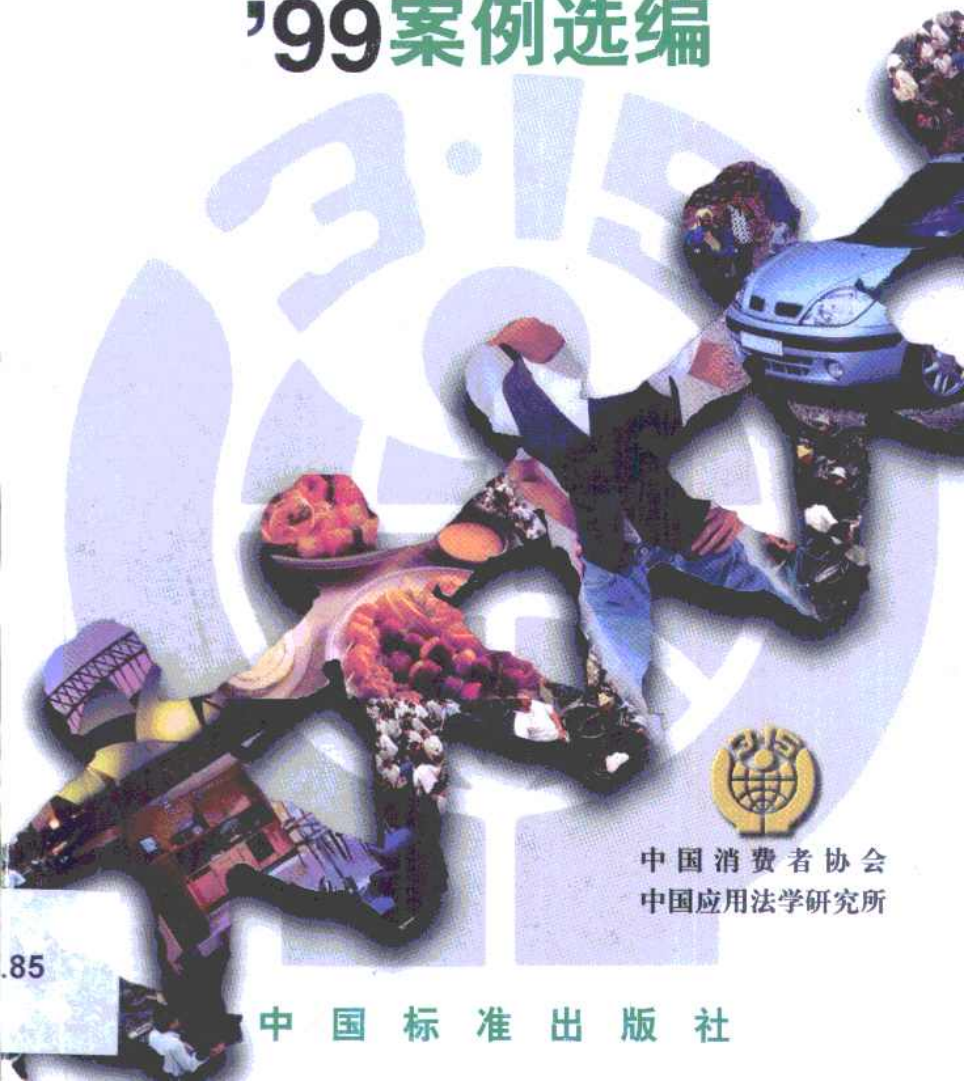


# 保护

## 消费者权益

### '99案例选编



中国消费者协会  
中国应用法学研究所

.85

中国标准出版社

# 保护消费者权益'99案例选编

中国消费者协会 编  
中国应用法学研究所

中国标准出版社

---

## 前 言

《中华人民共和国消费者权益保护法》第六条规定：“保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。”基于这种认识，中国消费者协会与中华人民共和国最高人民法院中国应用法学研究所首次合作，共同编辑了这本《保护消费者权益 ’99 案例选编》，并作为中国消费者协会已编辑出版的四集《保护消费者权益案例选编》的续集——第五集。

