

20

B A N A N
Y I B E N Q U A N

办 案 一 本 全

消 费 者 权 益

案 件

X I A O F E I Z H E Q U A N Y I
A N J I A N

中 国 法 制 出 版 社

● 理解与适用

● 典型案例

● 司法实践疑难问题点

● 法律文书和常用图表

● 主要法律文件索引

办 案



消费者权益案件

中国法制出版社

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益案件/中国法制出版社编. —北京:
中国法制出版社, 2005. 7

(办案一本全)

ISBN 7 - 80182 - 636 - 1

I. 消… II. 中… III. 消费者权益案件 - 法律法规 - 案件汇编
IV. D920. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 044798 号

办案一本全

消费者权益案件

XIAOFEIZHE QUANYI ANJIAN

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/787×960 毫米 16

版次/2005 年 7 月第 1 版

印张/29.25 字数/510 千

2005 年 7 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 7 - 80182 - 636 - 1

定价:45.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真:66070041

网

址:<http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话:66033393

编辑部电话:66034985

读者俱乐部电话:66026596

邮购部电话:66033288

编辑说明

“《办案一本全》丛书”融合了我社长期以来一直为读者所青睐的“典型案例与法律适用”、“办案依据丛书”、“法律一本通”三套丛书的精华,独创法律理解与适用、经典案例评析、司法疑难解答、常用文书图表与法律文件索引五合一的编排体例,旨在为读者迅速掌握法律规定、高效办理案件提供较为全面的参考。

本书五个部分体例上相互独立、各有特点,内容上相互关联、互有映照。

◆**第一部分:**以该类案件重要法律的条文为主线,逐条标注其他相关法律法规司法解释及规章的规定,旨在为读者提供关联规定的精要介绍,方便广大读者以主体法为核心查找法条,满足读者全面了解并应用法律条文规定作为办案依据的需要。同时逐条归纳条文主旨,帮助读者准确掌握法条核心,避免适用法条的失误。此外,书中对一些重要的法条以旁注的形式给予扩展说明,若涉及到第二、三、四部分的相关案例、疑难问题和文书图表,则在相应法条旁标明,以使读者更深入理解法律的规定,作为援引的参考。

◆**第二部分:**“例以辅律”,本部分精选了该类案件的部分真实案例,以问题提示的形式归纳出每个案例的要旨,并对案例进行点评,以达到以案说法的目的,为读者办案提供借鉴。

◆**第三部分:**对该类案件实践操作中的疑难及热点问题探讨剖析,有针对性地提出对有关法律问题的理解及实际操作的方法,为读者办案提供解疑释惑的思路。

◆**第四部分:**收集了与该类案件相关的常用法律文书、常用图表和办事流程,以辅助读者高效办理该类案件。

◆**第五部分:**列明该类案件所涉及的法律文件目录,以便读者使用时快速查找相关文件的完整规定,提高办案工作效率。

在编辑的过程中,我们得到了许多法官、检察官、警官、律师等专业人士和学者的大力支持和帮助,在此表示诚挚谢意!我们衷心希望这套丛书能为法律实践经验的积累、总结和传播略尽绵薄之力!

由于编者水平有限,缺陷之处,敬请指正,也期待广大读者的回应(书后附“读者调查问卷”)!

中国法制出版社
2005年6月

本书使用指南

第一部分使用说明

第一部分 理解与适用

(二)红色叉形灯或者箭头灯亮时,禁止本车道车辆通行。

第四十一条 方向指示信号灯的箭头方向向左、向上、向右分别表示左转、直行、右转。

第四十二条 闪光警告信号灯为持续闪烁的黄灯,提示车辆、行人通行时注意瞭望,确认安全后通过。

第四十三条 道路与铁路平面交叉道口有两个红灯交替闪烁或者一个红灯亮时,表示禁止车辆、行人通行;红灯熄灭时,表示允许车辆、行人通行。

第二十七条 【铁路道口的警示标志】铁路与道路平面交叉的道口,应当设置警示灯、警示标志或者安全防护设施。无人看守的铁路道口,应当在距道口一定距离处设置警示标志。

关联规定:

