

安徽人民出版社

疑难消费纠纷案例分析

主编 李学寅
编著 王 岚 程龙宾
尤国海 胡振江

疑难消费

纠纷案例析

主编 李学寅 编著 王 岚 程龙宾 尤国海 胡振江

安徽人民出版社

出版登记证号：（皖）01号

责任编辑 张胜莲

疑难消费纠纷案件析

主编 李学宾

编著者 王 岚 程龙宾

尤国海 胡振江

安徽人民出版社出版发行

新华书店经销 安庆新华印刷厂印刷

开本：787×1092 1/32 印张：13.375 字数：28万

1991年4月第1版 1991年9月第1次印刷

印数：00001—08000

ISBN 7-212-00513-4/D·91 定价：5.30元

序 言

我国有11亿多人口，从某种意义上说，我国既是一个生产大国，也是一个消费大国。

党的十一届三中全会以后，全党工作的重点转移到经济建设上来，我国社会主义商品经济在改革开放中迅速发展，市场日益繁荣，人民的生活水平和消费水平逐步提高，各种高档耐用消费品大量进入城乡居民家庭。与此同时，由于在改革开放的大潮中，一些生产经营者的生产经营风气不正，社会主义的经营方向没有很好坚持，加之法制不健全，监督管理的力量薄弱等原因，出现了种种损害消费者利益的不良现象，如一些不法生产者偷工减料、以次充好、仿造假冒、兜售假货、任意抬价、缺尺少秤等等，有的违法活动甚至十分严重，这就使消费者与生产者、经营者之间的消费纠纷不断发生。能否正确处理这些消费纠纷不仅关系到消费者的利益能否得到保护，还关系到我国的社会主义商品经济能否健康发展，关系到社会的安定团结。

毫无疑问，处理消费纠纷和处理其它民事纠纷一样，必须依法办事。我们是社会主义国家，党和政府的根本宗旨就是为人民服务，因而一向十分重视保护消费者合法权益。特别是党的十一届三中全会以来，我国在法制建设中制订公布的诸多法律和行政法规中，有大量条款规定了保护消费者权

益的内容，这些法律法规包括《民法通则》、《计量法》、《食品卫生法》、《药品管理法》、《商标法》和《广告管理条例》、《物价管理暂行条例》、《城乡集市贸易管理办法》、《工业产品质量管理条例》、《关于认真解决商品搭售问题的通知》、《部分国产家用电器“三包”规定》等等，有20多个省、市还制定了地方保护消费者合法权益条例。拟定全国统一的《消费者权益保护法》，正提到“八五”的立法计划日程上来。

中国消费者协会自1984年底成立以来，全国各级消费者协会组织，在监督商品和服务质量、保护消费者合法权益方面，做了大量而有成效的工作。据统计，从1985年到1990年6年当中，各级消费者协会已受理投诉的案件达到71万多件，凡是消费者投诉的案件绝大多数都已依法得到妥善处理。各级消协组织的工作同志也积累了丰富的经验，中国消费者报副总编李学寅同志和其他几位热心的同志，他们从各地处理的投诉案件中，精选出不同内容、不同方面的近百个典型疑难消费纠纷案例，以事实为依据，以法律、法规为准绳，逐个作出较为详细准确的示范性案件分析，归纳分类，汇编成《疑难消费纠纷案件析》一书，为执法部门、各地消费者组织和广大消费者提供了一本颇有使用价值的参考书。

该书将法律和实际结合起来分析问题，把散见于多种法律法规中有关保护消费者权益的条款融于一体，构思严谨，用“法”准确，分析透彻，言之有理，语言生动，通俗易懂，既有一定的科学性、实用性，又有较好的可读性。书中疑难案件的分析，有可能会有分析、适用法规不全、不妥之处，但从全书看，编者是费了不少心血的，不失为一本有参

考价值的书。我很愿意将这本书推荐给各有关执法部门、各级消费者组织和广大消费者。我相信，此书的出版发行，对我国保护消费者权益工作的开展将会有所裨益。

中国消费者协会会长 曹天站

目 录

序言.....	1
---------	---

一、综 合 篇

1. 承包人骗取彩电预售款被判刑, 法人单位应否承担对消费者退款责任?	1
2. 老鼠跳进高压开关柜, 致使30多台电视机被烧坏, 应由谁赔偿?	5
3. 柜台前地下室未加盖, 顾客摔伤应如何处理?	9
4. 汽水瓶爆炸伤及顾客, 生产厂家应否承担赔偿责任?	12
5. 制造、销售假农药造成秧苗烧伤, 其损失由谁赔偿?	17
6. 出售劣质磁头清洗剂造成顾客收录机爆炸, 应由谁赔偿?	21
7. 聘请他人生产劣质奶粉导致婴儿食物中毒, 聘用厂家应否承担赔偿责任?	25
8. 销售单位变更, 其出售的彩电应由谁负责实行“三包”?	20
9. 服务部强卖有质量问题的电视机, 顾客能否要求退还货款?	33
10. 胡某有权要求自行车寄放站管理员赔偿损失吗?	38
11. 家具公司生产的家具与参展的样品相差甚远, 主	

