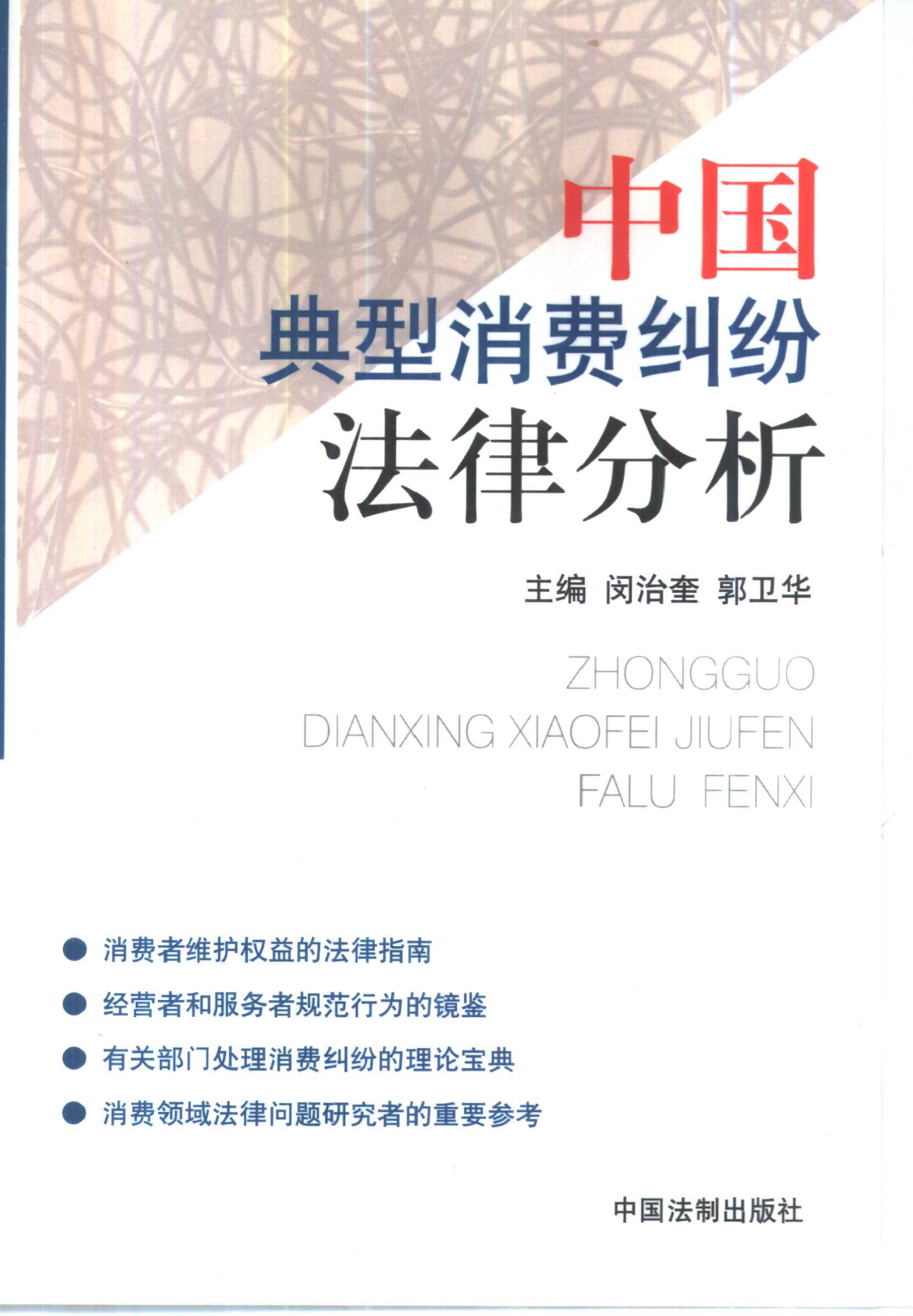




# 中国 典型消费纠纷 法律分析

主编 闵治奎 郭卫华

ZHONGGUO  
DIANXING XIAOFEI JIUFEN  
FALU FENXI

- 消费者维护权益的法律指南
- 经营者和服务者规范行为的镜鉴
- 有关部门处理消费纠纷的理论宝典
- 消费领域法律问题研究者的重要参考

中国法制出版社

# 中国典型消费纠纷 法律分析

主 编：闵治奎 郭卫华

执行主编：武进锋 熊国盛

副 主 编：徐秀华 李 莉 殷 勇

撰 稿 人：（排名不分先后）

李 莉 李 伟 陆新全

熊 丰 徐秀华 汪红萍

刘韶华 孙 宇 熊国盛

钟 艳 姚曙明 李宇龙

武进锋 郭卫华 肖卫星

中国法制出版社

责任编辑:王淑敏

### 图书在版编目(CIP)数据

中国典型消费纠纷法律分析/闵治奎,郭卫华主编. —北京:中国法制出版社,2000.9

ISBN 7—80083—738—6

I. 中… II. ①闵… ②郭… III. 消费-民事纠纷-案例-分析-中国  
IV. D923.05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 69183 号

## 中国典型消费纠纷法律分析

ZHONGGUO DIANXING XIAOFEI JIUFEN FALU FENXI

著者/闵治奎 郭卫华

经销/新华书店

印刷/河北省三河市实验小学印刷厂

开本/850×1168 毫米 32 印张/14.5 字数/376 千

版次/2000 年 9 月北京第 1 版 2001 年 8 月北京第 2 次印刷

---

中国法制出版社出版

书号 ISBN 7—80083—738—6/D·705

