

经济与法 案例·学理精解文库
Economy and Law Cases and Jurisprudence Interpretation

消费者权益保护法

案例·学理精解

Consumer Rights Protection Law Cases and Jurisprudence Interpretation

学术顾问：刘文华 王保树 刘瑞复 徐杰 崔勤之

总主编：张学兵

许水俊◎编著

资深专家领衔·名校博导权威顾问
强势阵容编写·三代学者共同打造
典型案例再现·前沿焦点案例汇集
精辟学理分析·深度法理阐释热点



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

经济与法 案例·学理精解文库
Economy and Law Cases and Jurisprudence Interpretation

消费者权益保护法

案例·学理精解

学术顾问：刘文华 王保树 刘瑞复 徐杰 崔勤之

总主编：张学兵

许水俊◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益保护法案例·学理精解/许水俊编著. —北京: 中国经济出版社, 2004. 9

(经济与法案例·学理精解文库/张学兵主编)

ISBN 7-5017-6475-1

I. 消... II. 许... III. 消费者权益保护法—案例—分析—中国
IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 052374 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 周 敏 (zhouyufan96@163.com)

责任印制: 常 毅

封面设计: 书 吉

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京君升印刷有限公司

开 本: 170 毫米×230 毫米 1/16 印张: 17 字数: 260 千字

版 次: 2004 年 9 月第 1 版 印次: 2004 年 9 月第 1 次印刷

印 数: 0001—5000 册

书 号: ISBN 7-5017-6475-1/D·429 定 价: 30.60 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

经济与法案例·学理精解

中伦金通律师事务所组织编写

学术顾问

刘文华

中国人民大学法学院教授、博士生导师，北京市经济法学会研究会会长，国有资产产权纠纷调处委员会委员，北京市政府专家顾问团顾问。

王保树

清华大学法学院教授、博士生导师，中国法学会商法学研究会会长、教育部法学教育指导委员会委员、中国法学会法学教育研究会副会长。

刘瑞复

北京大学法学院教授、博士生导师，北京大学经济法与比较法研究中心主任，中国产业法研究会会长。

徐 杰

中国政法大学教授、博士生导师，中国政法大学经济法研究中心主任，中国科学技术法学会副会长。

崔勤之

中国社会科学院法学所研究员、博士生导师，日本东京大学客座研究员，北京市经济法学会研究会副会长。

总主编

张学兵

中伦金通律师事务所创始合伙人，中国政法大学、美国杜克大学法学硕士，中华全国律师协会理事、民事委员会副主任，北京民商法学会常务理事，中国国际贸易仲裁委员会、北京仲裁委员会仲裁员。

编委会成员

总主编

张学兵

编委会

(以姓氏笔画为序)

马晓莉	王斐民	王丽萍	王鲁峰
王 锰	卢正敏	许水俊	许 炜
陈 宇	吴 洁	张学兵	范雪莹
金 红	罗传伟	庞清燕	周 敏
赵浩君	屠振宇	葛少华	韩景峰

案例统筹

王 锰 葛少华

审校人

王鲁峰 赵浩君

总协调人

陈 宇 韩景峰

目 录

Content

第一章 消费者的权利

消费者在接受服务时依法享有知悉权与选择权	(3)
左乙池诉海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心婚姻介绍服务纠纷案	(3)
旅游消费者合法权益受《消费者权益保护法》保护	(9)
田珍、田浩月、徐永英与泰安市泰山风景名胜区管理委员会人身伤害 赔偿纠纷上诉案	(9)
消费者有权要求商品在正常情况下具有应有的质量	(15)
朱小夏诉北京大钟寺明光精品家具建材家装市场有限公司、 北京汇豪嘉业物业管理有限公司一般买卖合同纠纷一案	(15)

