



中国消费者协会 编
CHINA CONSUMERS' ASSOCIATION

保护消费者权益 案例精选集

- 有密码存款被支取
银行道歉赔偿
- 实际面积与宣传不符
开发商承担违约责任
- OK镜虚假宣传伤人频频
法律援助扶危解困
- 胎儿当作肌瘤治
医院赔偿一万七千元
- 农民养狐惨遭药害
消协帮助索赔九万九千元
- 就餐时遭第三人伤害
经营者承担法律责任
- 孔雀抓伤六龄童
公园有责来赔偿
- 日航侵害乘客权益
历经周折圆满解决
- 计算器存在误差
卡西欧赔偿致歉
- 电视剧中插播大量广告
影响正常收视是否损害消费者权益
- 商场强行搜查消费者身体
精神损害要赔偿

.....

中国工商出版社

保护消费者权益案例精选集

中国消费者协会 编



中国工商出版社

责任编辑 李稳定

封面设计 SUN 工作室

图书在版编目(CIP)数据

保护消费者权益案例精选集/中国消费者协会编.

—北京:中国工商出版社,2005.2

ISBN 7-80012-995-0

I. 保… II. 中… III. 消费者权益保护法
—案例—汇编—中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 014200 号

书名/保护消费者权益案例精选集

编者/中国消费者协会

出版·发行/中国工商出版社

经销/新华书店

印刷/北京市朝阳区小红门印刷厂

开本/880 毫米×1230 毫米 1/32 印张/14.625 字数/400 千字

版本/2005 年 3 月第 1 版 2005 年 3 月第 1 次印刷

印数/01-10000 册

社址/北京市丰台区花乡育芳园东里 23 号(100070)

电话/(010)63730074,63748686 电子邮箱/zggscbs@263.net

出版声明/版权所有,侵权必究

书号:ISBN 7-80012-995-0/D·245

定价:28.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

本书编委会

主 任 母建华

副 主 任 董京生 武高汉

编 委 王前虎 陈 剑 吕金波

执行编辑 李 健

卷首语

随着我国社会主义市场经济的深入发展，商品种类和服务形式的日益丰富，广大消费者的需求日益得到满足，消费信心不断增强。同时，我们也要看到，近几年来消费领域出现了很多新情况，有些领域损害消费者合法权益的现象还相当严重。这些违法侵权行为极大地损害了广大消费者的合法权益，给很多消费者带来了物质上和精神上的重大损失，消费者对此反映强烈。

在市场经济条件下，维护广大消费者的合法权益就是维护人民群众的切身利益，是具体贯彻“三个代表”重要思想是直接体现，党中央和国务院对消费者保护工作非常重视。国务院温家宝总理在全国人大十届二次会议政府工作报告中特别指出：“深入整顿和规范市场秩序，坚决打击制售假冒伪劣商品和走私等违法犯罪活动，改善市场环境，维护消费者和生产者合法权益。”吴仪副总理也多次强调，整顿和规范市场经济秩序，“要发挥各级消费者协会的作用”。保护消费者合法权益是中国消费者协会和全国各地消费者协会（委员会）的法定职责和根本任务。2000年至2004年底，全国各级消费者协会共受理消费者投诉3537090件，解决率在90%以上，为保护消费者合法

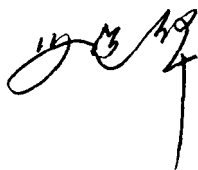
权益、促进社会主义市场经济的健康发展作出了自己应有的贡献，受到了广大消费者和社会各界的肯定。