本集《案例选》，在社会监督与舆论监督方面，主要选辑了各地消费者协会在 1999 年度主持调解成功的较为典型的维护消费者权利的案例；在行政执法方面，选辑了工商行政管理局等有关部门查处的部分侵害消费者合法权益的案例；在法院方面，主要选辑了自《消费者权益保护法》实施以来由各地法院审理的有代表性和有法律价值的典型案例。这些案例，一方面反映了保护消费者合法权益的成果，另一方面，旨在通过鲜活的实例，加深广大消费者和从事消费者权益保护工作的同志对适用法律的理解和认识，并可借鉴他人解决问题的思路和方法，对消费者提高维权意识，对正确理解《消费者权益保护法》及相关法规的立法精神及其内涵，对提高办案质量、效率和办案人员的业务水平，均有裨益。

在人们愈来愈依赖市场获得商品和服务，并逐步走向跨越时空地域的网络经济时代，加上改革开放、市场经济的加速发展、加入 WTO 等因素，消费者权益保护问题，越来越成

为社会的突出问题，也越来越引起全社会的广泛关注。自《消费者权益保护法》颁布实施以来，广大消费者的法律意识和自我保护能力在不断增强，但在迅猛发展的新技术、新产品、新的消费手段带给人们不断的惊喜和满足的同时，新的危险、新的侵权手段也随之而来。作为弱者的消费者越来越容易被“甜蜜的谎言”所骗，越来越受“物”的支配，权益一旦受到损害，其后果也越来越严重。所以，消费者更加依赖政府部门和消费者组织的保护，需要更严谨的法律保护。这不仅给消费者权益保护立法提出了新的要求，要求立法适应新情况、新问题，并更有效地维护消费者的合法权益，也给负有保护消费者权益职责的政府、各社会团体及司法机关提出了新的要求。对不断发生的新情况、新问题，给出新的解决方法，使消费者能得到及时、有效的法律保护。消费者不是被供奉的“上帝”，而是需要全社会方方面面极力呵护的柔弱生灵。

我们肩负着历史重任，深感责任重大。编辑中的不当之处，敬请广大消费者指正。

编 者

2000年8月

# 五岁幼女洗浴被烫致死

## 经营者应负人身损害赔偿责任

### 案情

原告：孙怀生，男

原告：张友梅，女（系孙怀生之妻）

被告：淮安市仇桥粮油管理所

被告：史素珍，女

1998年12月18日下午约1时许，原告张友梅携女儿孙璇璇（1993年9月生）前往淮安市仇桥粮油管理所所属的清泉池浴室洗浴时，因自己正在理发，遂委托携女儿史文（1993年12月生）洗浴的史素珍将孙璇璇一并带至浴室洗浴。到了浴室，史素珍先后将史文与孙璇璇衣服脱完，送她们至浴池间，然后自己返回脱衣服。当时清泉池浴室明知洗浴池水温过高，但既未告知浴客，也未采取有效措施阻止浴客入池。孙璇璇进入浴室后，不慎跌入浴池，全身大面积烫伤。经仇桥乡卫生院、淮安市中医院、南京医科大学第一附属医院抢救无效，孙璇璇于同年12月26日死亡。1999年元月6日，淮安市公安局对孙璇璇死因进行检验，结论为“全身大面积烫伤Ⅱ°～Ⅲ°、败血症、感染性休克、多器官功能性衰竭死亡”。孙璇璇死亡后，原告及其亲友将孙璇璇遗体抬至被告淮安市仇桥粮油管理所存放，后经当地公安机关协调，双方达成协

议，原告将孙璇璇尸体送至淮安市殡仪馆存放。1999年1月16日，淮安市公安局在对孙璇璇尸体检验后责令原告火化遗体，遭到拒绝。同年1月20日，公安机关再次责令督促，原告于当月31日火化了遗体。

原告孙怀生、张友梅于1999年3月2日诉至淮安市人民法院，称：我女儿由被告史素珍携带前往被告淮安市仇桥粮油管理所所属清泉池浴室洗浴时，由于水温过高，浴室又未采取防护措施，致我女儿跌入浴池被烫伤，医治无效死亡。请求淮安市仇桥乡粮油管理所及史素珍赔偿医疗费、护理费、交通费、死亡赔偿金及精神损害赔偿金共计40万元。

被告淮安市仇桥粮油管理所答辩称：原告之女孙璇璇在其所属清泉池浴室被烫伤致死是事实，但原告张友梅、被告史素珍和我单位均有过错，应依法各自承担相应的责任。

被告史素珍答辩称：我接受原告张友梅的委托将孙璇璇带入浴室洗浴是义务帮助他人，且我未有侵害孙璇璇的行为，故不应承担损害赔偿责任。

## 审判结果

淮安市人民法院经审理认为：孙璇璇前往清泉池浴室洗浴是接受服务的消费行为。当时，清泉池浴室明知水温过高，可能对消费者人身安全造成危害，但未采取有效措施防止危害的发生，没有履行经营者的义务。因清泉池浴室不具备法人资格，故其民事责任应由其上级主管部门淮安市仇桥粮油管理所承担。原告张友梅委托被告史素珍带孙璇璇洗浴，将自己的监护职责临时委托给被告史素珍，但原告主张由此监护责任由被告史素珍承担，没有法律依据，故应由原告承担