(北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031) 定价:25.00 元

(如发现印装问题请与本社发行部联系 电话:66062752)

# 前 言

法律是正义和公平的化身，法律面前人人平等。然而，在社会生活中，人们的社会及经济地位相差悬殊，弱者常在交易中受到强者的压制和侵害，因此，如何保护弱者，如劳动者、消费者、妇女、儿童及老人的利益，已成为现代社会的一大课题。其中，把消费者单独作为权利的主体，用特别法加以保护，是当今世界各国立法和司法的潮流。这种现象的产生，是消费者问题和消费者运动共同作用的结果。

消费者问题，是指商品经济社会中接受生活资料和生活服务的消费者合法权益受到提供消费资料 and 消费服务的经营者损害而发生的问题。消费者问题的普遍存在和日益恶化是现代消费者保护法产生的基本动因。现代社会消费者问题是由下列原因互动而致：第一，现代生活方式使得人们普遍依赖商品而生存。科学技术越发展、发达，社会分工化程度也就越高。现今社会，无论是作为消费者的家庭还是个人，都不能自给自足，而必须依赖市场的交换来满足日常生活的基本需求。联系越广，纠纷产生的可能性也就越大，消费者受到侵害的概率也就越高。第二，消费者与经营者之间交易的实力悬殊甚大，消费者永远处于弱者地位。表面看来，消费者与经营者之间的交换是合同过程，从法律上讲，双方的地位平等，不存在弱者与强者之分，但实际上恰恰相反。首先，消费者是个人，而经营者普遍是一种经济组织形式，二者无论在资金上还是在法律经验上都不处在同一位置；其次，随着生产力的发展，商品与服务的技术含量逐步提高，品种式样翻新，使

得消费者对商品的认知能力受到极大限制；再次，现代营销技术的发展，使消费者不得不面临来自经营者方面的强大心理攻势，只要从日常生活中消费者因广告邮购而与经营者产生的消费纠纷就可窥见一斑。第三，现代市场范围的扩展与层次化使消费者的救济发生困难，生产者、销售者互相推诿屡见不鲜。

