



赔偿实务丛书（第二辑）

PEICHANG

公共服务损害

靳文静
孟金梅 编著
杨丹东

赔偿



中国经济出版社

公共服务损害赔偿

靳文静 孟金海 杨丹东 编著

中国经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公共服务损害赔偿/靳文静等编著. -北京: 中国经济出版社, 1998.8

(赔偿实务丛书; 第2辑)

ISBN 7-5017-4193-X

I. 公… II. 靳… III. 社会服务-损伤-赔偿-案例-中国
IV. D925.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 28437 号

责任编辑: 师少林 (68319291)

封面设计: 白长江

公共服务损害赔偿

*

中国经济出版社出版发行

(北京市百万庄北街3号)

邮编: 100037

各地新华书店经销

北京市艺辉胶印厂印刷

*

开本: 850×1168 毫米 1/32 7.625 印张 190 千字

1998 年 8 月第 1 版 1998 年 8 月第 1 次印刷

印数: 6000

ISBN 7-5017-4193-X/D.94

定价: 14 元

前 言

当今社会，随着生产力水平的日益提高，第三产业得到了迅猛发展。作为第三产业重要组成部分的公共服务行业的发展更令人眼花缭乱：新型的服务行业相继出现，而且分工越来越细，服务设施越来越完备，服务水平也越来越高。这不仅促进了国民经济的快速增长，也大大提高了人们的生活质量。作为窗口行业，公共服务设施完善与否，已经成为衡量一个地区文明程度的重要标志。

然而，人们在享受服务机构提供的方便的同时，也常常受到不合格服务乃至劣质服务的不法侵害。虽然立法机构和行业主管部门为了规范公共服务行业的服务行为制定了较为完备的法律和行业规范体系，消费者抵御不法侵害的意识也不断增强，但现实生活中耸人听闻的侵权案件仍不断发生。店大欺客、侵害消费者权益的事情早已司空见惯，可怕的是就连将子宫当成阑尾切除这样骇人听闻的事情也真真切切地发生在我们的身边。这种状况充分说明，加强行业管理，防止服务侵权的任务仍然任重道远。这既需要立法机构和行业主管部门进一步完善立法、加大打击力度，服务部门增强服务意识，更需要广大消费者增强防范意识和自我保护意识。

法制社会，法律是公民自我保护的护身符，也是打击犯罪、制止不法行为的有力武器。然而，法律意识的淡漠和法律知识的缺乏，却常常使人们忽略这种武器的存在。灾难降临时，受害人常常或忍气吞声，放弃索赔权利；或者在索赔要求遭到服务者的拒绝后无可奈何，不知所措，这不仅无谓放弃了自己的求偿权

利，对于不法侵害人则更是无言的纵容。长此以往，会使害人者更加肆无忌惮，这是许多消费者不愿看到和不能容忍的。为了帮助广大的消费者了解公共服务侵权行为的有关内容，使消费者在其权利遭到服务行为的不法侵害时能够通过合法便捷的手段向侵权人要求赔偿，保护自己的切身利益不受非法侵犯，我们编写了这本书。本书对服务方的义务与消费者的权利、服务侵权行为的表现方式、赔偿额度、受害人获得赔偿的途径，分别不同行业作了详尽论述，且附有典型案例分析，以帮助消费者举一反三，正确掌握有关的内容。