监护不力的责任。原告拒绝、拖延执行公安机关火化遗体的决定，由此而增加的 2 003.90 元应由原告负担。原告要求被告赔偿精神损害赔偿金 25.50 万元的诉讼请求，因无法律依据，不予支持。鉴于孙璇璇被烫伤致死的主要原因是清泉池浴室的过错所致，被告淮安市仇桥粮油管理所对原告所主张的医疗费、营养费、护理费、交通费、检验费和死亡赔偿金的合理部分承担 90% 的责任。依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条、第四十二条，《江苏省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第二十五条第一款第一项、第二项、第三项、第七项、《中华人民共和国民事诉讼法通则》第十八条第一款、第三款之规定，该院于 1999 年 4 月 20 日判决如下：

一、被告淮安市仇桥粮油管理所赔偿原告医疗费、护理费、误工费、交通费、检验费、死亡赔偿金，合计人民币 62 910.63 元，于本判决生效后 10 日内给付。

二、驳回原告要求史素珍承担赔偿责任的诉讼请求。

三、驳回原告其他诉讼请求。

原告孙怀生、张友梅不服一审判决，向江苏省淮阴市中级人民法院提起上诉，称：一审法院认定责任有错，自己不应承担监护不力的责任，2 003.90 元丧葬费不应由其承担，误工费、交通费计算有误，精神损害应当赔偿，请求改判。但在二审庭审期间，上诉人放弃了对史素珍的诉讼请求。

淮安市仇桥粮油管理所仍答辩称应由自己、上诉人及史素珍依法分别承担责任，原审费用计算并无不当。

史素珍辩称：我是无偿接受委托、义务帮忙无过错，且即使有过错，由于法律对委托监护受托人应否承担责任无明

文规定，亦不应承担责任，请求维持原判。

淮阴市中级人民法院经审理认为：一审法院认定淮安市仇桥粮油管理所承担责任正确，但认定史素珍不负责任不当。因为，本案中史素珍与张友梅之间基于信赖形成了一种口头委托合同，这种委托虽为无偿，然而，史素珍既已受人之托，依协议就必须履行必要的注意和照看义务。实际上，正是由于史素珍对孙璇璇未能履行必要的看护义务，存在重大过失。史素珍的过失与浴室的过错共同致使孙璇璇被烫死亡。根据双方的过错程度，浴室应承担 90% 责任，史素珍应承担 10% 的责任。鉴于上诉人放弃了对史素珍的诉讼请求，史素珍在本案中应承担的责任由上诉人自行承担。上诉人主张误工费、交通费计算有误因证据不足不予认定。2 003.9 元丧葬费系上诉人延误火化时间所致，该费用应由上诉人承担。关于精神损害赔偿，我国民法通则虽无明确规定，但应根据民法通则的立法精神，司法发展潮流以及参照近年来出现的诸多判例，结合当地的经济发展水平，本着抚慰为主，赔偿为辅的原则来确定精神损害赔偿的数额。根据《民法通则》第一百零六条第二款、《消费者权益保护法》第十八条、第四十二条、《江苏省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第二十五条第一款第一、二、三、七、八项之规定及《中华人民共和国民事诉讼法》第一百五十三条第一款第二项之规定，该院于 1999 年 7 月 26 日判决如下：

