



中央电视台
《法律帮助热线》栏目组 / 编

中国人的法律晚餐

法律

帮助 热线

NGZHUREXIAN

5



- 不该“丢失”的权利
- 摩托也“盗版”
- 童年不该有的沉重
- 暗色“夕阳”
- 如此除名该不该
- 离奇的命案
- “务工”骗局
- 谁动了我的剪纸



中国人民公安大学出版社

中国人的法律晚餐

法律 帮助热线 ⑤



序

《法律帮助热线》在我们眼前消失已经很久了。失去了它，我和大家一样，才切肤地感受到它的价值。

邻里纷争、兄弟阋墙、夫妻反目、朋友欠账……这些看似事小，却是关系到日常生活中人人利益、家家幸福的“头等大事”，关系到诉讼成本、法制环境，甚至关系到社会安定。《法律帮助热线》以小见大，像一滴晶莹的纯水，折射着法律的光芒。

在常规的电视报道中，观众见惯了世间的矛盾，感受了人生的不平，而在报道的结尾，出境记者总是悲天悯人地说一句：“我们希望有关部门……”透着苍凉和无奈。媒体只能走到这里刹车，只能把事情合盘托出，等待。

能不能帮人帮到底，实实在在解决群众的愁苦？一些“胆大妄为”的媒体人尝试着又向前迈了一步。《法律帮助热线》就是在这一理念下诞生的。

《法律帮助热线》只是中央电视台《为您服务》中的一个版块，鼎盛时期大有后来居上赶超一些老牌法制栏目的势头。那时候，这个被称为“法帮”的群体不分昼夜、纵横千里地奔波在祖国各个角落，为求助群众排忧解难。作为回报，他们收到观众献上的锦旗是中央电视台法制栏目中最多的，挂满了“法帮”人办公室的桌沿柜角。

法律帮助热线⑤

是的,时至今日还有一些电视圈、法律圈内外的人质疑——媒体是不是越位了?报道的过程是不是符合法律程序?是不是在搞“媒体审判”……

“媒体的介入,侵犯了当事人的隐私。”这是疑问之一。

那如果事件当事人双方心甘情愿地由媒体“曝光”呢?“自愿”,是媒体介入的首要条件。

“媒体受一方当事人求助,肯定会有倾向性。”这是另一疑问。

如果凡是单方求助、起诉都不公平,那所有接受一方当事人调解、仲裁、审判的民间、行政、执法机构都是不公的了?事实是,很多首先求助于《法律帮助热线》的人,最后并不一定得理。

“媒体的介入会扩大双方的矛盾。”疑问三。

是的,当事人双方在镜头前的确有争辩得面红耳赤、剑拔弩张的,但更多的人在镜头前表现得更理智、更文明、更公正,因为他们知道镜头后面有成千上万双眼睛,任何坏事、丑事、亏心事是见不得阳光的。

其实,最终的疑问是媒体可不可以出面进行矛盾调解。

矛盾时时刻刻发生在我们周围,调解(不管是民间也好、官方也好)是时时刻刻存在的,媒体有没有记录它们、展示乃至介入它们的权利?目前,我们没有《新闻法》等相关法律规定,既没有明文赋予我们权利,也没有禁止性的规定,而事实是很多电视台在做这方面的节目,大部分是把当事人双方请到演播室现场当面锣对面鼓地辩理、调停,如南京电视台的《有请当事人》,火得很。

媒体的初衷是好的。绝大多数媒体在追求经济效益的同时,首要关心的是社会效益,而在“化解社会矛盾、创建和谐社会”的

治国方略实践中,媒体本可以大有作为。的确,许多法院不受理的官司、尚未“闹”上法庭的官司在《法律帮助热线》的关注下解决了,它使矛盾化解在基层,冲突消纳于无形,受益的不光是当事人,还有千千万万受教育、受启发的观众。

