冒充高标号水泥出售，严重影响了他们生产的构件产品的质量。于是，建筑材料厂以水泥厂为被告，以自己是消费者身份要求水泥厂承担欺诈的法律责任，进而要求被告依据《消费者权益保护法》第49条的规定对自己的损失承担双倍赔偿责任。法院审查后认为，建筑材料厂不是为了生活需要而是生产需要购买的水泥，因此，建筑材料厂不是《消费者权益保护法》中所指的消费者，本案不能用《消费者权益保护法》来处理。建筑材料厂应该依据他们与水泥厂签订的买卖合同来处理纠纷。

本案中，假如建筑材料厂为职工食堂购买了一些生活消费品，如食用油，如果油出现质量问题或其他缺斤短两问题，这个时候建筑材料厂是可以依据《消费者权益保护法》来保护自己作为消费者的权利的。因为，我国《消费者权益保护法》规定只要是为了生活消费需要购买、使用商品或接受服务的，就可以作为消费者来对待，而不论消费者是个人还是团体。

2. 消费者享有哪些权利？

消费者索赔维权，首先应当了解自身享有哪些权利。我国《消费者权益保护法》规定了消费者享有九项具体权利，它们分别是：（1）人身和财产安全不受损害的权利，即安全保障权。安全保障权是消费者最基本、也是最重要的权利。实践中，消费者购买商品或接受服务时，所购买的商品或服务有国家标准、行业标准的，消费者就可以依据这些标准要求商家提供不低于标准的商品或服务。没有国家或行业标准的，商家必须保证消费者在购买商品或接受服务时，其人身和财产安全不受威胁。（2）知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利，即知



情权。消费者有权向商家了解与所购买的商品或接受的服务有关的一切信息,包括商品的产地、生产厂家、价格、质量、性能、用途、使用方法、售后服务等等。(3)自主选择商品或接受服务的权利,即选择权。消费者可以自己决定选择在哪一个商家消费,购买或不购买哪种商品,接受或不接受服务等等。(4)公平交易的权利,即公平交易权。消费者有权要求获得质量上有保障、价格合理的商品或服务,有权拒绝商家的强买强卖行为。(5)受到人身财产损害时,享有依法获得赔偿的权利,即求偿权。消费者在消费过程中,如果人身或财产受到不法侵害,那么消费者可以依据相关法律向商品的生产者、销售者或服务的提供者等主体就自己的损失要求赔偿。(6)依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利,即结社权。消费者可以自行组织起来,运用团体的力量来和商家的各种违法行为做斗争,这是法律赋予消费者的权利。(7)获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利,即获得有关知识的权利。这个权利包括获得关于消费的知识、市场的知识、服务的知识、消费者权益保护的所有方面的知识。(8)人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利,即维护尊严权。消费者的人格尊严权利如姓名权、名誉权、肖像权等受到宪法的保护,因此,在消费领域,这些权利一样得到保护。商家不能以任何理由侵犯消费者的人格尊严权,否则,会受到法律的制裁。(9)对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利,即监督权。消费者有权利对商家的行为进行监督,一旦发现商家的违法行为,有权向相关机构检举、揭发,有权向商家提出批评和建议。

【依据集成】

《消费者权益保护法》

第8条 消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务

的真实情况的权利。

消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

第9条 消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。

消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。

第10条 消费者享有公平交易的权利。

消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

第11条 消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。

第12条 消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。

第13条 消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。

消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，正确使用商品，提高自我保护意识。

第14条 消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。

第15条 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。

消费者有权检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作中的违法失职行为，有权对保护消费者权益工作提出批评、建议。

《中华人民共和国民法通则》(1986年4月12日第六届全国人民代表大会第四次会议通过,以下简称《民法通则》)

第134条 承担民事责任的方式主要有:

- (一) 停止侵害;
- (二) 排除妨碍;
- (三) 消除危险;
- (四) 返还财产;
- (五) 恢复原状;
- (六) 修理、重作、更换;
- (七) 赔偿损失;
- (八) 支付违约金;
- (九) 消除影响、恢复名誉;
- (十) 赔礼道歉。