本书第一章、第四—第十四章由孟金梅同志撰写，第二章由靳文静同志撰写，第三章由杨丹东同志撰写。

由于资料缺乏，时间仓促，加之作者水平有限，书中尚有不尽人意之处，敬请广大读者批评指正。

目 录

第一章 公共服务损害赔偿概述	(1)
第一节 公共服务的概念、特点、内容	(1)
第二节 公共服务中被服务者的权利和服务者的 义务	(2)
第三节 公共服务损害赔偿的概念和法律特征	(6)
第四节 公共服务损害赔偿责任的归责原则	(7)
第五节 公共服务损害赔偿的构成要件	(10)
第六节 公共服务损害赔偿原则	(14)
第七节 公共服务损害赔偿范围	(17)
第八节 公共服务损害赔偿索赔的途径和索赔 时效	(21)
第二章 医疗服务损害赔偿	(25)
第一节 概述	(25)
第二节 医疗事故损害赔偿的办法	(32)
第三章 餐饮业、旅店业服务损害赔偿	(44)
第一节 概述	(44)
第二节 食物中毒侵权责任的损害赔偿	(52)
第三节 直接侵害消费者人格尊严的损害赔偿	(58)
第四节 价格违法行为的损害赔偿	(64)
第五节 旅店业侵权民事责任	(73)
第四章 邮政服务损害赔偿	(80)
第一节 概述	(80)
第二节 邮政服务当事人的权利与义务	(81)

第三节 邮政服务损害赔偿责任的认定及赔偿 办法	(85)
第五章 电信服务损害赔偿	(93)
第一节 概述	(93)
第二节 电信服务合同双方当事人的权利与义务	(94)
第三节 电信服务损害赔偿的认定及赔偿办法	(97)
第六章 银行服务损害赔偿	(104)
第一节 概述	(104)
第二节 银行服务当事人的权利与义务	(106)
第三节 银行服务损害赔偿责任的认定及赔偿 办法	(114)
第七章 保险服务损害赔偿	(119)
第一节 概述	(119)
第二节 保险服务当事人的权利与义务	(120)
第三节 保险服务损害赔偿责任的认定及赔偿 办法	(123)
第八章 广告服务损害赔偿	(140)
第一节 概述	(140)
第二节 广告者的义务	(141)
第三节 广告损害赔偿责任的认定及赔偿办法	(146)
第九章 旅游服务损害赔偿	(154)
第一节 概述	(154)
第二节 旅游服务当事人的权利与义务	(156)
第三节 旅游服务损害赔偿责任的认定及赔偿 办法	(159)
第十章 证券服务损害赔偿	(168)
第一节 概述	(168)
第二节 证券服务当事人双方的权利与义务	(171)

第三节	证券服务损害赔偿责任的认定及赔偿办法	(174)
第十一章	家庭服务损害赔偿	(182)
第一节	概述	(182)
第二节	家庭服务合同及双方当事人的权利和义务	(184)
第三节	家庭服务损害赔偿责任的认定及赔偿办法	(193)
第十二章	物业管理服务损害赔偿	(200)
第一节	概述	(200)
第二节	物业管理服务当事人的权利和义务	(203)
第三节	物业管理服务损害赔偿责任的认定及赔偿办法	(206)
第十三章	娱乐、健身、休闲服务损害赔偿	(213)
第一节	概述	(213)
第二节	娱乐、健身、休闲服务双方当事人的权利和义务	(214)
第三节	娱乐、健身、休闲服务损害赔偿责任的认定及赔偿办法	(216)
第十四章	其他公共服务损害赔偿	(223)
第一节	概述	(223)
第二节	其他公共服务双方当事人的权利和义务	(224)
第三节	其他公共服务损害赔偿的构成要件	(226)
第四节	其他公共服务损害赔偿办法	(227)

第一章 公共服务损害赔偿概述

第一节 公共服务的概念、特点、内容

一、公共服务的概念

公共服务是指依法取得服务资格的人（包括法人和自然人）向他人（包括法人和自然人）提供服务并获取报酬的行为。公共服务是一种民事行为，属于第三产业的范畴。

二、公共服务的特点

（一）提供服务的主体具有多样性

服务内容的多样性决定了服务主体的多样性。由于公共服务的范围很广，涉及邮政、电信、医疗、饮食服务等多个部门和行业，因此，提供服务的主体既有全民所有制、集体所有制、中外合资、中外合作等经营单位，也包括个体经营者。

（二）公共服务的对象具有普遍性

公共服务面向全社会，以满足广大社会成员的物质和精神生活为出发点，服务种类多，对象广泛，涉及社会各阶层、各种职业群体。

（三）公共服务具有平等性

公共服务是一种民事行为，服务者和被服务者的民事主体地位平等，权利与义务一致。

(四) 公共服务具有有偿性

有偿，是指获得一定的利益要付出相应的“代价”，法律上称之为“对价”。比如购买盒饭，消费者在得到食物的同时，也付出了相应金钱的对价；再比如美容，消费者在获得美容服务的同时也要付出相应金钱的代价。