2004年是中国消费者协会成立二十周年，也是《中华人民共和国消费者权益保护法》实施十周年。为进一步推进我国消费者权益保护事业的发展，我们整理了近几年来发生在消费领域中的典型案例，编辑了《保护消费者权益案例精选集》。《精选集》所选案例来自三个方面：一是各地消费者协会主持调解成功的典型案例，二是各地法院审理的具有代表性和借鉴性的侵害消费者权益案件，三是各级工商行政管理机关等有关行政部门查处的部分经营者制售假冒伪劣案件。这些案例，一方面反映了全社会保护消费者合法权益的突出成果，另一方面体现了从事消费者权益保护工作人员的工作能力和水平。我们在选取案例时遵循了以下原则和标准：重大性、典型性和指导性。精选和编辑的目的旨在通过鲜活生动的实例，加深广大消费者和从事消费者权益保护工作的人员对适用法律的理解和认识，并为今后解决类似问题提供参考方法和思路；同时对消费者提高维权意识，正确理解《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关法规的立法精神和具体内容，对从事消费者权益保护工作的人员提高办案质量、效率和业务水平提供帮助。

本书由中国消费者协会投诉与法律部组织人员编写，并得到了多位知名法律专家的指导和审议。同时，本次征集案例活动得到了新疆、浙江、黑龙江、北京、河北、安徽、江苏、辽宁、四川、江西、广西、广东、云南、吉林、河南、青海、福建、山东等18个省市消协的大力支

持，为我们编辑此书提供了大量的案例，中国应用法学研究所也为我们提供了相当数量的优秀案例，在此一并鸣谢。

由于我们水平有限，成书仓促，书中难免有不妥或不完善之处，恳请读者批评指正。

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke at the end.

二〇〇五年三月十五日

目 录

卷首语	(1)
一、金融保险篇	(1)
案例 1: 老人取款被抢劫 消协调解银行担责	(1)
案例 2: 有密码存款被支取 银行赔偿道歉	(4)
案例 3: 保险公司大变脸 消协调解全额退款	(8)
案例 4: 曲解条款拒理赔 依法索要三万元	(12)
案例 5: 业务员未尽告知义务 消费者解除保 险合同	(14)
案例 6: 免责条款未说明 学生投诉获赔偿	(17)
案例 7: 违章点款出错 银行依法担责	(21)
二、购房买车篇	(28)
案例 8: 质量缺陷引发多起投诉 运用召回制度 解决消费争议	(28)
案例 9: 保障消费者千万元利益 皆因开发商诚 信为本	(38)
案例 10: 一房二卖搞欺骗 开发商责任要追究	(41)
案例 11: 汽车质量有问题 更换部件加补偿	(44)
案例 12: 竞买轿车引来麻烦 费尽周折终有结果	(47)
案例 13: 卖车收取定金 判决双倍返还	(50)
案例 14: 轿车失火 车主获赠	(54)

- 案例 15: 开发公司违约 法院判决赔偿 (56)
- 案例 16: 起诉主体选择不当 裁定原告撤回起诉 (60)
- 案例 17: 实际面积与宣传不符 开发商承担违约责任 (66)

三、医疗药品篇 (69)

- 案例 18: OK 镜虚假宣传伤人频频 法律援助扶危解困 (69)
- 案例 19: 支气管支架体内断裂 消费者获得巨额赔偿 (81)
- 案例 20: 治疗达不到标准 医院退还治疗费 (84)
- 案例 21: 心脏起搏器电极导线折断 医院不能免责 (88)
- 案例 22: 预防接种时是否未尽告知义务 能否认定侵犯知情权 (93)
- 案例 23: 幼子住院时失踪 医院承担赔偿责任 (98)
- 案例 24: 医药价格欺诈 消协调解加倍赔偿 (103)
- 案例 25: 超量配置处方药 胎儿早产死亡公司难辞其咎 (106)
- 案例 26: 医生治疗草率 医院承担责任 (109)
- 案例 27: 胎儿当作肌瘤治 医院赔偿一万七千元 (112)
- 案例 28: 支架植入手术 支架质量担保责任不能推脱 (116)
- 案例 29: 看病摔伤 医院承担侵权责任 (121)
- 案例 30: 针头滞留患者肌内 医师赔偿二万六千元 (124)
- 案例 31: 传播检验结果 医院构成侵权 (126)
- 案例 32: 打针造成伤害 医院理应赔偿 (129)
- 案例 33: 治病钢钉体内断 法院判定责任在医院 (132)