一、维持一审判决第一项，撤消第二、三项。

二、淮安市仇桥粮油管理所给付两上诉人精神损害赔偿金 2 万元。

## 评析

本案事实清楚，主要涉及到三个对法律的理解和适用问题：一是史素珍的责任认定；二是死亡赔偿金的性质；三是精神损害赔偿。该三个问题是本案的精髓所在。

### 一、关于史素珍应否承担责任的问题

案件裁判一般以明确的、肯定的、具体的法律条文、法律规范为基础。但是，社会生活复杂多变，有时导致相对稳定的法律条文、法律规范覆盖不到某些社会关系，这时，就需要法官运用自己的智慧，根据对法律原则、法律精神的理解，在深刻洞察其所处时代的历史趋势的基础上，作出公正的裁决。本案中，一审法院以没有法律根据为由驳回原告要求史素珍承担责任的请求。单纯地从法律条文上看，这样处理并无不当。最高人民法院印发《关于贯彻执行〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的意见（试行）》的通知第二十二规定：监护人可以将监护职责部分或者全部委托给他人。因被监护人的侵权行为需要承担民事责任的，应当由监护人承担，但另有约定的除外，被委托人确有过错的，负连带责任。这一规定虽不适用于本案，但是，深入探究该条文的内在精神，可以认为，既然被委托人对其受托监护照管的无民事行为能力人或限制行为能力人的侵权行为，主观上有过错应负连带责任，那么，相应地，被委托人因其过错致被委托照看的无民事行为能力人或者限制行为能力人人身损害的，亦应承担法律责任。事实上，本案被告史素珍存在重大过失应无疑义。故史素珍应当承担责任。此外，一审法院认为张友梅与史素珍之间形成委托监护关系不大妥当。因为委托监护这

一概念含混不清，容易被认为在这种法律关系中监护权产生转移。监护权的成立、行使往往是以监护人和被监护人之间存在某种身份关系为前提的，故而，二审法院认定本案当事人张友梅与史素珍之间基于人身信任形成了一种口头无偿委托照管合同是正确的。在此基础上，二审法院根据民法通则过错归责原则及参照新的合同法第四百零六条第一款之立法精神，判令史素珍承担责任，这一判决是符合民法精神和合同法发展方向的。

## 二、关于死亡赔偿金的性质

死亡赔偿金的定性即其属于物质损害赔偿还是精神损害赔偿是一个复杂、争议激烈的问题。本案中死亡赔偿金的定性将直接影响到精神损害赔偿能否确定。审理中的主导意见认为死亡赔偿金主要是物质性赔偿。这种意见是较为合理的。死亡赔偿金主要是物质性赔偿可以基于以下几点考虑：

1. 法律、法规中死亡赔偿金最早出现于国务院 1991 年 9 月颁布的《道路交通事故处理办法》；其后我国《消费者权益保护法》、江苏省高级人民法院《关于审理人身损害赔偿案件若干具体问题的意见》先后作出相同规定。这些规定均明确了死亡赔偿金的补偿年限、计算方法。而一般说来，精神损害是难以确定时间的，也是不可计算的，精神损害赔偿数额得依具体案件由法官自由裁量。

2. 从《道路交通事故处理办法》的时代背景出发，1991 年颁布的该行政法规似乎不太可能具有很强的超前性将死亡赔偿金列入精神损害赔偿的范围。

3. 在刑事附带民事诉讼中受害人死亡的，被告均需给付死亡赔偿金，依据《中华人民共和国刑事诉讼法》第七十七

条第一款之规定：被害人由于被告人的犯罪行为而遭受物质损失的，在刑事诉讼过程中，有权提起附带民事诉讼。故从此角度亦可以将死亡赔偿金纳入物质损害赔偿之范畴。

4. 从前述江苏省高级人民法院《关于审理人身损害赔偿具体问题若干意见》中将死亡赔偿金与残疾赔偿金并列规定，且残疾赔偿金具有浓厚的物质性赔偿意味，可以推断死亡赔偿金为物质性赔偿。

综上，二审法院关于死亡赔偿金主要为物质性赔偿是正确的。

### 三、关于精神损害赔偿

人身损害造成的不仅仅是财物上的损失，同时，往往给受害者及其亲属带来巨大的精神痛苦。这种精神上的创痛需要持续很长时间才能消除，有时终其一生难以愈合。因此，目前而言，通过法律救济的人身损害不仅仅要维护受害者的物质权利，更要保护受害者的精神权利。伴随着社会主义法律的不断发展和完善，这种精神损害需要赔偿已成为不可阻遏的历史潮流。虽然立法上还没有对这种精神损害的赔偿予以肯定、保护，但在类似的司法实践中，高额、巨额的精神损害赔偿请求通过司法得到实现已屡见不鲜。本案中，一审法院对精神损害赔偿问题较为拘泥于法律条文，没有救济原告的精神损害请求，不妥。二审法院对此予以纠正，并根据当地经济发展水平，判令被上诉人淮安市仇桥粮油管理所给付两上诉人2万元的精神损失费，是较为合适的。

