

顾问 赵仕杰 主编 杨玉兰
昆明市中级人民法院 编著

消费权益 司法保护

案例析解



人民法院出版社



消费权益司法保护案例析解

顾问 赵仕杰

主编 杨玉兰

昆明市中级人民法院编著

人民法院出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

消费权益司法保护案例析解/杨玉兰主编: 昆明市中级人民法院编. —北京: 人民法院出版社, 2001.2
ISBN 7-80161-125-X

I. 消… II. ①杨… ②昆… III. 消费者权益保护法-案例-中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 15347 号

消费权益司法保护案例析解

人民法院出版社

(65136849 65299981)

(北京东交民巷 27 号 100745)

保定市印刷厂印刷

850×1168 毫米 1/32 21.375 印张 535 千字

2001 年 4 月第 1 版 2001 年 4 月第 1 次印刷

印数: 1—5000 册

ISBN 7-80161-125-X/D·125

定价: 36.00 元

序

以分析典型案例的形式，为读者即消费者提供法律帮助，既生动具体，又贴近百姓生活，这是一种很值得称道的有益尝试。我有机会为这本《消费权益司法保护案例析解》作序，感到十分高兴。

当前，我国正经历着从计划经济向市场经济转轨的历史时期，在消费领域中，避免不了由于两种体制的碰撞而产生的种种矛盾。虽然消费者市场意识和法律意识逐渐增强，但大多数消费者依法维权的观念还显得十分淡漠，在交易中蒙受的经济损失和精神损害，与生产者、经营者的获益相比，消费者依然是一个很脆弱的群体，他们依法享有的知情权、选择权、监督权、批评建议权，以至在人身、财产安全受到侵害时依法提出的赔偿权利往往得不到有力的保护。要改变这种状况，既要求生产经营者要在交易中依法、守法，自觉遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，也需要消费者知法、懂法，善于运用法律武器维护自身的合法权益。惟有如此，整个社会的经济秩序，才能得到有效的维护，依法治国基本方略才能在经济生活领域中得到认真地贯彻。

向公民宣传法律知识，是人民法院责无旁贷的职责，全国法院每年都要审理大量的刑事、民事、行政案件，掌握着极为丰富的案例资源，这是人民法院特有的宝贵财富。如何充分利用这些案例，采用人民群众易于接受的形式开展法律知识的宣传教育，

是摆在人民法院面前的一个重要课题。倘若我们的每一部法律在施行过程中，都能辅以大量的典型案例，用于法律知识的普及，那将是一件很有意义的事情。

这本书是普及性大众读物，涉及消费者权益保护法的各个方面，内容丰富，叙述通畅，文字浅显易懂，比较好读。至于案例的选用是否都那么典型，解析是否都那么精通，行文是否都那么讲究，我们也不能过于苛求。我无法对这本书作出全面的恰如其份的评价，是因为我不是民商法方面的专家。但是，我愿意向广大消费者推荐这本书，则是由于我相信捧读之后一定会有所收益。

祝铭山

2001年2月23日

出版说明

在人民法院出版社的关心、支持下，昆明市中级人民法院编写的《消费权益司法保护案例析解》一书，在 21 世纪的第一个春天出版发行，谨以此书作为昆明法官向“3·15”国际消费者权益日的献礼。

值得自豪的是，昆明市中级人民法院在依法保护消费者合法权益方面，有着敏锐的超前意识。早在 1993 年，就转变审判观念，把依法审理消费争议案件作为民事审判工作的重要内容，针对消费争议案件的特点，采取现场接受投诉、现场调处、及时裁决等迅捷、灵活、便利的方式，维护消费者的合法权益，制裁商品生产、销售环节的违规违法行为，并逐步拓展消费争议案件的受案范围和人民法院为消费者提供法律服务的领域，注重审理消费争议案件由小见大的社会效应。中央电视台等新闻媒体多次报道了昆明市两级人民法院依法保护消费者权益的审判工作。通过对近八年消费争议案件审判工作的回顾与总结，我们从全市法院已审结的 2800 余件各类消费争议案件中，精选出 70 件，编入这本《消费权益司法保护案例析解》。