所谓消费者运动，是指消费者自发或有组织地进行旨在保护自身的权益，改善其在消费法律关系中地位的社会运动。消费者运动发端于美国，且迅速席卷包括西欧和日本在内的发达资本主义世界。当今传媒通讯技术发达，国际消费者运动也呈上升之势。各国消费者自发组织消费者团体，推动消费者运动的发展，并促进了各国消费者保护法的制定。1960年，国际消费者联盟组织（IOCU）成立，到如今其成员已发展到57个国家，169个消费者组织。在国际消费者联盟组织的推动下，1985年4月9日，联合国大会以39/248号决议，通过了《保护消费者准则》。从此，消费者保护运动在全世界范围内如火如荼地发展起来。

中国是发展中国家，与发达国家相比较经济还相对落后；改革开放后，确立了市场经济体制，相关法律、法规还需要进一步完善；广大消费者的权利意识尚不足，自我保护能力较弱，因此，加强消费者权利保护教育，正确引导消费，恰当规范经营者，便成为我国消费者保护工作面临的一项紧迫任务。国内的实际情况与国际历史潮流，使消费者日渐觉醒，也逐步改变了政府的行为方式，为此，1993年10月31日，八届人大常委会第四次会议通过了《中华人民共和国消费者权益保护法》，省级配套条例也相继出台，各地的消费者组织也陆续建立，专家学者推波助澜，工商行政机关、政法机关执法力度增强，使我国消费者权益保护工作纳入了法制化的轨道。

当然，我们应该看到，实际生活中仍然存在许多问题。最值得注意的是，我们在一般情况下，仅仅把消费者的消费限于传统

意义上的商品和服务，对于某些特殊行业中消费者经常受到损害却不能得到公正赔偿的现象关注不多。我国的垄断行业较多，如邮政、电信、铁路运输等，最近几年报纸报道消费者求助困难也多出在此行业。对于医疗卫生（包括化妆美容），传统的行政法规范与责任理论不能适应社会发展的需求，消费者流血又流泪的情况也不鲜见。旅游服务业的异军突起与调控法律规范的空白滞后，既制约了旅游业的发展，更侵害了消费者的利益。人们知识水平的提高，对于精神损害赔偿要求呼声日益高涨。这一切，我们不能视而不见。另外，在我国加入WTO以后，大量外国技术资本和商品服务涌入我国，消费者的选择度增大，从而导致买方市场形成，这无疑会对上述行业产生巨大冲击。因此，用法律规范经营者行为，保护消费者利益，赢得国内消费者的信赖，对于我国民族产业的发展也是有所裨益的。

基于此，由人民法院的资深法律工作人士和北京大学法学院的博士生、硕士生及部分律师组成的本书作者，在关注我国的实际情况和新的理论动态的基础上，结合实践经验和理论知识，既考虑传统意义上的消费领域，更多关注社会消费纠纷的热点难点问题编著本书。本书将相关内容分为四部分即：一般商品买卖纠纷，公用事业服务纠纷（以邮政、电信、铁路运输等为主），医疗卫生纠纷（包括化妆美容），餐饮、娱乐、旅游服务纠纷。《消费者权益保护法》虽已颁行，但在某些垄断及服务行业，由于有旧经济体制及思想观念的作用，消费者权益仍然得不到重视。又因为一些行业法规的部门保护主义，使得有关消费纠纷的解决一波三折。为此，我们在法律分析中，结合法律基本原则，以及特别法与普通法关系等基本法律原理，不仅找出了法律对策，而且提出了一些新的见解和主张。同时，本书选取现实生活中的真实典型案例，进行全面的法律分析。文字上力求通俗易懂，体例上按行业划分更加实用。我们不仅在法律分析中详细介绍消费者维权

的基本法律知识，而且对法律适用问题作了深入细致的评介。因此，本书既可作为广大消费者维护自身合法权益的必备学习资料，也对法官、律师等法律实务工作者有着重要参考价值。为了方便读者查阅，我们把相关法律法规，特别是有关行业规章附于后。

