

金福海 马兰 编著

消费侵权与

赔偿

3.15



消费侵权与赔偿
劳动侵权与赔偿
国家侵权与赔偿

侵权与赔偿丛书

青岛海洋大学出版社

侵权与赔偿丛书

消费侵权与赔偿

金福海 马 兰 编著

青岛海洋大学出版社
青 岛

图书在版编目(CIP)数据

消费侵权与赔偿/金福海,马兰编著. —青岛:青岛海洋大学出版社,2000.5

(侵权与赔偿丛书/房绍坤主编)

ISBN 7-81067-111-1

I. 消… II. ①金… ②马… III. ①消费者权益保护法-基本知识-中国 ②侵权行为-赔偿-基本知识-中国 IV. D923.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 54429 号

青岛海洋大学出版社出版发行

(青岛市鱼山路 5 号 邮政编码:266003)

出版人:刘宗寅

日照日报社印刷厂印刷

新华书店经销

*

开本:850mm×1168mm 1/32 总印张:27.25 总字数:615 千字

2000 年 10 月第 1 版 2000 年 10 月第 1 次印刷

印数:1~3000

总定价:39.00 元(每册 13.00 元)

前 言

“有侵权，必有赔偿”，这是一条古老的法律原则。然而，这一古老的法律原则，在当今社会并没有完全得到实现。这固然与社会因素有很大关系，但人们的法制观念淡薄，也是一个重要的因素。许多人受各种不良因素的影响，还不知道自己享有的各种权利，不知道如何行使和捍卫自己的权利，亦不知道尊重他人的权利。因此，在现实生活中，诸如民事侵权、经济侵权、行政侵权等现象大量发生，严重地损害了公民、法人的合法权益，给权利人的生产和生活造成了严重的影响。许多人对什么是侵权，侵权的表现形式，侵权的构成，怎样向侵权者要求赔偿等问题都很不清楚，以至于丧失了获得法律保护的良机。

为了保护人们的权利，使当事人正确认识侵权，及时运用法律武器获得赔偿，我们组织有关人员，编写了《侵权与赔偿丛书》。本丛书除包括已经出版的《民事侵权与赔偿》、《经济侵权与赔偿》、《新闻侵权与赔偿》外，还包括《消费侵权与赔偿》、《劳动侵权与赔偿》、《国家侵权与赔偿》。本丛书本着实用、准确、通俗易懂的原则，主要论述各类侵权与赔偿的一般原理，并通过生动的案例加以具体的说明。

我们希望通过本丛书，能够为广大人民群众保护自己的权利，提供有益的法律帮助。

编 者

2000年1月

目 录

第一章 “上帝”权益受保护

——消费侵权赔偿基本知识…………… (1)

- 一、什么是消费侵权赔偿…………… (1)
- 二、消费侵权赔偿的归责原则…………… (13)
- 三、消费侵权赔偿的成立要件…………… (14)
- 四、消费侵权赔偿方式…………… (18)
- 五、消费侵权赔偿的原则…………… (23)
- 六、消费侵权赔偿的范围和计算…………… (26)
- 七、消费侵权赔偿的索赔途径…………… (37)
- 八、消费侵权赔偿的索赔时效…………… (51)

第二章 消费安全最重要

——消费安全权的侵权与赔偿…………… (56)

- 一、什么是消费安全权…………… (56)
- 二、侵害消费安全权的侵权行为…………… (61)
- 三、侵害消费安全权的赔偿责任…………… (75)

第三章 了解真情是基础

——消费知情权的侵权与赔偿…………… (108)

- 一、什么是消费知情权…………… (108)

二、侵害消费知情权的侵权行为	(120)
三、侵害消费知情权的赔偿责任	(135)

第四章 自主选择方可靠

——消费自主权的侵权与赔偿	(154)
---------------------	-------

一、什么是消费自主权	(154)
二、侵害消费自主权的侵权行为	(158)
三、侵害消费自主权的赔偿责任	(176)