第二章 经营者的义务

科幻广告采用适当艺术夸张手法不属于虚假广告	(25)
陈冲阳诉上海赛洋科技实业有限公司等赔偿纠纷案	(25)
机动车出租服务所提供的车辆应符合相关要求	(34)
付萍诉昆明市通慧贸易部租车行等人身损害赔偿案	(34)
对可能危及人身、财产安全的商品应当作出说明和警示	(46)
胡毛毛诉江苏爱特福药物保健品有限公司人身损害赔偿纠纷案	(46)

第三章 争议的解决

产品售出后长期未提出异议不能主张质量瑕疵	(61)
海口圣宝生物制品有限公司诉莫任泽买卖纠纷案	(61)



定式合同、显失公平与重大误解	(72)
胡希平诉中国工商银行北京市分行合同纠纷案	(72)
超市自助寄存形成借用法律关系而非保管服务法律关系	(86)
李杏英诉上海大润发有限公司杨浦店等财产损害赔偿纠纷案	(86)
服务致人损害民事责任与审判监督程序	(93)
酒泉地区惠宝家电制冷设备有限公司诉酒泉地区技术监督局 行政处罚案	(93)
医疗服务在缺少民事赔偿的具体规定情况下也可适用	
《消费者权益保护法》	(106)
潘钻好诉三水市大塘镇卫生院医疗事故损害赔偿案	(106)
保管合同关系与一般服务关系需要正确区分	(119)
上海紫江企业有限公司等诉上海新亚-汤臣大酒店有限公司 财物赔偿案	(119)
鉴定结论在质量问题判断中的作用	(127)
武如意诉北京世纪骏丰频谱科技有限公司买卖合同纠纷案	(127)

第四章 法律责任

提供服务未能保障人身及财产安全应承担赔偿责任	(135)
安维文诉与甘肃省建筑职工医院招待所赔偿纠纷案	(135)
专业机构违规操作应承担由瑕疵行为所产生民事责任	(142)
陈航诉中国银行北京市分行存单纠纷案	(142)
产品侵权责任构成必须具备缺陷产品、损害事实及因果关系	(152)
王中朝、樊竹梅诉浙江省龙游001电子有限公司、浙江省001电子集团 有限公司人身损害赔偿纠纷上诉案	(152)
产品质量侵权责任适用无过错原则及举证责任倒置	(159)
张欣欣诉海南欧亚啤酒有限公司人身损害赔偿纠纷案	(159)
明知存在质量问题而收货不能要求双倍返还“订金”	(174)
海南滨海大酒店诉海南省海灵制药厂买卖纠纷案	(174)
消费者损害赔偿可以适用公平责任原则	(186)
赖亚捷诉刘家伟人身损害赔偿纠纷案	(186)



旅行社对于游客人身损害不存在过错可以依法免责	(197)
裴涵如、陆建新诉海南航空国际旅行社人身损害赔偿纠纷案	(197)
消费者有权要求经营者赔偿因产品质量而致残的一切合理费用	(206)
邱月香诉澄迈县供水公司等人身损害赔偿纠纷案	(206)
对可能发生的危险已作出明确的警示则对损害结果不承担责任	(216)
熊谷超诉北京肯德基有限公司人身故意伤害赔偿案	(216)
旅游损害赔偿能否请求精神损害赔偿	(220)
林绍煌等诉海南中国青年旅行社有限公司案	(220)
公园游乐设施不属于对周围环境有高度危险作业范畴	(233)
童丽灵等诉海口滨海公园管理发展有限公司人身损害赔偿纠纷案	(233)
偷梁换柱的欺诈行为适用双倍返还的惩罚性赔偿	(241)
上海飞虹木制品有限公司与钱玉林买卖纠纷案	(241)
医疗产品质量责任与医疗事故责任应严格区分	(247)
彭光秀、陈超、陈平、陈峰诉武汉康龙医疗用品物资有限公司 产品责任上诉案	(247)
经营者销售走私产品构成欺诈适用双倍返还	(254)
郝东梅诉北京恒昌开拓科技有限公司买卖合同纠纷案	(254)
参考资料	(261)