本书由闵治奎、郭卫华策划，并在各撰写人完稿的基础上，认真地进行了统稿。

如果我们的努力，能够为消费者权益保护和我国民族产业的健康发展起到微薄的作用，我们将会感到十分欣慰。由于能力有限，我们的一些观点和主张还会有许多不足之处，恳请读者朋友们不吝指正，我们将不胜感激。

编著者

2000年6月

# 目 录

## 第一部分 一般商品买卖纠纷

1. “买一赠一”中赠品有假，商家应承担赔偿责任 ..... ( 1 )
2. 煤气热水器安装不合格致消费者死亡，安装商应承担赔偿责任 ..... ( 3 )
3. 产品不符合国家标准，致消费者受到伤害，直接生产者应承担赔偿责任 ..... ( 6 )
4. 小孩从商场购物车上摔下，谁负赔偿责任 ..... (10)
5. 报纸实际版面少于标称数量，买报者能否得到双倍赔偿 ..... (14)
6. 商品名牌内容与实际不符，销售者未向消费者讲明，该承担什么责任 ..... (17)
7. 劣质农药造成棉农损失，生产者和销售者负连带赔偿责任 ..... (21)
8. 气化罐爆炸伤人，销售者应先负赔偿责任 ..... (24)
9. 家用洁具供水软管破裂，致消费者财产受损，谁应承担赔偿责任 ..... (28)
10. 新购相机出故障，美景全曝光，消费者如何求得赔偿 ..... (31)
11. 实行“三包”的商品不合格，消费者如何维护自己的权益 ..... (35)
12. 消费者为维护自己合法权益而提起诉讼，所

|                                                     |      |
|-----------------------------------------------------|------|
| 费用能否请求赔偿？ .....                                     | (39) |
| 13. 经营者已承诺保管服务，消费者财物受损，<br>经营者应负赔偿责任 .....          | (43) |
| 14. 经营者作为临时监护人，在被监护人受到伤<br>害时应承担对被害人的赔偿责任 .....     | (46) |
| 15. 商品配件质量不合格致人伤亡，销售者应负<br>责任 .....                 | (49) |
| 16. 出售未获许可证的食品致人死亡，经营者和<br>场地出租者承担连带赔偿责任 .....      | (52) |
| 17. 经营者不得以自定的“换货条件”（格式合<br>同）排除或限制消费者的权利 .....      | (56) |
| 18. 消费者虽属疑假买假、知假买假，经营者仍<br>应承担销售假货的责任 .....         | (59) |
| 19. 厂家销售劣质家具，展销会举办者应承担<br>责任 .....                  | (63) |
| 20. 生产、销售不合格食品，相关主体承担责任 .....                       | (65) |
| 21. 伪劣种子坑农，经营者应当承担赔偿责任 .....                        | (69) |
| 22. 公司以物代替福利费发给职工，因该物的质<br>量造成职工损失，公司应当承担赔偿责任 ..... | (76) |
| 23. 已经投了保险的产品发生爆炸，致人伤残，<br>生产者仍应承担责任 .....          | (79) |
| 24. 因产品质量问题致消费者伤亡，经营者除应<br>赔偿物质损失外，还应赔偿精神损失 .....   | (82) |
| 25. 商品房“缺斤短两”，若是开发商确有欺诈，<br>应“双倍赔偿” .....           | (88) |
| 26. 质量纠纷争吵中消费者“气”死，责任如<br>何认定 .....                 | (93) |
| 27. 消费者抄价格遭致商家殴打，商家负哪些                              |      |

|                                             |      |
|---------------------------------------------|------|
| 责任 .....                                    | (94) |
| 28. 超市对顾客搜身, 严重侵犯人格权, 超市<br>应承担精神损害赔偿 ..... | (99) |