基于此,我们把《法律帮助热线》部分节目整理成篇、集结手册,以求得更多群众关注。

《法律帮助热线》现在已经不在了,但它会以别的形态出现,延续它这一崇高而善良的宗旨。

中央电视台社教中心社会专题部副主任





消费者权益篇

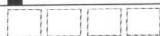
□□□□

不该“丢失”的权利	2
不“诚信”的二手货	8
退赔	13
美容美出的烦恼	19
赔钱的官司	22
多出的水费 我们该交吗	28
摩托也“盗版”	34
种子	38
赠品也理赔	43
晨晨	47
“钢化玻璃”破碎之后	53
古桥空调	58

亲属篇

□□□□

再婚	64
童年不该有的沉重	69
孩子的权利	74
这件损害赔偿案该如何进行(上)	79
这件损害赔偿案该如何进行(下)	84



妻子又嫁 丈夫讨说法	89
父子	96
暗色“夕阳”	101
婚姻无效 孩子无辜	105
抚恤金之争	109
赡养老人 义不容辞	113

劳动、权益保障篇



不应有的伤害	118
担保的代价	124
养老	129
股东的权利	134
附条件的生活费	139
如此除名该不该	144
如此投资	149
雇工之死	154
合伙的朋友	159

刑事案件篇



遭遇欺诈	166
离奇的命案	170



有话好好说	175
“务工”骗局	180
疑点重重的强奸案(上)	186
疑点重重的强奸案(下)	195
龙泽村的土地之争	203
到底谁在说谎话(上、下)	210

侵权篇



不寻常的求学路	220
惹祸的高压线	224
无奈的遭遇	228
悬赏风波	233
到底谁侵权	237
谁动了我的剪纸	242
遭遇虚假注册	247
名誉侵权案	252



消费者权益

篇



播出时间：2002年9月23日

本期随行律师：北京泰德律师事务所 邱远良

本期维权人物：黄琨

记者：左珂、孙金伟

不该“丢失”的 权利

如果你乘坐过飞机，你仔细看过机票后联的《旅客须知》吗？你知道行李声明价值的内容吗？如果不是在一次乘坐飞机时丢失了托运的行李，黄琨先生恐怕也不知道自己还有一项权利也“丢了”。

行李丢失 论斤赔

2001年10月,河南郑州的黄琨先生从首都机场坐飞机去大连参加一个重要会议,和以往出差一样,黄琨给手中的大件行李办了托运手续,黄琨回忆说:“机场的工作人员给我办理了托运手续以后,把机票、登机卡交给我,至于其他的细节,他们没有询问我任何情况,他们没有告诉我任何信息。”

一个多小时后,飞机平安地把黄琨送到了大连机场,但在等候提取自己行李的地方,本来两手轻松的黄琨却再也轻松不起来了,他发现自己的行李丢失了。

由于时间紧急,黄琨在机场匆匆办理了一份《行李运输事故记录》后,就赶往会议现场。黄琨告诉我们:“直到我离开大连回到郑州,大概将近一个多星期的时间里,大连机场这边没有任何消息,每次我跟他们进行联系的时候,总是没有任何的结果。他们告诉我,你再等等,我们正在努力找。当我打电话打得多的时候,他们也表示出一些不耐烦,甚至有些不高兴。”

在经过一个月的等待和交涉后,中国国际航空公司(以下简称国航公司)给黄琨寄来了一张行李赔偿费收据,表示将按照每公斤50元的价格给黄琨共750元的赔偿。这张赔偿收据也表明,黄琨的行李的确已经丢失了。黄琨在失望之余,对国航公司给这么低的一个赔偿数额,觉得不能接受。他分析说:“因为现在任何一个人的行李都不会是简简单单这么几百元钱,可能就一个行李箱,它就有二三百元、三四百元。”