第一章 消费者的权利

消费者在接受服务时依法享有知悉权与选择权

左乙池诉海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心 婚姻介绍服务纠纷案

案例简介

判决书字号

一审判决书：海口市振东区人民法院（2002）振民初字第151号

二审判决书：海南省海口市中级人民法院（2002）海中法民终字第212号

案由概述

2002年1月，左乙池到海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心要求入会征婚，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心开具服务费发票并发给会员证。之后，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心先后安排男会员与左乙池见面，左乙池认为这些男士之条件与其征婚广告所称不符，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心对其有欺诈行为，向法院提起诉讼。

一审案件事实及证据

2002年1月17日，左乙池持《海口晚报》刊登的一男士征婚广告到海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心处交纳200元服务费并填写“征婚交友登记表”要求入会征婚，“要求对方条件表”中仅填写“50岁左右，富商”。海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心为左乙池开具服务费发票（发票收款方一栏中原名称为“马列”，涂改为左乙池姓名）并发给会员证。之后，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心安排一男会员与左乙池见面，但左乙池认为该男士之条件与其征婚广告所称相去甚远，不符合其条件。几天后，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心又向左乙池提供其他男性会员资料，左乙池选中编号为D153、D178和D192三位男会员（年龄均偏大）要求海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心安排见面。但左乙池与海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心安排的一男会员见面后称来人年纪太轻且根本不是其选定的三人中其中一人，遂认为海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心对其有欺诈行为，并拒绝海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心再安排其他人



与其见面。

海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心无证据证实其已向左乙池提供了真实信息并按左乙池的要求条件安排男会员与左乙池见面。上述事实及相关证据双方当事人质证无异议，法庭作出确认。左乙池称其为到海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心处征婚支出交通费50元，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心并无异议，法庭对其真实性予以确认。

一审法院判决

一审法院认为，左乙池向海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心交费入会参加征婚，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心接纳其为会员，双方形成服务合同关系。海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心应当向左乙池提供周到细致的服务。海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心为左乙池开具更正付款人名称的发票属工作中的失误，发票本身真实，并非伪造。左乙池称海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心为其开具假发票无事实依据，不予确认。海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心工作人员安排左乙池与其要求的对象见面，并提供有关男性资料供左乙池选择，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心已履行合同义务，左乙池要求退还服务费无理，不予支持。左乙池认为其见面的对象不合适，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心对此无过错，左乙池称海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心为其提供服务过程中存在欺诈对其构成侵权，未举证证明，其要求海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心支付赔偿费、交通费和精神损害抚慰金缺乏事实和法律依据，不予支持。一审法院据此判决驳回左乙池的诉讼请求。

二审诉讼观点

左乙池上诉称：海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心收取左乙池服务费后，安排左乙池与报纸所登广告的人见面后，那人告知左乙池其根本不具备广告上所称的优越条件。海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心刊登虚假广告，欺诈左乙池。原判既已认定海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心安排与左乙池见面的并非是左乙池选定的人，即证明海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心构成欺诈。左乙池从海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心提供的资料中选定的“D153号、D178号和D192号”是否真有其人，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心至今未如实告知左乙池。原判既已认定左乙池认为海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心安排见面的对象并非选定的人员，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心亦承认这一事实，对双方无争议的事实无须证明。海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心将发票上别人的名字涂改后改为左乙池的名字系海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心的故意行为，而非所谓的失误。综上，请求撤销原判，支持左乙池一审诉讼请求。



左乙池二审未有新的证据提交。

海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心辩称：海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心已安排左乙池选定的人与其见面，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心已按合同为左乙池提供了服务，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心可继续为左乙池提供服务。海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心二审未有新的证据提交。

二审法院判决

法院根据查明的事实，处理意见如下：（1）双方的婚姻介绍服务法律关系受《消费者权益保护法》调整，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心为左乙池提供婚姻介绍服务过程中存有欺诈行为；（2）海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心除应按照左乙池的要求退还左乙池的服务费 200 元外，还应向左乙池支付 200 元赔偿费，并赔偿左乙池征婚过程中支出的交通费 50 元；（3）左乙池要求精神损害赔偿无事实及法律依据，法院不予支持。