## 第二部分 公用事业服务纠纷

|                                                                |       |
|----------------------------------------------------------------|-------|
| 一、电信、邮政类纠纷.....                                                | (104) |
| 29. 电信格式合同中的不公平条款应依法宣告<br>无效 .....                             | (104) |
| 30. 大酒店违规乱收长话费应双倍赔偿消费者 .....                                   | (107) |
| 31. 寻呼台误传信息致车票作废, 延误乘客出<br>行, 应负赔偿责任 .....                     | (110) |
| 32. 经营者销售“水货”手机, 应双倍赔偿消<br>费者 .....                            | (114) |
| 33. 电信局提供不出市话费清单, 超常高额市<br>话费应由谁承担 .....                       | (117) |
| 34. 电话机被无故停机, 电信局应赔偿月租费<br>等损失 .....                           | (120) |
| 35. 电信局对手机入网审查不严, 导致他人姓<br>名权被侵害, 应负赔偿责任 .....                 | (123) |
| 36. 移动电话台未开通 110 特服号码, 延误消<br>费者报警, 使歹徒逃窜, 移动电话台应否<br>赔偿 ..... | (125) |
| 37. 邮政特快专递信封重量应否计入邮件总重量 .....                                  | (128) |
| 38. 平信迟延送达, 致高考录取生失去入学资格<br>后精神失常, 邮局该负什么责任 .....              | (133) |
| 39. 邮政储蓄机构未提供真实信息, 致储户受经<br>济损失, 应予赔偿 .....                    | (138) |
| 40. 邮局汇款被邮局丢失, 邮局应承担无过错赔                                       |       |

|                                             |       |
|---------------------------------------------|-------|
| 赔偿责任 .....                                  | (140) |
| <b>二、储蓄类纠纷</b> .....                        | (143) |
| 41. 储户挂失后，储蓄存款被他人支取，储蓄机构应负赔偿责任 .....        | (143) |
| 42. 未到期的定期存款被人冒领，储蓄机构应负赔偿责任 .....           | (146) |
| 43. 存款无故短缺，银行应予以赔偿 .....                    | (150) |
| 44. 存单及有关单据记载事项错误，责任谁负 .....                | (152) |
| 45. 电脑计息错误必须予以纠正 .....                      | (155) |
| 46. 活期储蓄利息多次下调，应如何正确计算才能避免纠纷 .....          | (157) |
| 47. 全国联网龙卡异地失效，银行应负赔偿责任 .....               | (160) |
| <b>三、交通运输类纠纷</b> .....                      | (164) |
| 48. 消费者在接受服务过程中被第三者伤害，该由谁承担赔偿责任 .....       | (164) |
| 49. 公共汽车发生交通事故，乘客受到伤害，谁赔偿损失 .....           | (169) |
| 50. 车站未尽告知义务造成乘客漏乘应承担责任 .....               | (171) |
| 51. 司机违章操作致乘客人身伤害，该怎样赔偿 .....               | (174) |
| 52. 火车晚点致卧铺票作废，车站应负赔偿责任 .....               | (177) |
| 53. 因列车乘务人员失职造成旅客人身伤害，铁路企业应负赔偿责任 .....      | (180) |
| 54. 火车站乱收“送票费”，应予退还 .....                   | (184) |
| 55. 行李损坏承运人应负赔偿责任 .....                     | (186) |
| 56. 航班延误、取消，承运人应负赔偿责任 .....                 | (190) |
| <b>四、其他公用事业类纠纷</b> .....                    | (195) |
| 57. 垄断性行业限制消费购买其他企业产品，属不正当竞争行为，应予依法禁止 ..... | (195) |

58. 公用企业强制消费者购买不必要的商品是违法行为，应予纠正 ..... (199)
59. 电力事故导致居民家用电器损坏，供电单位应负法律责任 ..... (202)
60. 公用事业收费受国家限制，违反规定多收费应予纠正 ..... (205)
61. 公用企业预收费后停止服务，应赔偿消费者 ..... (210)