市场经济从社会经济生活的角度来看，是消费经济；从法律的角度来看，本质上是法制经济。纵观世界市场经济的发展历程可以看到，由于经济利益的诱因，某些市场经济的参与者抛开诚实守信的交易原则和社会公德，甚至置法律于不顾，以损害消费者合法权益为代价谋取非法利益的现象不可避免，国家采用立法

和司法的手段遏制和惩处这种现象也势在必然。只有这样，才能建立起公正平等的市场秩序，才能使消费者作为一个弱势群体，在社会生活中受到特殊保护，从社会进步中得到实惠。

《消费权益司法保护案例析解》一书由两部分内容组成，第一部分为消费权益司法案例，第二部分为与消费权益相关的知识问答及法律、法规条文。如此编排的目的有二：第一，使消费者能够通过司法实例的启示，更勇敢坚决地拿起法律武器，在经济体制下的经济生活中，保护自己的合法权益。第二，便于消费者快捷查找法律规定，掌握一定的维权知识，选择适当的维权方式，保护自己的合法权益。需要说明的是，本书中“消费者权益保护知识问答”参考了人民法院出版社 1995 年出版，国靖、于新年、韩津和、刘莉编著的《消费者权益保护热点问题 160 问》；人民法院出版社 1996 年出版，高言、倪瑞兰主编的《消费者权益保护法理解适用与案例评析》；湖南人民出版社 1997 年出版，余卫明、梁小严编著的《消费者权益保护法实例说》三部著述，谨对三部著述的编著者表示感谢。

衷心希望本书的出版能够为消费者依法维权提供有益的帮助。

昆明市中级人民法院

2001 年 2 月

目 录

一、人身和财产损害赔偿纠纷案例

- 【案例 1】啤酒瓶意外爆炸致人损伤，生产者、消费者
公平承担责任
——陶鑫诉上海华光啤酒厂开远分厂等人身损害
赔偿案 (3)
- 【案例 2】就餐客餐厅摔伤 经营者有责赔偿
——徐葵诉某工贸有限公司新世界美食
娱乐广场人身损害赔偿案 (9)
- 【案例 3】病车上路违章驾驶 致人死亡责任分担
——李荃英、羊依俊等人诉某贸易部租车行人身
损害赔偿案 (15)
- 【案例 4】儿童娱乐城内摔伤 赔偿责任管理者承担
——岳璐诉某儿童娱乐有限公司人身损害赔偿案 ... (27)
- 【案例 5】女婴被烫 餐馆担责
——王梦婷诉某酒店桥香园人身损害赔偿案 (33)
- 【案例 6】药瓶爆炸人受伤 厂家赔偿理应当
——王信东诉吉林省梅河口市梅河口制药厂人身
损害赔偿案 (38)
- 【案例 7】马伤游客 公园负责

- 王可诉某民族村人身损害赔偿案 (44)
- 【案例 8】出租车肇事乘客受伤 车主司机共同赔偿
- 李涛诉杨永芝及某公司出租车队人身损害赔偿案 (48)
- 【案例 9】美容师手术失误担责 消费者容貌受损获赔
- 马若清诉王家祥人身损害赔偿案 (53)
- 【案例 10】治疗不当致人伤残 民事责任医生承担
- 李忠平诉张永能、王光美人身损害赔偿案 (59)
- 【案例 11】婚宴中食物中毒 人身损害、精神损失一并赔偿
- 田静诉某宾馆人身损害赔偿案 (64)
- 【案例 12】酒后游泳溺水身亡 组织者、经营者过错难辞
- 张学清等诉某疗养院、某卫生防疫站人身损害赔偿案 (68)
- 【案例 13】违章经营本不该 无理要求酿大错
- 杨本寿诉李德荣财产损害赔偿案 (75)
- 【案例 14】治疗措施不当 医院依法担责
- 魏忠东诉某肿瘤医院人身损害赔偿案 (79)
- 【案例 15】乘客财物车上丢 赔偿责任由谁负
- 唐丽君诉姚贵生、王兆兰赔偿案 (84)
- 【案例 16】欲美容反致毁容 应否赔偿法断是非
- 刘坤华诉某邮电医院人身损害赔偿案 (88)
- 【案例 17】摄影点乱收费质疑者遭打 游客依法讨说法
- 李映红诉某动物园人身损害赔偿案 (95)
- 【案例 18】法律不支持没有证据的诉讼主张
- 刘华诉某人民医院人身损害赔偿案 (100)