综上，一审判决认定事实不清，适用法律不当，应予改判。左乙池上诉主要理由成立，法院予以支持。依照《民事诉讼法》第一百五十三条第一款第二、三项之规定，判决如下：

一、撤销海口市振东区人民法院（2002）振民初字第 151 号民事判决；

二、海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心于本判决发生法律效力之日起十日内退还左乙池服务费 200 元，支付赔偿费 200 元并赔偿交通费损失 50 元；

三、驳回左乙池的其他诉讼请求。

本案焦点

消费者的知悉权

知悉权是指消费者依法享有的了解与其购买、使用的商品和接受的服务有关的真实情况的权利。消费者为满足生活需要而购买商品或者接受服务，因而商品或者服务只有在能够满足消费者某种需求的情况下才会被消费者购买，否则其需求就不能得到满足。《消费者权益保护法》第八条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费



用等有关情况。”消费者享有的知悉权，是在民事活动中当事人之间遵循诚实信用原则的一种体现，既是商业道德观念的一种渗透，也是长期以来市场经济自身形成的一种规范。

消费者的选择权

消费者的选择权是指消费者根据自己的意愿自主地选择其购买的商品及接受的服务的权利。消费者购买商品和接受服务是在不同的动机驱动下进行的，主要是自身的生理需要、发展需求或者是为了满足他人的需要。因此，必须让消费者根据其需要对意欲购买的商品或者接受的服务作出选择。如果消费者不能自主进行选择，那么购买的商品或者接受的服务就不能满足消费者的需求。《消费者权益保护法》第九条规定：“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。”消费者的自主选择权是消费者权利中的一项很重要的权利，这项权利的产生是基于法律保障公民在民事活动中充分享有自愿的权利。

法律适用

《消费者权益保护法》第八条规定：

消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实性情况的权利。

第九条规定：

消费者享有自主选择商品或者服务的权利。

第十九条规定：

经营者应当向消费者提供有关商品和服务的真实信息，不得作引人误解的虚假宣传。经营者对消费者就其提供的商品或服务的质量和用法等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。



学理分析

一、关于欺诈行为的认定

婚姻介绍服务受《消费者权益保护法》调整，本案所涉及的婚姻介绍服务中心的行为侵犯消费者知悉权与选择权，构成欺诈行为。

对于双方婚姻介绍服务法律关系的合法有效性，双方均无异议，法院亦予以确认。双方的婚姻介绍服务法律关系受《消费者权益保护法》调整，《消费者权益保护法》第二条规定：“消费者为生活消费需要购买、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，受其他有关法律、法规保护。”因此，《消费者权益保护法》所调整的范围包括商品和服务两种，商品是指市场上购买的人们日常的物质生活和文化生活所需要的物品，服务则是指为方便人们日常的物质生活和文化生活而有偿作出的工作或者劳动，包括文化娱乐服务、邮政电讯服务、交通运输服务、医疗卫生服务、饮食旅游服务等等。本案所涉及的是婚姻介绍服务，应属于服务的一种具体形式，因此，应该受《消费者权益保护法》的调整。

海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心作为提供婚姻介绍服务的经营者应当掌握服务的真实信息即登记会员的真实资料，应当按照左乙池的要求提供服务即按照左乙池要求条件的男会员安排与左乙池见面相识。根据以上法律规定，对于是否如实提供信息和按要求提供服务的举证责任应当由服务经营者海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心承担。左乙池所称海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心安排的男会员与征婚广告所称条件不相符及未安排其选定的男会员与其见面，作为负有举证责任的海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心无法作出明确的说明，亦无法举出相反证据予以反驳。法院对海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心为左乙池提供婚姻介绍服务过程中存有上述欺诈行为予以认定。但左乙池所称海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心涂改发票的行为，未对左乙池构成任何损害，与海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心构成欺诈无关。