三、公共服务的内容

公共服务的内容可以分为以下几类：

1. 按照公共服务的行业类别分，可将公共服务分为交通运输服务、邮电通讯服务、商业服务、公用事业服务、家庭服务、文化教育、科技服务等等。

2. 按照公共服务的标的划分，可将公共服务分为提供物质服务类公共服务如餐饮业、提供劳务服务类公共服务如修理业、提供技术服务类公共服务如卫生医疗业、提供信息类公共服务如通讯业和提供精神服务类公共服务和娱乐业等等。

由于公共服务的范围很广，内容很多，本书仅介绍与人民群众生活密切相关的餐饮业、邮政电信、旅店饭店、物业管理、医疗服务、家庭服务银行、广告、证券、旅游等公共服务方面的内容。

第二节 公共服务中被服务者的 权利和服务者的义务

在公共服务行为中，双方当事人提供公共服务一方与接受

公共服务一方，前者称为服务者，后者称为被服务者。被服务者的权利与服务者的义务相互对应，二者相辅相成，互为条件。

一、被服务者的权利

法律上的权利，是指主体可以依法进行一定的行为（包括不作为），或者要求他人进行一定的行为（包括不作为），以满足自身利益的可能。被服务者的权利，是指被服务者可以依法进行一定的行为（包括不作为），或者要求服务方进行一定的行为（包括不作为），以满足自己利益需求的可能性。

（一）获得真实信息的权利

在社会化生产和科技发达的时代，保证被服务者能够正确地了解公共服务信息，具有十分重要的意义。随着市场经济的发展，服务日益复杂化，被服务者很难就所提供的某种服务的使用价值和价值作出准确的判断。而服务者掌握着市场服务信息的主动权，被服务者则处于十分不利的地位。这就要求服务者全面、真实地提供服务的信息，不仅包括服务的优点而且还包括服务可能引发的不良影响。

被服务者获得真实信息的权利包括：1. 服务的宣传必须真实、可靠、全面；2. 服务必须明码标价；3. 服务不得假冒他人的服务标记或以其它方式以假乱真；4. 服务者在提供服务时，必须主动向被服务者提供介绍、操作示范或测试等有关服务，并且真实、清楚地回答被服务者的有关询问。

（二）自由选择的权利

被服务者有自主选择某种服务的权利，不允许存在任何形式的强迫。一般来说，被服务者在具体的服务交易中享有自由选择的权利。但是我国目前仍处于社会主义初级阶段，生产力水平还很低。在这种情况下，被服务者的自由选择权的实现仍受到限

制，例如，由于电力、燃气、电讯等供应不足，被服务者难以真正享有选择权。

（三）人身安全和健康不受损害的权利

在现代科技条件下，技术密集的新工艺、新产品层出不穷，即使是合格的产品，也可能由于运输等方面的原因使其产生缺陷，服务者在使用有缺陷产品为被服务者提供服务时，很可能造成人身伤害；食品、药品、化妆品、燃气、电力等与人民生活密不可分的服务也容易使人的生命健康受到损害。被服务者在接受服务时，有权要求服务方使用或提供安全的服务设施或用品，服务者必须向被服务者提供安全的服务。

（四）经济利益不受损害的权利

被服务方的经济利益体现为服务质量、服务价格和服务计量的利益。

服务的质量，是指被服务者有权要求服务者提供的服务符合国家规定的标准或者与其约定的标准。服务的质量反映了服务的使用价值。顾客购买服务，是为了获得使用价值的满足，如果说要求人身安全和健康不受损害是服务质量的起码要求，那么，服务具有法定的或约定的使用价值，就是被服务方对服务质量的基本要求。也即服务关系的核心内容。然而，当前我国服务质量问题仍十分突出。对此，一方面要求加强国家的质量监督检验工作，另一方面就是消费者应当加强权利意识，把获得合格的服务作为自己不可放弃的神圣权利。