### 第三部分 医疗卫生类纠纷

62. 患者也是消费者，受消法保护 ..... (213)
63. 无证游医欺诈坑害病人，承担什么责任 ..... (215)
64. 医疗损害赔偿的法律适用问题 ..... (219)
65. 医疗纠纷只能找医疗事故鉴定委员会作鉴定吗 ..... (227)
66. 医疗损害赔偿的范围 ..... (232)
67. 医疗损害赔偿的归责原则和举证责任 ..... (240)
68. 美容服务合同中违约责任与侵权责任的竞合 ..... (251)
69. 服用减肥药无效案——经营者的保证义务 ..... (255)
70. 美容者在受到损害的情况下，可以要求经营者承担无过错责任 ..... (258)

### 第四部分 餐饮、娱乐、旅游服务纠纷

71. 消费者在餐厅用餐，被食物中异物损伤，经营者应负赔偿责任 ..... (266)
72. 游泳池管理不善，造成严重后果，经营者负赔偿责任 ..... (270)
73. 经营者不得以商业风险为由而损害消费者权益 ..... (274)

74. 浴池烫死幼儿，经营者负主要责任，监护人负次要责任 ..... (279)
75. 娱乐场所设施不安全致人死亡，娱乐设施提供者应承担赔偿责任 ..... (283)
76. 溜冰场突然停电，消费者滑倒摔伤，溜冰场应承担赔偿责任 ..... (287)
77. 健身房因故停业，对购买健身月票者应给予退票 ..... (289)
78. 虚假演出，承办者应否承担法律责任 ..... (291)
79. 旅游社应否对游客意外伤害负赔偿责任 ..... (292)
80. 旅行社擅自取消已确定的旅游，必须承担违约责任 ..... (296)
81. 不按约兑现旅游活动内容，必须承担违约责任 ..... (300)
82. 随团旅游期间游客食物中毒，人身受到伤害，谁应承担赔偿责任 ..... (303)
83. 旅游经营者私自将旅游业务转承包，导致旅游者权益受损害，始初与游客达成协议的经营 者，应承担违约责任 ..... (306)
84. 辅助性旅游企业过错造成旅游者伤亡，旅行社承担赔偿责任后，有权向造成事故的过错方追偿 ..... (309)
85. 旅游消费者有权要求经营者防止对其安全可能造成的危险 ..... (313)
86. 旅游过程中因受惊恐，是否不论后果如何，都适用精神损害赔偿 ..... (315)
87. 旅行社过失致消费者财产损失，应承担赔偿责任 ..... (319)

88. 处理涉外旅游争议, 应注意哪些问题 ..... (321)
89. 消费者协会处理旅游纠纷的程序有哪些 ..... (326)

## 附录

### 相关主要法律、法规

|                                        |       |
|----------------------------------------|-------|
| 中华人民共和国消费者权益保护法.....                   | (329) |
| 中华人民共和国产品质量法.....                      | (338) |
| 中华人民共和国反不正当竞争法.....                    | (350) |
| 部分商品修理更换退货责任规定.....                    | (356) |
| 关于商品和服务实行明码标价的规定.....                  | (361) |
| 关于禁止公用企业限制竞争行为的若干规定.....               | (364) |
| 关于禁止有奖销售活动中不正当竞争行为的<br>若干规定.....       | (366) |
| 中华人民共和国邮政法 (节录) .....                  | (368) |
| 电信营业服务规范 (节录) .....                    | (370) |
| 公用电话管理办法.....                          | (372) |
| 储蓄管理条例 (节录) .....                      | (379) |
| 中国人民银行关于执行《储蓄管理条例》的<br>若干规定 (节录) ..... | (381) |
| 中华人民共和国铁路法 (节录) .....                  | (384) |
| 铁路旅客意外伤害强制保险条例.....                    | (388) |
| 铁道部关于提高铁路旅客意外伤害保险金额的通知.....            | (391) |
| 火车与其他车辆碰撞和铁路路外人员伤亡事故<br>处理暂行规定.....    | (392) |
| 铁路旅客运输损害赔偿规定.....                      | (395) |
| 最高人民法院关于审理铁路运输损害赔偿案件<br>若干问题的解释.....   | (397) |
| 汽车旅客运输规则 (节录) .....                    | (401) |