第五章 商品服务要公道

——消费者公平交易权的侵权与赔偿	(183)
------------------------	-------

一、什么是消费者公平交易权	(183)
二、侵害消费者公平交易权的行为	(195)
三、侵害消费者公平交易权的赔偿责任	(221)

第六章 人格尊严应尊重

——消费者人格权的侵权与赔偿	(230)
----------------------	-------

一、消费者受尊重权	(230)
二、侵害消费者人格权的行为	(233)
三、侵害消费者人格权的赔偿责任	(244)

第七章 受害求偿有保障

——消费者受害求偿权的侵权与赔偿	(257)
------------------------	-------

一、什么是消费者受害求偿权	(257)
---------------------	-------

二、侵害消费者受害求偿权的行为	(275)
三、侵害消费者索赔权的赔偿责任	(280)

第八章 其他权利且莫忘

——消费者其他权利的侵权与赔偿.....	(285)
----------------------	-------

一、消费者的其他权利	(285)
二、侵害消费者结社权等权利的侵权行为	(293)
三、侵害消费者结社权等权利的赔偿责任	(296)

参考书目.....	(300)
-----------	-------

后 记.....	(301)
----------	-------

第一章 “上帝”权益受保护

——消费侵权赔偿基本知识

一、什么是消费侵权赔偿

消费侵权赔偿是指在消费者的权益受到侵害时,经营者所应承担的损害赔偿责任。我国《消费者权益保护法》明确规定了消费侵权的损害赔偿。在我国法律中,损害赔偿有广义和狭义之分。广义的损害赔偿,是指侵权损害的民事责任,即侵权行为人应承担的不利的民事法律后果。从责任形式上讲,包括停止侵害、恢复原状、赔偿损失、赔礼道歉、消除影响等多种形式。狭义的损害赔偿,指作为民事责任形式的赔偿损失。通常情况下,侵权赔偿都是从广义上讲的,本书所讲的消费侵权赔偿也是从广义上讲的,指消费侵权的民事责任。

所谓消费侵权,是指经营者在向消费者提供商品或者服务活动中发生的侵害消费者权利和利益的行为。消费侵权具有以下几层含义。

(一)消费侵权的主体是经营者

任何侵权行为,都有其相应的侵权行为主体,即从事侵权行为的当事人。民事侵权的主体范围较为广泛,任何自然人、法人或国家都可以成为民事侵权的主体。但是,消费侵权作为民事侵权的一部分,其侵权主体是特定的,一般只限于具有经营者身份或地位的法人、其他组织或个人,即经营者。不具有经营者身份或地位的人,

通常情况下不能成为消费侵权的主体。

所谓经营者,从一般意义上讲,是指以营利为目的从事商品生产经营活动和营利性服务的人,即只要是以营利为目的而从事商品生产经营活动或提供服务的人,都可以称为经营者。但是,作为消费侵权主体的经营者,应是《消费者权益保护法》规定范围内的经营者,它与一般意义上的经营者有所不同。我国《消费者权益保护法》对于经营者的含义和范围虽然没有作出明确的规定,但是,学者们一般认为,《消费者权益保护法》上所称的经营者,是指通过市场为消费者提供消费资料和消费服务的人。作为《消费者权益保护法》中的经营者与一般经营者的主要不同有以下几点。

1. 经营者不限于以营利为目的的组织或个人。经营者通常都是指从事营利活动的组织和个人,如各种类型的企业、个体工商户等都是指以营利为目的从事生产经营活动或提供服务活动的组织和个人。这些人无论是作为一般意义上的经营者还是作为《消费者权益保护法》上的经营者都没有问题。但是,一些不以营利为目的的组织,如一些公益性的事业单位、团体、组织(如公园、幼儿园、学校、医院、公交、邮电、铁路、银行、保险等机构),经常也通过市场向消费者提供相应的产品或服务,这些机构非通常意义上的经营者,但属于《消费者权益保护法》规定的经营者的范围,其提供商品或服务过程中损害消费者利益的行为,也属于消费侵权的范围。从这种意义上讲,《消费者权益保护法》中的经营者的范围比一般意义上经营者的范围更为广泛。