- 【案例 19】旅游者乘车受伤 旅行社缘何免责
——黄丽嫦诉某旅行社、某商务旅游公司、常和
健人身损害赔偿案 (105)
- 【案例 20】和解协议应履行 无端反悔不应当
——张晓玲诉袁树琼人身损害赔偿案 (112)
- 【案例 21】医疗事故致人残 依法赔偿无商量
——李晓旭诉某职工医院人身损害赔偿案 (116)
- 【案例 22】经营燃气有风险 管理职责需严格
——孙玉霞诉某民用燃气公司等人身损害赔
偿案 (121)

二、流通、生活、服务领域纠纷案例

- 【案例 23】超时移机失信 多收话费不该
——候志润诉某电信局其他民事纠纷案 (131)
- 【案例 24】出租车司机负有找补零钱的义务
——宋雨浓诉赵昆年、夏露露及某出租汽车公司
服务质量纠纷案 (138)
- 【案例 25】遗失底片 千倍赔偿
——马桢诉某艺术摄影城服务质量纠纷案 (142)
- 【案例 26】航空公司违约拒载 外国乘客依法索赔
——马克诉某航空公司服务质量纠纷案 (147)
- 【案例 27】验票人员无权扣留游客门票
——某高层建筑清洗公司诉某风景区管理局服务
质量纠纷案 (152)
- 【案例 28】婚礼摄像不能重拍 质量太差理应担责
——叶健诉某影楼服务质量纠纷案 (156)

- 【案例 29】汇款单填写错误 汇款延误责任自负
——李国品诉某邮电局服务质量纠纷案 …………… (160)
- 【案例 30】托运皮箱受损 航空公司应赔
——王泽祥诉某航空公司服务质量纠纷案 …………… (165)
- 【案例 31】多收装修款 依法应退还
——徐宝玲诉廖际明、郭丽萍服务质量纠纷案 …… (169)
- 【案例 32】婚礼摄像被延误 双倍返还服务费
——张敏诉某花卉商店服务质量纠纷案 …………… (173)
- 【案例 33】汽车故障未排除 修理费用不应收
——某电信技术咨询服务公司诉某汽车
运输经贸总公司服务质量纠纷案 …………… (177)
- 【案例 34】无证行医蒙患者 赔偿损失又受罚
——雷丽东诉某皮肤性病治疗中心服务质量纠
纷案 …………… (182)
- 【案例 35】加工服装不合格 依法赔偿消费者
——飞再益诉北京红都集团公司某分公司服务质
量纠纷案 …………… (187)
- 【案例 36】乘车途中包丢失 司机酌情赔偿损失
——孙文芳诉许贵兴服务质量纠纷案 …………… (191)
- 【案例 37】未按合同约定标准装修造成损失该赔
——郑宏诉某装饰工程有限公司服
务质量纠纷案 …………… (194)

三、产品质量纠纷案例

- 【案例 38】销售瑕疵商品理已亏 藐视法庭又受罚
——徐灿华诉某公司电脑质量纠纷案 …………… (201)