黄琨的话显然不是全无道理,但国航公司也有自己的解释,因为



本来两手轻松的黄琨



国航工作人员

按斤论赔是民航总局规定的限额,没有商量的余地。既然有了规定,黄琨只好认同了这个赔偿金额,但心存疑惑的他还是决定把这条规定弄清楚。于是,黄琨第一次翻看了机票后联的《旅客须知》。在密密麻麻的小字中,黄琨找到了关于“行李赔偿”的规定,的确写的是按

斤论赔。但与此同时,另一条紧接着“行李赔偿”条款中的“行李价值声明”也引起了他的注意。

该条款明确告诉旅客,托运行李每公斤超过人民币 50 元时可以办理行李声明价值。也就是说,每位旅客都可以为自己的行李估计一个金额,国航公司对此收取一定的附加费。如果估计了金额的行李在托运过程中丢失了,国航公司就将按照乘客估计的金额赔偿,估计的最高金额为人民币 8000 元。

是否告知起纷争

于是,一个新的问题出现了。“他们工作的时候没有告知我有这些规定、有这些限制,也没有提醒我让我去看看机票上面有这种规定、这种限制”,黄琨说。对于这个问题,随行律师分析说:“你在买机票的时候,你跟航空公司没有讨价还价的余地,那是他们已经印好了的,像这种合同就属于格式合同。在

承运人就是国航公司提供合同的时候,他们应该有义务来告诉你(有这个申报价值的权利)。”黄琨认为,在行李托运的过程中,国航公司的不告知,使自己根本就不知道还有这么一项权利,这就使他事实上丧失

行李赔偿收据		单据号: 2007-001-00000000
RECEIPT FOR COMPENSATION		
姓名: 黄琨	航班日期: 2007-01-01	航班号: CA1027
舱位: 经济舱	起飞日期: 2007-01-01	起飞城市: 北京
航班号: 999 123456789	行李重量: 2.5kg	行李价值: 2000元
赔偿金额: 2000元	赔偿日期: 2007-01-01	
赔偿地点: 北京		
赔偿人: 国航公司		
赔偿金额: 2000元		

了一次选择行使自己合法权利的机会。

那么,国航公司怎么看待这个问题呢?我们来到国航公司的总部,但经过几个小时的联系和等待,国航公司的接待人员仍婉言谢绝了我们的采访要求。对于这一事件,国航公司只私下做了两点解释:一是按斤赔偿方式是国际惯例;二是机票上已经写清了所有条款,等于告知了旅客。

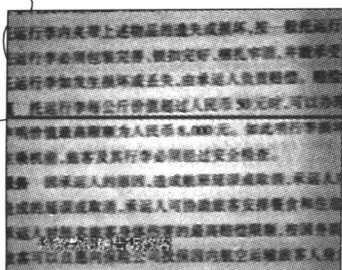
机票上白纸黑字写明的条款被旅客忽视了,在这样的情况下,国航公司到底算不算尽到了告知的义务呢?我们的随行律师认为,国航公司没有特别明显的提示就不能说尽到了告知的义务:“因为提示在机票背面,这个条款跟其他条款完全一样。就是说,没有特别显著的位置,也没有特别明显的字体来提示。”



为了证明这种告知方式的实际效果,记者首先在首都机场的候机大厅做了一次随机调查。在随机采访的十几名旅客中,竟没有一个人仔细看过机票后联的《旅客须知》,更没有人注意到其中“行李价值声明”的内容。也就是说,尽管航空公司在机票后面印上了有关条款,但由于字体细小,而且与其他几十个条款印在一起,绝大多数旅客都很容易忽视条款的内容,航空公司告知的用意实际上并没有达到。

但针对“提醒”的问题,国航公司却有不同的理解:“合同的条款太多,不可能把条款的字体印得更大。”

随行律师针锋相对地指出:“这(‘行李价值声明’)是比较特别的一个条款,国航公司作为提供格式条款的一方,像这种免除或限制自己责任的条款,就必须按照法律的规定给予合理的提醒。”随行律师进一步解释说:“比如说,通过在办登机卡的时候,或者在售票处的地方,以一些醒目的大牌子来提醒旅客,或者是