实例解惑

5

按照《消费者权益保护法》第10条的规定,消费者享有公平交易权。所谓公平交易权是消费者在购买商品或接受服务时享有公正、合理地进行市场交换行为的权利。这是民法平等、自愿、公平、等价有偿、诚实信用原则的具体体现。它包括两方面的内容:一是消费者有权在购买商品或接受服务时获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件。二是消费者有权拒绝经营者的强制交易行为。我们认为强迫交易行为违反了民事活动中要遵守的平等、自愿原则,损害了消费者自主选择商品或服务的权利,是不合法的。现实中的商品搭售行为就是最明显不过的强制交易行为,对于经营者的此种行为我们可以拒绝。但对于有些行为,如在电影播放之前插播广告的行为是否属于强迫交易行为呢?根据我们对强迫交易概念的理解,我们认为这种行为不构成对消费者的强迫交易。

2002年12月23日, 张某去电影大世界观看电影, 购得当晚21时30分播放的影片《英雄》的电影票, 票价为40元。票面上未有影片播放前插播广告的说明, 也没有其他形式通知看电影的人在播放电影前会播放广告。晚上21时24分, 张某入场, 21时25分左右开始播放商业广告片, 至21时35分左右影片《英雄》正式放映。约10分钟左右的广告播放过程由张某申请带入影院的公证员予以现场公证。张某向电影大世界所属的区法院提起诉讼称: 原告在被告电影大世界欣赏影片《英雄》, 电影播出前播出广告约10分钟, 该行为侵害了消费者权益, 构成强迫消费, 根据《消费者权益保护法》的规定, 要求电影大世界向原告退还电影票价40元, 并赔偿损失40元, 停止在影片《英雄》前播放广告的不法行为。被告电影大世界辩称: 电影放映广告是合法行为, 电影作为一种传媒, 是可以放映广告的, 在放映电影前放映广告的行为并非强迫消费, 况且电影放映前放映广告作为一种惯例, 已经被广大消费者和立法机构认可, 我方放映广告是履行合同的行为。再者, 原告在观看电影时带公证人员进行公证, 表明原告对电影《英雄》播出时附播广告是明知的, 原告的身份并非消费者。请求法院驳回原告的诉讼请求。法院经审理认为: 原告在电影大世界处购买电影票观看影片《英雄》, 双方之间形成了消费者与经营者之间的法律关系。电影大世界作为经营者, 在事前未告知原告的情况下, 在播放影片《英雄》之前播放商业广告, 侵犯了消费者的知情权, 电影大世界应承担相应的民事责任。电影大世界的行为并未构成欺诈, 也未构成有关《消费者权益保护法》意义上的强迫交易, 原告要求被告退一赔一的诉讼请求, 不予支持。原告要求被告在影片《英雄》播出前停止播出广告, 因电影大世界在原告观看影片《英雄》前播放广告的行为已实施完毕, 原告再主张停止侵害已无事实依据, 本院亦不予支持。判决: 电影大世界向张某书面赔礼道歉; 驳回

张某其他诉讼请求。

本案中，被告以原告一切都是明知，故意带公证人员入场，其本意就不是来消费，因此不能以消费者对待。对消费者的概念如何理解我们前面已经有过论述，本案中，张某即便目的就是为索赔而带公证人员入场观看电影，也不能否认他的消费者身份。

被告对原告的侵权行为体现在未告知原告电影播放前的广告播出行为，而占用播放电影的时间播出广告，使原告的知情权受到侵害，应承担相应的责任，按照《民法通则》第120条的规定，播出行为没有造成原告任何人身、精神损害，因而被告以向原告赔礼道歉的方式承担责任。如果本案中，影院在规定的影片播出时间9点30分之前播出广告，未占用原告欣赏影片的时间，应不构成对原告的任何侵害。一句话，本案件原告的知情权而不是公平交易权受到了伤害。

3. 消费者在接受服务的过程中，受到第三人的伤害，能否要求经营者来赔偿自己的损失？

消费者在接受服务的过程中，受到第三人的伤害，应否得到赔偿，不是简单地回答是与否就能解决问题的。要结合案件情况具体问题具体分析。《消费者权益保护法》规定了消费者在接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。经营者应当保证其提供的服务符合保障人身、财产安全的要求。可见，为消费者提供一个安全、舒适的服务环境是经营者的法定义务。但是，经营者的义务应该有一个合理的限度，应当结合经营者的性质、能力和其他因素综合考虑，不能无节制地要求经营者。在合理的限度范围内，经营者应负赔偿责任。超出此范围，经营者就不能负赔偿责任。其实，仔细分析，可以发现法律条文规定经营者的责任范围应该是而且只是对由自己提供的服务直接造成的对消费者合