办单位是否负连带赔偿责任?	42
12. 出售的电视机被雷电击毁, 经销单位应否承担 “三包”义务?	46
13. 生产厂家委托个体户出售有毒黄酒, 造成顾客食 物中毒应如何处理?	50
14. 出售的劣质西服已有一年多时间, 经销单位应否 准予退货?	55

二、价 格 篇

15. 供电单位擅自提高电价应如何处理?	60
16. 出售价高质次的早点应如何处理?	65
17. 学校乱收费用应如何处理?	69
18. 商店随意规定毛织品上浮价格, 是否构成价格违 法行为?	74
19. 商店以三级酱油冒充二级酱油, 应如何处理?	79
20. 粮店将平价精米按议价出售, 应如何处理?	84
21. 高价出售彩电应如何处理?	89
22. 旅馆自立名目多收住宿费, 应如何处理?	95
23. 偷工减料, 制造、销售劣质药品, 应如何处理?	100
24. 彩电经销单位采用多收款少开发票的手段坑害消 费者, 应按什么行为处理?	107
25. 商店出售商品随意提价, 应如何处理?	113
26. 使用不合格的出租汽车计价器, 多计乘客租金, 应如何处理?	119
27. 出租车司机不正确使用计价器, 多收乘客租金应 否退还?	125

28. 出租汽车司机随意提高租金标准, 多收乘客租金
应如何处理? 130

三、质 量 篇

29. 出售的眼镜不合格, 顾客能否要求退货? 138
30. 顾客使用劣质洗衣粉造成衣服被污损, 生产厂家
应否赔偿经济损失? 143
31. 顾客购买的预制楼板断裂, 造成楼倒人伤, 生产
厂家应负什么责任? 149
32. 家具厂生产的家具有质量问题, 顾客能否要求退
货? 155
33. 顾客购买的包金项链质量不合格, 应由哪个单位
负责退货? 161
34. 顾客因使用不合格的汽化油炉造成火灾, 其损害
赔偿应由谁承担? 167
35. 热水袋颈头断裂造成顾客 2 度烫伤, 经销单位应
否承担损害赔偿责任? 174
36. 剪刀铺出售的剪刀不能使用, 顾客要求退货, 是
无理取闹还是依法保护自身权益? 179
37. 书店硬搭售劣质磁带应如何处理? 183
38. 出售的保温饭盒不保温, 顾客能否要求调换? 180
39. 经销单位拒绝修理在包修期内的电视机对不对? 196
40. 顾客购买的电视机不合格要退货, 生产、批发、
零售三家互相推诿怎么办? 200
41. 经销单位出售的电冰箱不制冷, 维修费应由谁出? 206
42. 经销单位擅定电视机折旧费标准, 多计顾客折旧

- 费应如何处理?212
43. 商店自定电视机保修期为3个月, 对顾客超过3个月的电视机不保修对不对?218
44. 顾客购买的电冰箱已超过保修期, 能否再要求经销单位实行免费修理?223
45. 南市口家电维修服务部该不该收取顾客50元工时费?226
46. 消费者购买的收录机在不到半年内修理四次仍未修好, 能否要求经销单位退货?230
47. 消费者购买的洗衣机因缺乏零配件在三个月内未修好, 经销单位应不应当退货?235
48. 由于顾客使用不当将收录机的放音键折断, 能否要求经销单位调换?239
49. 顾客购买的电风扇质量太差, 无法通过修理使其达到规定的质量要求怎么办?244
50. 维修部门工作不负责任, 迫使顾客不得不把电视机寄往厂家修理, 花去的费用由谁付?249
51. 顾客购买了卖主不让调试的劣质彩电, 可否要求调换?253
52. 电冰箱维修服务部门将进口用于维修电冰箱的零部件组装整机出售, 致使顾客购买的电冰箱得不到修理应如何处理?258