在机票上印一些比较显赫的字体来提醒旅客,都是可以的。”

其实,《合同法》第39条中有一句重要的规定,采取合理的方式提请对方注意。而提请的方式是否合理,通常的理解是指对格式条款中的免责或限制责任条款以醒目的字体特别标识,放在

合同书的显著位置,并能够被对方识别。

由此可见,《合同法》第39条的规定正是为了让格式合同双方的责任和义务保持平等而设立的。事实上,在首都机场采访时,我们就看到了两块关于行李超重后收费标准的告示牌,这就是一种非常简便而醒目的提请对方注意的合理方式,而且这也是不难做到的,可见航空公司并不是不知道用什么方式提请旅客注意最有效果。

丢失的 岂止是行李

在现实生活当中,类似这样需要提请对方注意的事随处可见,大到签订商业合同,小到购物、乘车,只要合同的制定方多为合同的另一方着想,本着善意的目的,提请对方注意限制或免除责任的条款,像黄琨先生与国航公司这样的纠纷就会少许多。

随行律师也提醒说:“我们每天都在发生合同行为,每时每刻。当我们要签署合同的时候,或签署一个具有合同性质的文件的时候,我们都要注意一下合同上的权利和义务,以及由于对方违约或侵权造成损失的时候有什么补救的措施。”



值得庆幸的是,国航公司最后还是表示,他们将尽快把黄琨先生的行李事件解决好。这也算是国航公司对这件事情最终的一个处理意见。在节目播出前,我们得知国航公司已经与当事人黄琨达成了一致意见。对这件事情,国航公司在查处事件责任人的同时,向黄琨作了道歉,并将在有关规定的基础上给予他合适的补偿。

相关法律提示

根据有关法律规定:格式条款是指当事人为了重复使用而预先拟定并在订立合同时未与对方协商的条款。

《合同法》第39条规定:采用格式条款订立合同的,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。

播出时间：2002年2月26日

本期随律师：北京恒德律师事务所 薛起堂

本期维权人物：石先生

记者：杨铭星、魏振阳

二手的美能达复印机

不“诚信”的 二手货

二手货通常是指通过交易得到的旧货，它在我们的生活中已十分普遍。但如果所买的旧商品质量出现了问题，人们是否知道该怎么办呢？大部分人也认为，遇到这样的情况，首先应该找卖方来修理，但如果修不好，接着该怎么办，或许就不知道了。北京的石先生遇到的就是这样的一件事。

旧货新用
惹麻烦

2001年8月,石先生和亲戚一起办了一个从事打字、复印等业务的小店。为此,他在北京天地人旧货市场306B号摊位买了一台二手的美能达复印机,当时是8月5日。本以为至少凑合着用个一年半载应该没问题,没想到刚搬回去一个月,复印机就出现了故障。

据石先生说,卖给他复印机的销售人员叫郭喜港。郭喜港当时保证,这台复印机有八成新,这种型号复印机的寿命可以复印



40万张,而这台复印机刚刚复印了5万多张。在市场上,如果要买一台新的这种型号的复印机需要2万多元钱。听了郭喜港的介绍,石先生暗暗高兴,这正是他所想要的。

接着,郭喜港开出了一系列的承诺,这越发让石先生相信了。“郭喜港说这个机子挺新的、挺好的,普通的、正常的机子他保修3个月,这个机子他保修6个月。”

最后,石先生以5800元的价格把复印机买回了家。本以为接着就可以顺顺利利地做生意了,但没想到刚刚用了一个月,复印机就开始出现问题。复印效果特别差,经常底灰重,还有好多条条道道,好多字印不出来。

石先生给郭喜港打电话,让他找人来修,但修了3次也没修好,而且情况似乎更严重了。为了不影响做生意,石先生决定自己出钱请美能达复印机维修服务站的技术人员来修,但没想到,美能达复印机维修服务站的技术人员