- 【案例 39】发生纠纷诉至法庭 庭外和解依法准许
——李米强诉某电子有限责任公司彩电质
量纠纷案 (206)
- 【案例 40】安装不规范使用也不当 双方均有错责
任共承担
——刘映宏诉王云芬抽油烟机质量纠纷案 (210)
- 【案例 41】广告信息误导顾客 造成损失商家应赔
——欧杨诉深圳市某电子科技有限公司产品质
量纠纷案 (214)
- 【案例 42】出售瑕疵商品 理应负责更换
——李灿平诉某市苑丰达摩托车销售维修有限公
司赔偿案 (220)
- 【案例 43】打赢官司凭证据 销售商依法行使追
偿权
——刘继毓诉汤正能汽车配件质量纠纷案 (224)
- 【案例 44】质量好坏各执一词 科学鉴定辨析是非
——赵一红诉某市白玫第三实业公司针织机械经
营部产品质量纠纷案 (228)
- 【案例 45】销售瑕疵商品并非都是欺诈
——晏飏诉某市新澜波科技开发有限公司产品质
量纠纷案 (232)
- 【案例 46】商品标识注明“橡木”家俱，实物
却为杂木制成，退货理所应当
——徐丽昆诉某商场鹏达家私家俱质量纠纷案 (238)
- 【案例 47】商品使用不当 损失自己承担
——明丽芬诉袁红星赔偿案 (242)
- 【案例 48】产品质量是否合格 举证责任在于商家

- 某市太平中学勤工俭学部养殖场诉某畜牧兽
医学院西山联合养殖科技总公司产品质量纠
纷案 (246)
- 【案例 49】勉强接受瑕疵商品 造成损失难获全赔
——李健诉谢卫东家俱质量纠纷案 (255)
- 【案例 50】商品“三包”有期限 商家承诺需兑现
——忻红萍诉鹿城摩托车有限公司摩托车质量纠
纷案 (259)
- 【案例 51】有心栽花花不开 无权经营酿苦果
——沈克川、杨云宗诉某花卉开发公司花种质量
纠纷案 (264)
- 【案例 52】商场经营转向 原售商品仍应保修
——施宗文诉某市圆通购物中心家用电器质量纠
纷案 (269)
- 【案例 53】退货条件有法可依 超越法条退货不行
——王发云诉某市渊源科技发展有限公司产品质
量纠纷案 (273)
- 【案例 54】产品缺陷导致事故 生产者承担“严格责任”
——朱林清诉某县农机公司产品质量纠纷案 (279)
- 【案例 55】经销霉变松花蛋该赔 拒不到庭应诉理亏
——某市东沪禽蛋经营部诉宁波德西禽蛋有限公
司产品质量纠纷案 (283)
- 【案例 56】售出商品不能修复 依法应予更换
——张明泉诉某市汽车工业摩托车销售公司产品
质量纠纷案 (287)
- 【案例 57】销售质量不合格汽车既侵害他人权益又危
及公共安全

- 张美琼诉某航天工业销售公司、江苏牡丹汽车集团公司汽车质量纠纷案 (293)

四、惩治假冒伪劣违法犯罪案例

- 【案例 58】假冒商标生产销售假农药 发财梦破刑事
责任难逃脱
——吴林、谢明清等生产销售假农药案 (301)
- 【案例 59】长途贩运假烟 触犯刑律入狱
——喻德泉、余建平销售假冒注册商标的商品案 (306)
- 【案例 60】伪造注册商标标识 非法牟利被判刑
——阮建、吕钰等伪造注册商标标识案 (312)
- 【案例 61】假冒他人注册商标触法网 违法所得数额
巨大被判刑
——陈文权假冒注册商标案 (317)
- 【案例 62】以假充真非法经营 后果严重被处重刑
——何元宝、张玉琴等销售伪劣产品案 (322)
- 【案例 63】投机倒把旧案新析 罪名有变罪责同一
——被告人黄大立、李德禄等投机倒把案 (329)
- 【案例 64】售假牟利 依法当罚
——肖克敏不服云南省技术监督局行政处罚案 (334)
- 【案例 65】非法传销不允许 工商处罚有依据
——湖北省龙发国泰健康产业公司云南分公司不
服昆明市工商局行政处罚案 (339)