实例说明 1998年8月的一天晚上,杭州市消费者李某夫妻二人带孩子到儿童公园水上世界游玩。在游泳池旁行走时,李某头部碰上了紧邻的架空水泥渠道的底部,头顶撞破,伤口长6厘米多,血流满面。李某当即去水上公园医疗处求治,但工作人员却说不要紧,只给涂上一点红药水了事。李某感到头晕,且血流不止,要求公园派人陪他去医院治疗。但公园方只答应给10元钱,让李某

自己坐出租汽车去医院,其他不管。争执无果,李某只得自己去省中医院挂急诊,医生在他的伤口处缝了4针。李某遂后向消费者协会投诉。

杭州上城区消费者协会接到投诉后,即派人进行调查。原来,在水上世界的游泳池旁,刚好有一条水泥渠架空擦过,但高度不够,常人头部一不小心就可能碰到。尽管渠道外墙标有“小心碰撞”等字样,但在晚上光线昏暗的情况下,在旁行走很容易碰伤。消费者协会召集双方调解时,李某陈述了经过。公园方称当时李某可能酒醉了才会碰破头。消费者协会向公园方指出,即使是消费者在公园内发病,公园方出于道义也应送消费者去医院诊治。况且因公园设施不当而使消费者受伤,根据《消费者权益保护法》第7条、第18条规定,公园方应负全责。公园方应赔偿李某的损失,同时,公园应改建此设施,以防类似事故发生。最终在消费者协会的调解下,公园方赔偿李某的医疗费等损失500元。

在本案中,消费者李某在公园游玩时,因公园的设施存在不安全因素,使其身体受伤。消费者协会依据我国《消费者权益保护法》的规定,要求公园方对消费者承担赔偿责任是正确的。公园虽然带有一定的公益性质,但是,公园向游客提供的服务为有偿服务,属于《消费者权益保护法》规定的经营者的范围,因而其行为应当适用《消费者权益保护法》的规定。

2. 经营者限于提供消费资料和消费服务的人。一般意义上的经营者所提供的商品和服务是多种多样的,范围非常广泛,概括起来可归结为两大类:一是生产资料和生产性服务;二是消费资料和消费性服务。前者以从事商品生产经营的商人为对象,如专门从事商品批发活动的批发企业,从事工业生产设备制造的制造企业等,其用户是零售商、其他生产企业等。后者则以普通消费者为对象,如一般商店、消费品制造企业等,其用户为一般消费者个人。《消费者权益保护法》中的经营者,只限于向消费者提供消费资料和消费

服务的组织和个人,以商人为服务对象提供生产资料和生产性服务的经营者非并《消费者权益保护法》中的经营者(但向农民提供农用生产资料和农业生产服务的人,也属于《消费者权益保护法》中规定的经营者,此为我国《消费者权益保护法》的特别规定)。当然,许多经营者提供的商品和服务并不是单一生产资料或生产性服务,而是兼有生产资料 and 消费资料或兼有生产性服务和消费性服务性质。这些经营者只要其提供的商品或服务包括消费资料或消费服务,即属于《消费者权益保护法》中规定的消费者,而不单纯以提供消费资料或消费服务为限。

3. 经营者不限于具有法定经营资格的经营者。一般意义上的经营者,通常是指领有营业执照、取得合法经营资格的经营者,如经合法登记成立的各种类型的企业、个体工商户等。但是,《消费者权益保护法》中的经营者,则不论其是否具有法定经营资格,只要通过市场向消费者提供商品或服务都属于经营者。在实践中,有人认为《消费者权益保护法》中所称的经营者仅指合法成立的经营者,没有法定经营资格的经营者(黑户、非法经营者),不是《消费者权益保护法》规范的经营者,不能作为消费侵权的主体。这种理解是错误的。《消费者权益保护法》第3条规定:“经营者为消费者提供其生产、销售的商品或提供服务,应当遵守本法;本法未作出规定的,应当遵守其他有关的法律、法规。”从立法目的和法理角度讲,《消费者权益保护法》的立法目的在于保护消费者的利益不受经营者提供商品或服务的损害。无论经营者是合法经营者还是非法经营者,其提供商品或服务损害消费者利益的,都要受到法律制裁。对于非法经营者,其没有合法的经营资格,向消费者提供商品或服务本身即是违法;如果提供的商品或服务又损害消费者利益的,则是双重违法,从法律上更应打击和制裁,不可能因其没有合法经营资格而不予制裁,也不可能不令其对消费者承担责任。因此,没有合法经营资格的经营者,也是消费侵权的主体。