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 中华人民共和国民用航空法（节录） .....    | （404） |
| 中国民用航空旅客、行李国内运输规则 .....   | （408） |
| 中华人民共和国电力法（节录） .....      | （422） |
| 居民用户家用电器损坏处理办法 .....      | （425） |
| 医疗事故处理办法 .....            | （428） |
| 关于《医疗事故处理办法》若干问题的说明 ..... | （433） |
| 旅行社管理暂行条例 .....           | （440） |
| 导游人员管理条例 .....            | （444） |

# 第一部分

## 一般商品买卖纠纷

### 1. “买一赠一”中赠品有假，商家应承担赔偿责任\*

#### 【案情】

1998年10月17日，孟×按商家所登广告来到郑州市德化街妇儿大楼电器商场购买一台“家宝”VCD，并得到广告所登赠送10盘正版光碟、2支高级话筒，价值380元。回家后孟×发现光碟上字迹模糊，且其上书写的出版社与产品包装不符。后经河南省文化市场管理办公室鉴定，商家所赠10张光碟均为盗版非法音像制品。孟×认为该商家赠品价值与其广告所述380元价格不符，且商家广告还称“发现假冒商品奖励1万元”。遂将此光碟连同话筒送至郑州市二七区消费者权利保护协会，消协组织双方进行调解，但双方意见分歧太大，调解未成。在索赔未果的情况下，孟×依法起诉，将妇儿大楼电器商场作为被告，要求被告依法作出“1+1”赔偿，并同时赔偿误工费、交通费200元。

在法院主持下，双方达成和解协议，被告一次性赔偿原告960元，孟×同意撤回诉讼请求。

#### 【法律分析】

本案是因赠品有假而引发诉讼，购买商品时所得赠品有质量

---

\* 案例来源：《中国消费者报》，1998年12月25日。

问题是否受消费者权益保护法规范和调控，是解决本案的关键。

商家在买方市场情形下如何竞争，是其迫切需要解决的问题，“买一送一”作为商家的促销手段，其中买卖的商品受消费者权益保护法调控是毫无疑问的，但附送赠品能否适用，法律没有明文规定。我们经过分析，可以得知答案是肯定的。《中华人民共和国消费者权益保护法》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，受其它有关法律、法规保护。”从中我们可以看出，形成消费法律关系，其前提条件是有价的买卖与服务，若不是直接有价，也应当是间接有价。所谓间接有价，是指消费者在使用商品时虽没有直接与商品的生产者、销售者发生权利义务关系，但该商品的所有者仍是通过有价交换而取得。同时，消费者权益保护法没有直接规定的，适用其他法律。“买一赠一”，其中的赠与，与民法上通常所说的赠与有什么联系和区别呢？《中华人民共和国合同法》第185条规定：“赠与合同是赠与人将自己的财产无偿给予受赠人，受赠人表示接受赠与的合同”。因而成立赠与关系要满足两个要件，第一，赠与对赠与人的行为是无偿的而不得有价。第二，受赠人应表示接受赠与。“买一赠一”中的赠与，透过现象看本质，我们可以发现不是无偿的，而是附义务的或是有条件的：即购买价值更大的商品。因而接受的赠与品仍然是通过有价交换而取得，只不过消费者不必直接就该商品的价格负担付款义务，付款义务已转移到赠与前提条件的商品买卖中了。

消费者权益保护法没有直接对买卖中的赠与作出直接规定，并不意味着就没有法律加以规范，也不意味着就绝对排除适用消费者权益保护法。如前所述，商品交换中的买一赠一的赠与，最起码是附条件的赠与，这个条件就是购买该商场商品。我国有法律规定，附义务的赠与，赠与的财产有瑕疵的，赠与人在附义务的限度内承担与出售人相同的责任；同时若赠与人故意不告知