四、农资质量篇	(136)
案例 34: 投诉事由相同 调解结果相异	(136)
案例 35: 药害无情人有情 消委工商驱愁云	(138)
案例 36: 农民养狐惨遭药害 消协帮助索赔 九万九千元	(143)
案例 37: 产品说明书标识不清 消费者无法使用 必须退货	(147)
案例 38: “龙丰一号”没丰收 种子公司要赔偿	(150)
案例 39: 拖拉机质量问题多 检修退换兼补偿	(154)
案例 40: 假种子坑农害农 消费者怒讨说法	(158)
案例 41: 千亩油菜大减产 农户获赔七万元	(161)
案例 42: 出售的农膜质量不合格 销售公司要担责	(165)
 五、餐饮休闲娱乐篇	 (169)
案例 43: 储物柜锁被更换 物品丢失要负责	(169)
案例 44: 洗浴时衣柜被打开 衣物丢失依法赔偿	(172)
案例 45: 游泳馆内溺水身亡 管理公司难负责任	(179)
案例 46: 游乐设施失控 人身伤害须赔	(183)
案例 47: 就餐时遭第三人伤害 经营者承担法律 责任	(188)
案例 48: 未依法标注相关提示 大量饮酒致死索赔	(194)
案例 49: 住宿宾馆被第三人杀害 宾馆法律责任 必追究	(201)
案例 50: 未登记住客失火蔓延 消费者被烧伤宾馆 赔偿	(214)
案例 51: 被服务生打成重伤 宾馆经营者承担责任	(217)
案例 52: 娱乐场保管物丢失 消费者索赔有据	(220)
案例 53: 鸡蛋加热爆炸 消费者安全健康权被侵	(222)
案例 54: 冲印店丢失胶卷 经营者十倍赔偿	(224)

- 案例 55: 紫外线误伤客人眼 宾馆应负法律责任 (226)
- 案例 56: 聋哑夫妇有口难言 消协出面帮助维权 (229)
- 案例 57: 珍贵胶卷被毁 精神赔偿索回 (231)
- 案例 58: 自助存包柜丢失皮包 消费者损失难以挽回 (235)
- 案例 59: 滑雪气垫致消费者受伤 滑雪场承担赔偿责任 (239)
- 案例 60: 孔雀抓伤六龄童 公园有责来赔偿 (241)
- 案例 61: 监护不严幼童溺水 游泳馆难免其责 (244)
- 案例 62: 桑拿室消费者摔伤 洗浴中心担责赔偿 (246)
- 案例 63: 就餐摔伤六龄童 “免责条款” 无效力 (248)

六、交通运输篇 (251)

- 案例 64: 日航侵害乘客权益 历经周折圆满解决 (251)
- 案例 65: 收取返程过路费 出租车公司应退还 (259)
- 案例 66: 厕所内受伤害 车站承担责任 (266)
- 案例 67: 因残疾乘车被拒 消费者依法维权 (269)
- 案例 68: 虚假承诺乘船误时 追究经营者法律责任 (272)
- 案例 69: 乘客途中遇车祸 适用《消法》获赔偿 (274)
- 案例 70: 航班变更致延误 旅客投诉来维权 (277)
- 案例 71: 航空公司确认失误 消费者有权索赔 (281)
- 案例 72: 凭学生证购票乘车应半价 车站退还罚款和补票款 (284)

七、商品质量篇 (287)

- 案例 73: 自行车车把断裂 消费者获赔一万六千元 (287)
- 案例 74: 销售不合格柴油 致人烧伤要赔偿 (290)
- 案例 75: 计算器存在误差 卡西欧赔偿致歉 (293)
- 案例 76: 液化气缺斤短两 储配站承担责任 (296)