（编写人：江苏省淮阴市中级人民法院 甘德怀

责任编辑：杨洪逵）

# 在浴池洗澡时丢失物品 经营者应赔偿

## 案情

原告：李晖

被告：许昌市前程电力电器安装有限公司

1997年5月24日上午约11点，原告李晖到被告下属的浴池内洗澡。原告买了澡票，租下拖鞋和锁，即将衣物放入箱子，上锁后去洗澡。在此之后，该澡堂内有两个小孩在浴池内摔倒，看管人员陈西责曾出去两分钟给卖票的人说小孩摔到一事，进来时，碰见一个人抱着衣服出去。原告在澡堂搓完背后，拿着钥匙去开自己衣服箱子上的锁，发现锁不见了，箱子里除剩了一件红色上衣外，其他衣物都不见了。事情发生后，经报案，派出所当天即立案侦查，至今未破案。当天下午，李晖将自己丢失物品写下一清单复印一份后交给了被告公司职工张燕。以后，双方协商解决。原告要求被告赔2 000~3 000元，被告只承认鞋和裤子丢失，其他贵重物品应交澡堂卖票人保管，否则不知是否丢失，但愿意一次性赔偿原告1 000元。

为此，原告李晖向许昌市魏都区法院提起诉讼称：1997年5月24日上午11点多钟，到被告下属的浴池洗澡，因被告的过错，致使原告的BP机、眼镜、手表、现金、皮鞋、裤子等物品被盗，请求判令被告赔偿原告损失3 600元，并承担本案的诉讼费用。

被告许昌前程电力电器安装有限公司答辩称：原告系我公司浴池的老顾客，其应将BP机等贵重物品交专人保管；原告所丢失物品除衣服、鞋外，其他物品一概无从可查，没有根据，我公司不应赔偿。

## 审判结果

许昌市魏都区人民法院认为：原告李晖在洗澡接受服务时，其衣物丢失，享有获得赔偿的权利。被告许昌市前程电力电器有限公司对下属浴池管理不严，尤其是看管人员擅离职守致使原告的衣物丢失应承担赔偿责任。原告坚持洗澡时另带有BP机等物品，因证据不足，无法认定。

该院在庭审过程中，经过调解，由于原告、被告之间对本案赔偿数额意见不一，调解未成。但鉴于被告同意赔偿原告损失费1 000元，应予准许。造成本案纠纷，责任在被告。依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十五条第三款、《中华人民共和国民事诉讼法通则》第一百零六条第一、二款、第一百三十二条、第一百三十四条第一款第（七）项，最高人民法院关于适用《中华人民共和国民事诉讼法》若干问题的意见第75条第（1）款之规定，该院于1997年8月12日判决如下：

本判决生效后3日内，被告许昌市前程电力电器安装有限公司一次性赔偿原告李晖所丢失物品损失费1 000元。

案件受理费50元，由被告负担。

宣判后，双方均没有上诉，被告随即履行了判决。

## 评析

本案涉及的主要问题是原告李晖起诉许昌市前程电力电

器安装有限公司要求赔偿自己在洗澡中丢失的所有物品的经济损失，是否给予支持。

在审理过程中，对本案如何处理曾有两种意见：

第一种意见是：原告李晖在被告浴池洗澡接受服务是事实。一般人去洗澡，自己带了什么东西不可能跟他人讲，丢失后，只有丢失人才知道自己丢了什么东西；浴池负有看管的义务，但在洗澡期间，由于看管人员擅离职守造成原告丢失物品，应赔偿原告经济损失。

第二种意见认为：原告洗澡时丢失衣服，应给予赔偿，但BP机等贵重物品应寄存，否则仅凭丢失人的口述，证据不力，无法认定。

该院在审理中采纳第二种意见。首先，原告李晖在洗澡中接受服务，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十五条第三款，当其合法权益受到侵害时，可以向服务者要求赔偿；其次，被告看管人擅离职守，对造成原告丢失物品是有过错的；其三，原告洗澡是双方认可的事实，对原告丢失衣服，理应折价赔偿，但BP机等贵重物品有可能带，有可能不带，带了应寄存，仅凭丢失人的口述，证据不力，无法支持；其四，原告丢失的衣服价值在500元左右，该案被告本着解决纠纷的愿望出发，愿赔偿原告损失费1000元，这等于被告明确表示承认原告提出的3600元中的1000元的诉讼请求，法院应依法予以准许。