实例说明 被告人王宗龙自 1996 年 7 月起,在未取得医生执业资格的情况下,私自在家中开诊所行医。1998 年 5 月 10 日时,村民李洪美(女,47 岁),因病到王宗龙家中诊治,王宗龙诊断李患感冒,遂用 5 月 9 日晚配制的 S980215 青霉素作皮试,后用 S971002 青霉素给李作静脉注射,中途被告人出诊。中午 12 时,李洪美静脉注射完后,出现过敏反应,王宗龙返回家中抢救,见无效果,于 14 时将李送往日照市人民医院,经抢救无效死亡。法医和医疗事故鉴定委员会先后作出鉴定,结论均为李因用青霉素发生过敏性休克死亡。

本案由山东省日照市东港区人民法院根据检察院起诉和受害家属提起的附带民事诉讼,对该案依法进行了公开审理。法院审理认为,被告人王宗龙未取得医生执业资格,非法行医,造成就诊人死亡,侵犯了国家对医疗机构的医务人员管理秩序及公民的生命健康权利,其行为已构成非法行医罪,应予惩处。被告人王宗龙应对附带民事诉讼的原告人所受经济损失承担赔偿责任。判决:被告人王宗龙犯有非法行医罪,判处有期徒刑 10 年,处罚金 5 000 元;赔偿附带民事诉讼原告人经济损失 67 500 元。

在本案中,被告人未办理合法的手续,非法在家中开设诊所,为他人提供医疗服务,属于非法经营者。作为非法的经营者,提供医疗服务中侵害消费者权利,造成消费者死亡,其行为也属于消费侵权行为,除承担非法行医的刑事责任外,也应承担其侵权的赔偿责任。

(二)消费侵权的对象是消费者

消费侵权,从侵权行为人角度,应是指经营者的侵权行为。但是,并非所有的经营者的侵权行为都属于消费侵权行为,只有其侵害的对象是消费者这一特定的对象时,其侵权行为才属于消费侵权行为。消费侵权,从侵害的对象看,应是消费者这一特定的对象。

消费侵权的受害人必须是消费者,不具有消费者身份或地位的人,即使受到经营者的侵害,也不属于消费侵权。如一个企业对另一个企业的信誉进行诋毁,虽然也是一种民事侵权行为,但不属于消费侵权。消费侵权的对象只限于法律规定的消费者。

关于消费者的概念和范围,我国现有的法律未作明确规定。《消费者权益保护法》第2条规定:“消费者为生活需要购买、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、法规的保护。”学者们一般认为:消费者是指为满足生活需要而购买或使用经营者提供的商品或服务的人。根据《消费者权益保护法》的有关规定,消费者应符合以下条件:

1. 消费者应为自然人,不包括法人和其他组织。消费者应为个人,不包括法人和其他组织,此为各国消费者权益保护法的通例。我国《消费者权益保护法》虽然没有明确规定消费者必须为自然人,但是其条文隐含此意。该法第2条规定的“为生活需要”,显然是针对自然人而言的,作为法人或其他组织并不存在“生活需要”的问题。因此,法人或其他组织购买商品或接受服务时,并不是《消费者权益保护法》中的消费者。从消费者权益保护法的立法动机看,现代消费者权益保护制度,主要是基于消费者在与经营者交易中的弱者地位,给予消费者特殊保护而进行的立法。作为法人或其他组织,与其他经营者之间并不存在如个人消费者这样的弱者地位,通过一般的民商法律就足以保护其利益,没有必要为其特别立法,所以消费者权益保护法所保护的消费者应是个人,不包括法人和其他组织。