关于服务的价格，是指被服务者有权要求服务者执行国家的价格改革政策，按质论价。重要的服务收费，有国家定价的，服务者不得随意调价；对于国家指导价的商品或服务的价格，服务者可以在合理的幅度内调整价格。此外，所有提供公共服务的单位或个体工商户都必须按规定明码标价，不得进行价格欺诈或者其他侵害被服务者价格权的行为。

关于服务的计量，是指被服务者有权要求服务者使用符合规定的计量器准确计量。

（五）获得补救和赔偿的权利

在公共服务当事人双方发生纠纷，被服务者的权利受到损害时，被服务方有权通过方便、合法的手段得到补救或赔偿。

二、服务者的义务

（一）提供安全服务的义务

服务者不得提供有害于人身安全的商品或劳务。服务者对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当作出真实的说明和明确的提示，并说明和标明正确使用商品或接受服务的方法以及防止危害发生的方法。如果服务者发现其提供的商品或服务存在严重缺陷，即使正确使用商品或接受服务仍然可能对人身、财产安全造成危害的，应当立即向有关行政部门报告和告知被服务方，并采取防止危害发生的措施。

（二）如实介绍产品的有关情况与服务的有关内容的义务

被服务者有获得真实信息的权利。服务者应当向消费者提供有关商品或服务的真实信息，不得作引人误解的虚假宣传；应当明码标价，标明其真实名称和标记。如果是以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或服务的质量状况的，应当保证其提供的商品或服务的实际质量与表明的质量相符。

（三）保证被服务者自由选择的义务

服务者有义务欢迎并主动帮助顾客挑选，不得强买强卖。

（四）保证被服务者能够获得补偿的义务

服务者对自己所交付的商品或服务不符合标准的，必须保证被服务方能够得到补偿，不得故意拖延或者无理拒绝。

（五）接受社会批评与监督的义务

被服务者有权对服务者的服务行为提出意见、建议，有权对其服务行为进行监督。服务者应虚心接受批评和监督，认真改进服务质量。

第三节 公共服务损害赔偿

的概念和法律特征

一、公共服务损害赔偿的概念

公共服务损害赔偿是指公共服务方在实施公共服务行为中给被服务方或第三人造成了财产或人身方面的损害所应承担的赔偿责任。公共服务损害赔偿系损害赔偿的一种，承担赔偿责任方为公共服务方，享有索赔权的为公共服务受害方。

二、公共服务损害赔偿的法律特征

（一）公共服务损害赔偿的主体特征

公共服务损害赔偿的主体就是公共服务损害赔偿权利的享有者和义务的承受者。其中享有要求赔偿权利的一方是赔偿权利主体，负有赔偿义务的一方则是赔偿义务主体。公共服务损害赔偿权利主体就是遭受公共服务损害的受害人，而公共服务损害赔偿义务主体则是实施公共服务损害的公共服务方。前者又可称之为债权人，后者则称之为债务人。

在公共服务损害致人一般伤害或残疾的情况下，公共服务损害赔偿权利主体为公共服务损害的直接受害者本人，而在公共服务损害致人死亡的情况下，损害赔偿权利主体则为与死者有法定扶养关系的第三人。

公共服务损害赔偿义务主体指直接实施公共服务损害行为造成他人损害的服务方，可分为两种情况：其一为单独义务主体即公共服务损害的加害方为一方；其二为共同义务主体即公共服务损害的加害方为两方或两方以上。无论是单独义务主体还是共同义务主体，均必须向受害方承担赔偿责任。

（二）公共服务损害赔偿的客体特征

公共服务损害赔偿的客体指公共服务损害赔偿权利与义务的共同指向的对象，即赔偿损害的财产给付。对财产损失，必须以财产来赔偿；对人身伤害，也必须以财产形式赔偿受害人的损失；对精神损害，其赔偿也只能以财产的方式履行。