二、关于赔偿责任

婚姻介绍服务中心在提供服务的过程中存在欺诈行为，因此需要承担惩罚性赔偿责任，适用双倍返还原则。

左乙池要求退还服务费并赔偿损失实际上是要求解除双方消费服务关系，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心在提供服务过程中对左乙池构成欺诈，左乙池不再要求海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心提供服务，应予支持。依照《消费者权益保护法》第



四十四条“经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当按照消费者的要求，以修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等方式承担民事责任”和第四十九条“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者是接受服务的费用的一倍”的规定，海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心除应按照左乙池的要求退还左乙池的服务费 200 元外，还应向左乙池支付 200 元赔偿费，并赔偿左乙池征婚过程中支出的交通费 50 元。

需要指出的是，本案中左乙池无证据证实因海口大家庭婚姻保姆介绍服务中心的欺诈行为造成其人格尊严受损，亦无其他证据证实其因此精神受到损害及损害的程度。因此，左乙池要求精神损害赔偿无事实及法律依据，法院不予支持是有道理的。

专家点评

《消费者权益法》对于消费者的知悉权和选择权依法提供保护。该法第八条规定“消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实性情况的权利”第九条规定“消费者享有自主选择商品或者服务的权利”第十九条规定“经营者应当向消费者提供有关商品和服务的真实信息，不得作引人误解的虚假宣传。经营者对消费者就其提供的商品或服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复”。上述这些都是为保护消费者的知悉权和选择权而作出的具体规定。

消费者的知悉权包括两个方面的基本内涵：（1）消费者有了解商品和服务的真实情况的权利，即经营者向消费者提供的各种情况应为客观的而不是虚假的，虚假的信息不仅不会给消费者带来利益，反而会影响消费者作出正确的判断；（2）消费者有充分了解有关情况的权利，对于商品和服务中与消费者利益相关的一切信息，消费者都有权了解，但是，与消费者利益没有直接联系的信息以及国家法律保护的技术、经营者的商业秘密等除外。

消费者的选择权则包括以下几个方面的内容：（1）消费者有权根据自己的意愿和需要选择商品和服务，其他人不得干涉，不得强迫消费者接受自己不需要的商品和服务；（2）消费者有权自主地选择作为其交易对象的经营者，购买其商品或者接受其服务，任何经营者不得强迫消费者接受其提供的商品和服务；（3）消费者对经营者经营的商品和服务有权进行比较、鉴别和挑选，购买自己满意的商品或者服务；（4）消费者有权自主地作出决定，消费者可以在比较鉴别的基础上，根据自己的意愿决定接受



或者不接受某种商品与服务，只要在挑选的过程中未对经营者的商品造成损害，经营者不得强迫其接受。经营者可以为消费者正确地行使选择权提供各种信息和咨询意见，但不得代替消费者作出决定或者以欺诈、威胁等手段强迫消费者作出决定。

757575

旅游消费者合法权益受 《消费者权益保护法》保护

田珍、田浩月、徐永英与泰安市泰山风景名胜区 管理委员会人身伤害赔偿纠纷上诉案

案例简介

判决书字号

一审判决书：山东省泰山区人民法院（1999）泰山民初字第24号

二审判决书：山东省泰安市中级人民法院（2000）泰民终字第752号

案由概述

1998年8月21日，河南商丘市解放小学的学生田珍随其母徐永英及家人到泰山旅游，晚十时许进山，途中遇雨，翌日清晨登至山顶。山顶降特大暴雨，刮8~9级大风，9时许，徐永英带田珍下山，行至十八盘升仙坊附近时，田珍被雨水冲落的石块击中头部，经医院诊断，田珍之伤为开放性颅脑损伤，重度脑挫裂伤，脑组织外溢，原发性脑干损伤，颅骨骨折，头皮裂伤，脑疝。出院后，田珍又多次在商丘市几家医院就诊。田珍、田浩月、徐永英诉至法院，要求泰安市泰山风景名胜区管理委员会（以下简称泰山管委）承担赔偿责任。

一审案件事实及证据

一审法院判决认定，1998年8月21日，原告田珍随其母徐永英及家人到泰山旅