四、食品卫生篇

53. 饭店出售的饭菜有细菌造成顾客食物中毒, 收取的酒宴费应否全部退还?264

54. 冷饮食品厂生产的汽水含有玻璃碎碴, 顾客饮用后
划伤嗓子怎么办?268
55. 个体户程某出售掺假牛奶坑害消费者应如何处
理?273
56. 冷饮店以自制的“糖精水”冒充汽水出售造成顾
客食物中毒应如何处理?278
57. 餐馆雇请临时工未进行健康检查造成食源性疾
患, 应否赔偿顾客的医药费?283
58. 蒋某出售被狂犬病菌污染的牛肉造成顾客食物中
毒, 应当赔偿损失吗?287
59. 商店出售霉变劣质月饼, 顾客能否要求退货?291
60. 服务部出售含有沙门氏菌的冷饮, 造成特大食物
中毒事故, 应如何处理?296
61. 个体屠宰户出售带有病菌的病死驴肉, 构成了何
种违法行为?301
62. 出售用福尔马林浸泡的毛肚, 造成食物中毒怎么
处理?305
63. 生产厂家和经销单位生产、经营不合格午餐肉罐
头, 造成顾客食物中毒, 应由谁承担赔偿责任?308
64. 商店经销过期失效奶粉, 顾客要求退货行不行?312
65. 生产、经营没有保质日期的汽水, 造成顾客食物
中毒应如何处理?316
66. 经营不符合我国食品卫生标准的进口食品, 造成
儿童牙齿损伤, 应否赔偿损失?320

五、商标、广告篇

67. 利用未注册商标生产、销售有害白色油, 损伤顾客头发, 商店拒绝赔偿损失对吗? 325
68. 使用残次自行车零部件和商标, 组装自行车冒充名牌, 生产、经销单位应负什么责任? 329
69. 使用他人的注册商标生产、经营有害化妆品, 造成顾客化妆品中毒事故怎么处理? 334
70. 使用他人注册商标生产、经销假“五粮液”名酒, 应否退还货款? 338
71. 刊登虚假广告骗取消费者教材款, 应如何处理? 342
72. 以无猴头成份的普通火腿冒充猴头火腿, 并在电视上大做广告欺骗顾客怎么办? 347

六、计 量 篇

73. 采用大秤小砣克扣顾客斤两, 应否退还多收鱼款? 353
74. 出售的饺子份量不足, 顾客反映被强推出门, 对不对? 355
75. 使用空心秤砣出售猪肉, 怎么处理? 360
76. 公司使用特制空心秤出售大米, 克扣斤数, 拒不承担赔偿责任怎么处理? 364
77. 制造、使用不合格秤具克扣顾客斤两, 应如何处理? 368
78. 使用不合格秤具配制化妆品, 造成顾客中毒事故怎么办? 372

七、药品、化妆品篇

79. 制造、销售假“特效鸡瘟药”，造成顾客蛋鸡死亡，应如何处理？377
80. 以明令淘汰的人用药品冒充兽药出售，造成顾客仔猪瘫痪，是否应负赔偿责任？382
81. 出售假鸭饲料，造成用户鸭子胀嗝死亡，拒绝承担赔偿责任怎么办？386
82. 制造、销售有毒饲料添加剂，造成耕牛中毒死亡，应承担什么责任？390
83. 医院使用淘汰药品为患者治病，造成病情加剧，应否赔偿损失？394
84. 生产、销售劣质凡士林，引起患者疮口溃烂，由谁赔偿损失？398
85. 为什么制售假药的太和制药厂既要赔偿受害人的损失，其厂长又要受到刑事追究？402
86. 生产、销售有害化妆品，导致顾客面伤容毁，应承担什么责任？406
- 后记410

一、综合篇

1. 承包人骗取彩电预售款被判刑，法人单位应否承担对消费者退款责任？

【案情】

1986年元旦前后，某市万源五交化商店贴出一则广告，声称“预售日本产和上海产两种18英寸彩电，春节前交货，欲购者先交1500元人民币，提货时多退少补”。广告贴出后，先后有张某等22名消费者向该店交付彩电预售款计3.3万元。

光阴似箭，春节已经逼近了。22名彩电预购者个个心情激动，满以为春节期间就能使用新购买的彩电收看丰富多彩的文艺节目，因此几乎每天都有人到万源五交化商店询问彩电的到货情况，有的甚至一天跑几趟。但是，每次询问得到的回答都是：“对方尚未发货，商店已派人前去联系，请等两天再来看看，保证春节期间大家能用上。”话说离春节只有三天了，心情焦急的消费者实在等得不耐烦了，他们来到五交化商店，找到该店承包人周某，要求尽快交货，否则退还预售货款。周某知道自己无货可交，便连哄带骗地说：“请大家原谅，货有现成的，但由于春节期间交通运输相当困难，没法运来。等过了春节之后，我一定亲自去提货，保证

大家能拿到电视机。”善良的消费者见周某话说得如此诚恳，因此也就没有强人所难，一定坚持要在春节前拿到电视机。

春节过去了，半个月，一个月……，可是商店还是没有彩电到货的消息。善良的消费者开始愤怒了，他们纷纷要求商店退款，有的甚至提出要控告商店的诈骗行为。商店承包者周某慑于消费者的愤怒，先后给8名消费者退回了彩电预售款，但张某等14名消费者索款失败。原来，万源五交化商店在与他人做生意时亏了本，欠了2万多元钱的债，为了还债，商店用骗来的预售款还了债。因此，14名消费者既未能取到彩电，也未索回预售款。