2. 消费者应是实际购买商品、使用商品或接受服务的人。作为一个自然人,没有购买商品、使用商品或接受服务的行为,即没有实际消费行为,只是一种潜在的消费者,尚不构成作为实际法律主体的消费者。消费者作为一种特定的法律主体,只能通过特定的消费行为加以识别,也只有与特定的行为联系,这种身份或社会角色

才有法律意义。作为界定其消费者身份的主要标志是自然人购买商品、使用商品或接受服务的行为。应当强调的是,消费行为包括购买商品、使用商品和接受服务三种行为。在习惯上,我们往往把自己花钱自己消费的人视为消费者,而实际上他人花钱、自己消费的人也是消费者。如请客在饭店吃饭、请客看电影等,并不仅仅是出钱的人为消费者,所请的客人同样是法律所规定的消费者,其权益受到损害,同样受《消费者权益保护法》的保护。

3. 消费者应是与经营者相对应的法律主体。消费者作为一种法律主体,其主体资格的界定,不仅要视其行为,更要视其行为对象,即与谁发生交易或法律关系。在法律上,消费者这一身份或地位是与经营者相对应的,没有经营者,也就无所谓消费者,正如同父母与子女一样,一个人作为父亲或母亲的身份,只有在与子女身份对应时,才具有意义。对消费者而言,仅作为自然人、具有实际的购买商品、使用商品或接受服务等消费行为,并不能界定消费者的身份或地位,只有在作为自然人并从经营者处购买商品或使用经营者提供的商品或服务时,才具有作为消费者的身份或地位。例如,A 从商店买了一台电视机,后转卖或赠送给 B,B 虽然是商品的购买人或使用人,但相对于 A,B 并不具有消费者的身份,即使 A 有侵害 B 利益的行为,B 也不能以消费者的身份对 A 追究责任,即不能作为消费侵权,而只能以一般民事侵权行为追究责任。只有相对于商店和电视机生产厂,B 才具有消费者的身份。如果商店或电视机生产厂有损害消费者利益的行为,才构成消费侵权,可依据《消费者权益保护法》规定追究责任。

(三)消费侵权发生于消费活动过程中

消费侵权属于民事侵权的一种。从主体角度讲,消费侵权只限于发生在经营者与消费者之间的侵权行为;从活动的范围看,消费侵权只限于发生在经营者向消费者提供商品或服务的活动过程

中,即消费活动过程中。

从经济学角度看,消费活动包括生产消费和生活消费。前者是指人类在生产和再生产活动过程中所发生的物质消耗,其消费的主体是各种生产经营主体,消费的对象是生产资料,消费的目的是为了商品生产和再生产;后者是指人类在生活过程中所发生的物质消耗,消费的主体是自然人,消费的对象是生活资料和生活服务,消费的目的是为了满足个人或家庭生活的需要,如维持个人和家庭成员的生存、提高个人或家庭成员的生活质量等。生产消费实质上是商品生产和再生产过程中的一种活动,而生活消费则是终极意义上的消费。在法律上,特别是《消费者权益保护法》上所讲的消费,仅指生活消费,不包括生产消费。因此,所谓消费活动或消费过程,是指消费者为满足自身的生活或家庭生活的需要,购买、使用经营者所提供的商品或服务的活动。

消费侵权主要是指发生在生活消费过程的侵权行为,但是不限于生活消费过程中的侵权行为,在法律有特别规定的情况下,生产消费过程中发生的侵权行为,也可视为消费侵权行为,适用《消费者权益保护法》的特别规定。《消费者权益保护法》第54条规定:“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。”根据该条规定,经营者向农民提供直接用于农业生产的农药、种子、化肥、农机工具等,损害农民利益的行为,也应视为消费侵权行为,适用《消费者权益保护法》规定。

(四)消费侵权的客体是消费者权益

消费侵权的客体是消费者的权益。所谓消费者的权益,是指消费者依法所享有的权利和利益。

消费者所享有的权利,即消费者权利,是指消费者依法可以自己为一定行为或不为一定行为,或者要求他人为一定的行为或不为一定的行为的资格。消费者的权利是十分广泛的,我国《消费者