（编写人：河南省许昌市魏都区人民法院 田四舫  
责任编辑：杨洪逵）

# 经营场所设备坠落砸伤顾客 经营者应负赔偿责任

## 案情

1999年1月2日,谈女士到浙江湖州市区湖东大楼清泉浴室洗澡,由于浴室刚开门,水温不适,她就坐在外间长凳上等候。突然,天花板上的暖水管坠落砸在她的左腿上,很快腿上的鲜血渗透了棉毛裤。浴室工作人员见状迅速将其送到市中心医院诊治。经诊断,左大腿肿胀,创伤约2厘米。医生为其缝合3针,并作了止血等处理,支付医疗费1197元,病休16日。事发当晚,浴室有关领导上门看望了受伤的谈女士,并表示愿意承担治疗费、误工费等。后来由于双方在赔偿具体数额、选择治疗医院等方面发生分歧,1月25日谈女士向湖州市城区消费者协会投诉,要求浴室赔偿其医疗费、误工费及精神赔偿费等共计5000元。

城区消协受理这起投诉后,立即进行调查。但浴室认为自己是国有企业,并且经济效益差、包袱沉重、甚至连发职工工资都感到困难,因此表示只愿意承担受害人谈女士的医疗费、交通费及根据市职工平均收入计算的误工费等共计2000元。

## 调解结果

3月26日,经城区消协依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十五条、第四十一条的规定,多次调解,双方最终达成协议,由浴室赔偿谈女士医疗费、误工费、精神

赔偿费等共计 3 000 元,分两次支付。

## 评析

由于浴室未能保证其提供的服务符合保障人身安全的要求,应当依据《消费者权益保护法》等有关法律、法规的规定承担赔偿责任。但在确定具体赔偿数额时,主要考虑了以下几点:一是消费者有固定收入、并能证明的,误工费依据《消费者权益保护法》第四十一条、《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第三十六条规定,因伤残治疗误工减少的收入,按受害人因误工减少的实际收入计算,而不应以市职工平均收入计算;二是适度考虑消费者因惊吓所造成的精神损害赔偿额;三是浴室经济困难,这是决定赔偿额度的一个客观事实,也是做出分期付款处理的客观因素。

从该案的处理还可以得出这样的启示:当企业确有经济困难和承担赔偿责任成为一对矛盾时,调解工作既要维护消费者的合法权益,又要考虑经营者的客观实际,否则,调解将成为一纸空文。

(案例提供单位:浙江省湖州市城区消费者协会)

## 旅游途中发生交通事故 旅行社应承担赔偿责任

### 案情

原告:陈林生、周一飞、罗金妹、方宏刚、沈汇沁、

侍留法、史幼佩、张根海、陈玺安、林国荣  
被告：上海锦华旅行社

上海市普陀区人民法院于1997年5月6日受理此案后，经公开开庭审理查明：10名原告系同事关系，原、被告系游客与旅行社关系。1996年4月26日，10名原告参加被告组织的上海至昆明、西双版纳、中缅边境团体7日旅游，各支付被告旅游费用4960元。同年4月27日上午7时许，在昆明至路南石林途中发生车祸，除林国荣外，其余9名原告均因伤被送往当地医院急救。原告陈林生当即住院手术，其单位领导和家属闻讯赴滇处理及护理。陈林生于同年5月21日由昆明医院转至上海长征医院继续治疗至6月29日出院。原告周一飞返沪后于同年7月2日突然晕倒，经住院检查系车祸后遗症所致。7月13日，周一飞痊愈出院。原告罗金妹、方宏刚、沈汇沁、侍留法、史幼佩、张根海、陈玺安车祸时均有不同程度损伤。周一飞返沪发病后，罗金妹等7名原告经被告同意到医院做了检查。原告林国荣车祸时未受伤，陈林生在滇住院期间，由其和陈林生家属共同护理陈林生。

另经司法鉴定：原告陈林生因车祸致双侧额颞顶急性硬膜下积液，经左额钻孔引流术后，目前留有神经功能障碍，构成十级伤残。可予休息5~6个月，营养3个月，护理2个月。原告周一飞因车祸致左额、颞、顶部慢性硬膜下血肿，经左额顶部钻孔引流术后，目前仍留有神经功能障碍，构成十级伤残。可予休息5~6个月，营养3~4个月，护理2个月。原告罗金妹因车祸致右肩锁关节脱位，可休息1个月。原告方宏刚因车祸致左额部 $1.5 \times 1$  cm皮下瘀血（未吸收、呈紫红色），左膝多处擦伤，可予休息1~2周。原告沈汇沁因车祸