五、其他侵权纠纷案例

- 【案例 66】无端怀疑顾客偷窃 商场赔礼又赔钱
——刘国坤、李凤俞诉某百货广场有限公司侵犯
名誉权案 (347)
- 【案例 67】公司职员贪小利 侵犯军人姓名权
——李文怀诉某通信技术有限公司侵犯姓名权案..... (353)
- 【案例 68】明码实价商家责任 购房纳税买方义务
——某能源公司诉某市城市建设综合开发公司房
屋买卖价格纠纷案 (357)
- 【案例 69】温泉花园无温泉 解除合同有依据
——崔海诉武汉正地房地产开发有限公司某分公
司房屋买卖纠纷案 (363)
- 【案例 70】制裁不正当竞争 保护消费者权益
——津美车行诉深圳龙益自行车有限公司某经营
部不正当竞争案 (369)

六、消费者权益保护知识问答

- 【问 1】什么是消费者? (377)
- 【问 2】什么是经营者? (377)
- 【问 3】经营者与消费者在交易过程中应遵循哪些原
则? 这些原则各自的含义是什么? (377)
- 【问 4】什么叫消费者的合法权益? (378)
- 【问 5】消费者具体享有哪些权利? (379)
- 【问 6】消费者有哪些应尽义务? (380)

【问 7】经营者的义务有哪些？	(380)
【问 8】什么是消费者协会？	(381)
【问 9】我国消费者协会的主要职责是什么？	(381)
【问 10】我国消费者权益保护的法律规定有哪些？	(382)
【问 11】保护消费者合法权益的部门及其工作权限 有哪些？	(382)
【问 12】什么是消费者的监督权？	(383)
【问 13】什么是消费者的安全权？	(384)
【问 14】消费者的求偿权的求偿范围包括哪些？	(385)
【问 15】如何对待消费者的民族风俗习惯？	(385)
【问 16】消费者的民族风俗习惯获得尊重的内容主 要有哪些？	(386)
【问 17】消费者如何实现自己的选择权？	(387)
【问 18】消费者如何行使结社权？	(388)
【问 19】消费者的知悉真情权包括哪些内容？	(389)
【问 20】消费者依靠什么手段进行自我保护？	(389)
【问 21】投诉、起诉的区别是什么？	(390)
【问 22】消费者应在多长时间内向有关方面投诉、 起诉？	(390)
【问 23】消费者在投诉过程中的路途费、误工费由 谁负担？如何负担？	(391)
【问 24】消费者如何向人民法院提起民事诉讼？	(392)
【问 25】消费者应该向哪个法院起诉？	(393)
【问 26】消费者如何收集证据，进行举证？	(394)
【问 27】消费者在购买商品时应注意什么？	(396)
【问 28】什么情况下消费者可以直接与经营者或其 上级主管部门交涉？	(396)

- 【问 29】 什么情况下消费者可向有关行政部门或消费者协会投诉? (397)
- 【问 30】 消费者对有关行政管理部门或消费者协会的处理决定不满意怎么办? (397)
- 【问 31】 消费者在出租柜台、展销会上购买了商品,且合法权益受到损害时,该怎么办? (398)
- 【问 32】 消费者发现产品质量问题,要求退货,经营者不理睬怎么办? (399)
- 【问 33】 要求商品或者服务符合国家标准、行业标准是指什么? (399)
- 【问 34】 在生产者、销售者的质量义务方面,《产品质量法》规定了哪些禁止性规范? (400)
- 【问 35】 生产厂家在其产品上应附有哪些标识? (401)
- 【问 36】 什么是产品标识? (401)
- 【问 37】 什么是产品名优标志? (402)
- 【问 38】 在出租柜台、场地或展销会上从事经营活动者有什么义务和责任? (402)
- 【问 39】 经营者的产品或商品不符合法定质量规定,依据什么法给予何种处理? (403)
- 【问 40】 如何确定营业执照使用者与营业执照持有者的赔偿责任? (404)
- 【问 41】 如何确定展销会举办者与参展单位的赔偿责任? (405)
- 【问 42】 如何确定广告经营者与经营者的法律责任? ... (405)
- 【问 43】 对消费者负有赔偿责任的企业分立、合并后的赔偿责任如何确定? (406)
- 【问 44】 侵害消费者权益如何承担合同责任? (406)