1986年4月，万源五交化商店承包人周某因不能如期付给消费者彩电预售款，被某市公安机关收审。同年12月11日，被某市人民法院以“骗取巨款挪作它用和挥霍”，判处周某有期徒刑9年。万源五交化商店也因经营无方倒闭，店内尚存财物无法如数偿还14名消费者彩电预售款。钱货两空的14名消费者见万源五交化商店倒闭，无力偿还预售款，于是把索款的要求指向万源五交化商店的总店——某市鼓楼办事处劳动服务站。

万源五交化商店是鼓楼办事处劳动服务站的一个分店，1985年6月由鼓楼办事处劳动服务站申请办理了营业执照，开始由某市无线电三厂和鼓楼办事处劳动服务站合资经营，后因双方工作不协调，解除了合资经营协议。1985年9月21日，鼓楼办事处劳动服务站又将该店承包给周某经营，并由周某向劳动服务站交纳3500元承包费，周某是承包方，劳动服务站是发包方。因此，从1987年至1988年，14名消费

者多次向鼓楼办事处劳动服务站索赔损失，但鼓楼办事处劳动服务站拒绝承担退还彩电预售款义务。于是，他们联名向市消费者协会投诉，要求为他们申张正义，追回退货款。

【争议与分析】

消费者一方认为，万源五交化商店是鼓楼办事处劳动服务站的一个分店，因此，当万源五交化商店倒闭后不能全部偿还彩电预售款时，鼓楼办事处劳动服务站作为该商店的总店，理应承担连带责任。所以鼓楼办事处劳动服务站应当退还万源五交化商店无力偿还的那部分彩电预售款。

鼓楼办事处劳动服务站方面认为，周某打着万源五交化商店的招牌从事彩电预售活动，诈骗消费者的巨额钱财，已构成诈骗罪，其承包人已被司法机关判处9年有期徒刑。因此，劳动服务站不能替犯罪分子付钱，消费者应找犯罪分子周某本人索要货款。此外，劳动服务站已与周某签订了承包经营合同，周某打着五交化商店名义搞彩电预售活动，与劳动服务站没有任何关系，其责任由五交化商店及周某本人自负。

要正确处理好消费者与鼓楼办事处劳动服务站两家的纠纷，必须首先弄清楚鼓楼办事处劳动服务站、万源五交化商店及周某三方之间的法律关系。就鼓楼办事处劳动服务站与万源五交化商店之间的关系来说，万源五交化商店只是鼓楼办事处劳动服务站的一个分店，不具有法人资格，真正的法人是鼓楼办事处劳动服务站。根据《民法通则》第三十七条规定，法人应当“能够独立承担民事责任”。因此，鼓楼办事处劳动服务站应当承担万源五交化商店所发生的全部民事

责任。就鼓楼办事处劳动服务站与周某的关系来说，实际上是一种内部承包关系，即由鼓楼办事处劳动服务站作为发包方，周某作为承包方，将万源五交化商店承包给周某经营。周某作为万源五交化商店的承包经营者，他的经营活动，当然应视为万源五交化商店的经营活动，进一步说，也是鼓楼办事处劳动服务站的经营活动。根据《民法通则》第四十三条规定：“企业法人对它的法定代表人和其他工作人员的经营活动，承担民事责任。”因此，鼓楼办事处劳动服务站应当对周某的经营经营活动承担民事责任。由此可见，鼓楼办事处劳动服务站以“不能为罪犯付钱”为由，拒绝退还14名消费者的彩电预售款是没有任何法律根据的。

【处理结果】

某市消费者协会接到14名消费者的联名投诉后，对案件事实进行了专门调查，认为鼓楼办事处劳动服务站应承担退还14名消费者彩电预售款的民事责任，并主动找劳动服务站进行调解。但劳动服务站态度蛮横，拒不退还。为此，市消费者协会向市主要领导作了汇报。市领导作了批示，并召集有关部门人员研究解决问题的办法，最后决定提交市人民法院处理。1983年10月21日，市人民法院在对案情进行了大量调查的基础上，根据有关法律规定，对鼓楼办事处劳动服务站分店——万源五交化商店骗取张某等14名消费者彩电预售款一案作出判决，判定万源五交化商店应以其全部财产退还消费者全部预售款2.1万元，并赔偿每人利息438.10元。不足部分，由鼓楼办事处劳动服务站承担。鼓楼办事处劳动服务站的损失，可向犯罪分子周某追偿。至此，长达3年之久的彩电预售款偿还案，终于以消费者胜诉而告终。