（三）公共服务损害赔偿的内容特征

公共服务损害赔偿的内容就是受害人请求加害人赔偿损失的权利与加害人承担的赔偿受害人损失的义务。公共服务损害赔偿权利是请求权、相对权、财产权。作为请求权，公共服务受害方的权利是请求加害的公共服务方履行赔偿义务。作为相对权，它是一种对人权，公共服务受害方只能向特定的公共服务加害方行使索赔权。作为财产权，受害人请求赔偿权利的内容只能是财产，尽管他受到的损害可能是人身伤害或精神损害，但受害人只能请求赔偿一定范围的财产，而不能采取其他方式进行赔偿。

第四节 公共服务损害赔偿 责任的归责原则

公共服务损害赔偿责任的归责原则是指确定公共服务赔偿人的民事责任的原则。主要包括：

一、过错责任原则

所谓过错责任是指以过错作为归类的构成要件和归类的最终要件，同时，以过错作为确定行为人责任范围的重要依据。公共服务损害赔偿适用过错原则体现在以下几个方面：

（一）以过错为公共服务方承担赔偿责任的构成要件

过错责任原则要求赔偿义务方即公共服务方必须对公共服务损害后果存在主观过错。所谓主观过错即指主观故意与主观过失。故意指行为人主动追求行为所导致的损害后果或放任损害后果的发生，过失指行为人应预见自己行为会造成损害而没有预见到或预见到损害后果但轻信能够避免。确定公共服务方的赔偿责任不仅要考察公共服务者的服务行为与损害结果之间的因果关系，而且要考察公共服务方主观上的过错。如果公共服务方主观上没有过错，则虽有因果关系，公共服务方也不负赔偿责任。

（二）以公共服务方主观过错为归类的最终要件

过错责任原则要求无过错则无责任。在公共服务损害赔偿中，如果服务方主观无过错，就不承担对被服务者损害赔偿的责任。

（三）以过错为确定公共服务者赔偿责任范围的依据

过错责任要求以过错作为确定责任范围的依据，这体现在多方面。例如，在被服务的受害方对公共服务损害的发生也有过错的情况下，应该将被服务者和服务者的过错程度作出比较从而决定公共服务方应该承担的责任范围和被服务方所应自行承担的损失。在数人共同侵害导致被服务方损失的情况下，各个加害行为人的责任范围应以其过错程度为依据。公共服务方可以因没有过错或者过错轻微而导致公共服务损害赔偿责任的免除或减少，也可以因为其主观故意或重大过失而导致其赔偿责任的加重。

在本书所论的公共服务损害赔偿中，适用过错原则的有银行服务损害赔偿、证券服务损害赔偿、物业管理服务损害赔偿、电信服务损害赔偿、修理服务损害赔偿、广告服务损害赔偿、家庭服务损害赔偿等。可以说，绝大多数的公共服务损害赔偿适用过错责任原则。

二、无过错责任原则

无过错责任又称严格责任，它是指在法律有特别规定的情况下，以已经发生的损害结果为依据，无论行为人有无主观过错都要承担赔偿责任的归类原则。无过错责任原则不强调侵权行为人主观上的过错要件，无论其有无过错，都要对损害结果赔偿责任。在公共服务损害赔偿中，只有在法律有明文规定的情况下，方能适用无过错责任原则。根据我国《民法通则》的规定，可适用无过错责任原则的公共服务损害赔偿有以下几种：

（一）公共服务者向被服务者提供质量不合格产品造成财产、人身损害的，无论公共服务者为产品制造者或产品销售者，也不论该产品不合格是否是公共服务方所造成，公共服务方均应依法承担赔偿责任。公共服务方承担赔偿责任后，有权向负有责任的产品运输者或仓储者追偿。

（二）公共服务方从事高压、高空、易燃、易爆、剧毒、放射性、高速运输工具等对周围环境有高度危险的公共服务造成他人损害的，应当承担赔偿责任；如果公共服务方能够证明损害是由受害人故意造成的，不承担民事责任。

（三）公共服务方在从事公共服务时违反国家保护环境防止污染的规定，污染环境造成他人损害时，应当承担赔偿责任。

（四）公共服务者实施在公共场地、道旁或者通道上挖坑、修缮地下设施等公共服务行为，没有设置明显标志和采取安全措