权益保护法》规定消费者享有安全保障权、知情权、自主选择权、公平交易权、损害求偿权、人格尊严受尊重权、消费教育权、结社权和监督批评权等权利,其他法律、法规对于消费者权利也有规定。如《民法通则》规定的公民所享有的财产权、人身权等各种权利,也是消费者所享有的基本权利。

消费者所享有的利益,是指消费者权利行使所可能得到或法律规定的消费者可享有的各种物质利益和精神利益。一般地说,消费者的利益可以分为三个基本方面:一是经济利益,即消费支出的效益、效用和损害的赔偿;二是身体健康、安全利益,即消费应有利于增进健康和身体的享受,而不应损害健康、休息和危及生命;三是精神利益,即消费应有利于消费者获得良好的主观感受和增进智力、道德水平。

实例说明 被告福建省地图出版社于1993年3月出版了《厦门交通旅游图》,至1994年共印刷了12万张。由于疏忽大意,该地图中将“民航售票处”的电话号码错印为与原告王忠泰住宅电话相同的号码。此后,原告一家经常接到查询飞机航班、售票等事的电话,干扰了原告家庭正常的休息。原告不堪其扰,先后多次同销售单位厦门市新华书店交涉,后又去函、去电向被告反映,要求被告停止侵权。被告于1994年11月24日回函承认确有过错,并表示道歉,但未对尚未出售的地图采取措施,以停止侵害,以致该地图仍在厦门市区销售,原告仍不断接到查询电话。为此,1995年6月26日,原告向厦门市开元区人民法院起诉,要求被告停止侵害,公开登报赔礼道歉,并补偿原告精神损失人民币2万元。

被告答辩称:电话号码印制错误属实。但这种过错行为尚未构成侵权,原告提出补偿人民币2万元,没有任何依据。被告同意停止侵害,并公开登报道歉,同时给予补偿人民币500元。

开元区人民法院认为,由于被告错印电话号码而使原告一家受到查询电话骚扰,影响原告一家的正常生活,对原告造成一定的

精神损害,侵犯了原告的合法权益。对此,被告应承担侵权的赔偿责任。审理中,双方当事人经调解,就停止侵害及赔礼道歉问题达成协议,但对补偿费问题不能达成一致意见而调解未果。该院遂于1995年7月31日,依照《中华人民共和国民事诉讼法》第120条第1款、第134条第1款,作出如下判决:①被告福建省地图出版社应于判决生效之日采取有效措施,立即停止侵害,并在《厦门日报》登报向原告赔礼道歉;②被告福建省地图出版社应于判决生效后10日内一次性赔偿原告王忠泰精神损害等费用人民币2000元。判决后,原、被告均未上诉。

在本案中,法院认定被告错印电话号码而使原告一家受到查询电话骚扰,影响原告一家的正常生活,对原告造成一定的精神损害,侵犯了原告的合法权益,被告应承担侵权的赔偿责任是正确的。但法院适用《民法通则》第120条第1款、第134条第1款规定处理本案,显有不当。因为这两款是关于公民的姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权受到侵害的侵权责任的规定。本案并不涉及上述权益之争,故无依照适用的余地。推其裁判的旨意,可能是因为本案无适当的法律规定可据适用,原告有精神损害的事实,而这两款又是确认精神损害赔偿的法律依据,故不得已而适用之。

依我们之见,本案侵害之客体并不是法定的财产权或人身权,而是一种受法律保护的利益——正常的生活秩序和由此所产生的物质上和精神上的利益。由于被告的过错行为,使原告的正常生活秩序受到干扰,原告因此而消耗时间和精力,以及精神上不得安宁,此种物质上和精神上的利益,才是侵害的客体。因此,本案侵权行为之客体并非公民某种法定民事权利,而是受法律保护的物质和精神利益。

当然,本案是一起一般民事侵权的案件,并非消费侵权案件。因为此种侵权行为并非发生在消费者购买、使用商品或接受服务的过程中。但是,由此案可以看出,司法实践对于公民的权利和利