案例 77: 啤酒瓶自爆致人伤残 消费者诉讼获赔 九万元	(298)
案例 78: 劣质弹簧拉力器伤人 经销商最终赔付	(302)
案例 79: 直观确认质量责任 摔伤男孩车商担责	(304)
案例 80: 出售劣质装修胶 法院判决要追究	(307)
案例 81: 空调安装出问题 重新更换并补偿	(311)
案例 82: “合格”电器烧伤人 产品缺陷应负责	(313)
案例 83: 销售过期商品 经营者欺诈骗双倍	(316)
案例 84: 暖气管质量有问题 经营者赔偿损失	(318)
案例 85: 不合格非“B 瓶”伤人 厂家难逃法 律责任	(322)
案例 86: 摩托车自燃难举证 责任倒置消费者 获赔	(324)
案例 87: 摩托车质量有缺陷 逃避责任无依据	(327)
案例 88: 未用低档产品充高档 不属欺诈原价 返还	(331)
八、电信邮政服务篇	(337)
案例 89: 拒收邮件退回后下落不明 邮政局不承担 赔偿责任	(337)
案例 90: 电话话费计入错误 电信局退还资费	(340)
案例 91: SIM 卡限制功能无法使用 未侵害知情、 选择权	(348)
案例 92: 寻呼台倒闭引发群体投诉 消协主持公开 调解	(353)
案例 93: “最低消费”单方定 显失公平无效力	(356)
案例 94: 丢失国际邮件 邮局退款赔偿	(359)
案例 95: 长途直拨卡通信网络障碍 消费者受损 仲裁获赔	(361)

案例 96: 资费标准执行不一 电信公司承担责任	(364)
案例 97: 特快专递邮手机 损坏之后邮局赔	(368)
案例 98: 手机话费计入错误 消费者索赔有据	(370)
九、教育培训中介服务篇	(374)
案例 99: 学车被撞伤 驾校有责任	(374)
案例 100: 目标家教承诺“全额退款” 家长要其践 诺历尽艰难	(376)
案例 101: 遭遇“非典”无法办婚礼 庆典公司退回 预付款	(379)
十、公用事业篇	(382)
案例 102: 电视剧中插播大量广告 影响正常收视 是否损害消费者权益	(382)
案例 103: 家用电器遭受高压电击 供电公司维修 赔偿	(388)
案例 104: 供暖温度低于国家标准 集体投诉减免 取暖费	(392)
十一、虚假宣传及其他篇	(396)
案例 105: 消协调解消费争议 质疑商家“最终解 释权”	(396)
案例 106: 商场强行搜查消费者身体 精神损害要 赔偿	(399)
案例 107: 索赔一元 维护人格尊严	(401)
案例 108: 满心欢喜中大奖 旅游受骗一路凉	(404)
案例 109: 商家广告欺诈 消费者依法索赔	(408)
案例 110: 伪造手机进网标志 消费者获得双倍赔偿	(411)
案例 111: 延期交付违约 经营者承担责任	(415)

案例 112: 报修出了保修期	消协调解免费修	(417)
案例 113: 消费者购物未成	超市虚假宣传承担 责任	(421)
案例 114: 就餐收费标准不一	难以认定侵权	(424)
附 录		(430)
中华人民共和国消费者权益保护法 (1993 年 10 月 31 日)		(430)
最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用 法律若干问题的解释 (2003 年 12 月 4 日)		(440)
最高人民法院、最高人民检察院关于办理生产、 销售伪劣商品刑事案件具体应用法律若干问 题的解释 (2001 年 4 月 5 日)		(449)

一、金融保险篇

案例 1：老人取款被抢劫 消协调解银行担责

【案 情】

2001 年 5 月 18 日上午 9 时，72 岁的退休老人王师傅因为外孙在上海上大学需要学费，便到开封市工商银行储蓄所取款。9 时 25 分左右，营业员为王老汉办理了取款手续后，将存折及其所取的 9000 元的现金递出。因递出的是两捆钞票，王老汉将一捆完整的 100 张 50 元的顺手装入随身携带的布袋内，开始数起另一捆被营业员抽掉 20 张的 80 张 50 元钞票。因当时取款的人太多，储蓄所营业窗口又没有“一米线”，钱点了一半的王老汉又被人挤到了营业窗口旁边的藤椅处，老人顺势坐下继续点钱。

正在这时，意想不到的事情发生了。储蓄所内一个 20 多岁的年轻人突然冲到王老汉身边，一把抢过他手里还在清点的 4000 元钱扭身就跑。抢劫？明白过来的王老汉大喊着追出门去，然而哪里还有人影。外孙的学费转眼间没了着落，王老汉气得差点儿背过气去，只好跌跌撞撞地到辖区派出所报案。

在银行里取钱竟然也能被抢？从发案的 5 月 18 日到 6 月 22 日，王老汉不停地奔波在银行和派出所之间，要求储蓄所对他 4000 元的损失承担赔偿责任。工商银行储蓄所则认为，第一，储蓄所已将现金全部支付给储户，储户就应该对现金保管尽责，如现金被抢只能

说明储户防范不力、保管不当，储户自己应承担全部责任；或者储户被抢的责任应该由抢劫者、也只能由抢劫者承担。第二，钱款既已交到消费者手里，（钱款的）所有权就已经转移，消费者首先应该为自己的钱款安全负责，之所以（钱款）被抢是因为王的“安全弦”绷得不紧，或者说已经断了，故应由消费者承担全部责任。王老汉又找到主管储蓄所的市工商银行城东支行、市工商银行协商毫无结果，无奈抱着试试看的态度投诉到了开封市消费者协会。

【调解结果】

市消协受理了王老汉投诉后立即开展了调查。在调查中发现，该储蓄所内不但没有保安员，而且营业柜台前没有“一米线”。但别家银行如：中国银行、中国建设银行、中国农业银行、交通银行等下设的储蓄所中，大部分都设了保安员。在王老汉被抢后，储蓄所的营业员甚至没有报警，警方还是在王老汉自己去报警后才获悉案情的。市消协认为，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第7条“消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人身、财产安全不受损害的权利”之规定，银行应该为此款的被抢承担全部赔偿责任。银行不服调解，市消协支持王老汉到法院进行起诉，并履行《消法》赋予的“对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评”的职能。在《中国消费者报》上予以披露。后开封市工商银行城东支行又主动要求市消协协助做王老汉的工作，予以调解，最后与王老汉达成赔偿协议，主要内容是：依据《消费者权益保护法》第7条、第11条之规定，城东支行赔偿王老汉被抢的4000元；王老汉撤诉，诉讼费由银行承担。

【评 析】

本案的关键问题有二，一是经营者在提供商品和服务时所承担的保障消费者人身、财产安全不受损害的义务的范围究竟有多大；

二是在消费者到银行取钱时，钱款在从银行到客户的过程中，其所有权何时发生转移。

《消费者权益保护法》第7条规定：“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。”第11条规定：“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。”在本案中，作为消费者的王老汉也就是银行的客户，在银行取款时被抢，其人身、财产安全权利受到了损害。市消协根据《消费者权益保护法》第7条“消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人身、财产安全不受损害的权利”的规定，认定银行应该为此款的被抢承担全部赔偿责任，是错误的。诚然，经营者在提供商品和服务时，应当保障消费者人身、财产安全不受损害，但是经营者所承担的保障消费者人身、财产安全不受损害的义务的范围有多大，在法律上并无明确的规定。市消协根据《消费者权益保护法》第7条的原则性规定，即“消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人身、财产安全不受损害的权利”的规定，认定银行应该为此款的被抢承担全部赔偿责任，实际上是曲解了法律的规定，曲解了立法者本来的意图。法律之所以规定消费者因购买、使用商品或者接受服务享有人身、财产安全权，无非是要规范经营者在提供商品和服务时，要提供合乎保障消费者人身、财产安全不受损害的商品和服务。从本案来看，银行提供的服务本身虽有瑕疵（该储蓄所内不但没有保安员，而且营业柜台前没有“一米线”），但并不足以造成、更不必然造成王老汉钱款被抢的损害后果，即王老汉被抢并非银行所提供的服务造成的。因此，银行不承担赔偿责任。

根据我国民法的有关规定，动产所有权的转移，自交付之时发生。在法律上，对物的持有，如无相反证据，即被认为是对物的所有。本案中的人民币是一种特殊的商品，是一般等价物，具有高度的流动性。在没有相反证据的情况下，谁持有货币，即可认为谁是货币的所有人。货币的这一特性说明，它也是动产，其所有权的转