①《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》(2004年4月28日)**第四十三条** 道路与铁路平面交叉道口有两个红灯交替闪烁或者一个红灯亮时,表示禁止车辆、行人通行;红灯熄灭时,表示允许车辆、行人通行。

第二十八条 【道路交通信号的保护】任何单位和个人不得擅自设置、移动、占用、损毁交通信号灯、交通标志、交通标线。

道路两侧及隔离带上种植的树木或者其他植物,设置的广告牌、管线等,应当与交通设施保持必要的距离,不得遮挡路灯、交通信号灯、交通标志,不得妨碍安全视距,不得影响通行。

对重难点法条的扩展说明

【编者按】

火车是在铁路上高速行驶的交通工具,铁路与道路平面交叉的道口容易发生事故,必须加强这种道口的安全管理。依照本条规定,在铁路与道路平面交叉的道口,应当设置警示灯、警示标志或者安全防护设施。这属于法律上的明确要求,应当做到。另外,对于无人看守的铁路道口,须在距道口一定距离处设置警示标志,以引起行人和通行车辆的注意。

重难点
主体法
法条

与主体
法法条
相关的
其他规
定

主体法
法条

第二部分使用说明

一、本部分所选案例多属于《最高人民法院公报》、最高人民法院及其业务庭通过其他形式公布的案例。每一个都保持真实性和典型性。为方便大家使用,我们归纳了每个案例所涉焦点问题的要旨,并以“问题提示”的形式列于案例之前。涉及未成年人、个人隐私等内容的案件,我们作了适当处理,隐去了真实姓名。

二、除《最高人民法院公报》案例和最高人民法院公布的裁判文书,其他案例均对案件核心问题作出权威评析。

三、需要说明的是,有些案例是在新的相关法律出台之前作出裁判的,因此在裁判和评析中可能会出现旧法的有关条款。但所涉及的法律问题依然重要,所以我們也有选择地收入此类案例,以达到“以案说法”的目的。敬请广大读者注意!

第三部分使用说明

本部分收录的是司法实践中经常遇到又颇具争议的热点、难点问题。这些问题中有的是有定论的,在最高人民法院的司法解释或请示答复中有所体现,对这类问题,我们给予结论并指出结论出处;对于尚无定论的问题,我们在解答时参考了各地法院司法实践中的常规做法及学者意见,旨在为读者提供解疑释惑的思路,供读者参考。

第四部分使用说明

本部分收录了办理该类案件过程中常用的法律文书、图表以及办理该类案件的简单流程。对于国家正式公布的示范文本,我们以“示范文本”字样标明;对于来源于官方网站并经整理的文书、图表及办事流程,我们也相应注明,以方便大家使用。

第五部分使用说明

本部分列明了该类案件所涉及的法律文件目录,并在重要法律文件下注明该文件规定的主要内容以及核心法条,以便读者使用时快速查找相关文件的完整规定,提高办案工作效率。

目 录

第一部分 理解与适用

中华人民共和国消费者权益保护法	(1-3)
(1993年10月31日)	
第一章 总则	(1-3)
第一条 【立法目的】	(1-3)
第二条 【消费者的概念】	(1-3)
第三条 【经营者的概念】	(1-3)
第四条 【交易原则】	(1-3)
第五条 【国家对消费者的保护】	(1-4)
第六条 【社会对消费者的保护】	(1-4)
第二章 消费者的权利	(1-4)
第七条 【消费者人身财产安全的权利】	(1-4)
第八条 【消费者的知情权】	(1-6)
第九条 【消费者的自主选择权】	(1-6)
第十条 【消费者的公平交易权】	(1-8)
第十一条 【消费者的损害赔偿权】	(1-31)
第十二条 【消费者的结社权】	(1-31)
第十三条 【消费者的知识了解权】	(1-31)
第十四条 【消费者的受尊重权】	(1-32)
第十五条 【消费者的监督权】	(1-32)
第三章 经营者的义务	(1-33)
第十六条 【经营者守法和守约的义务】	(1-33)
第十七条 【经营者接受监督的义务】	(1-33)
第十八条 【经营者保证消费者安全的义务】	(1-34)
第十九条 【经营者的真实信息告知义务】	(1-34)
第二十条 【经营者的真实标识义务】	(1-41)
第二十一条 【经营者出具单据的义务】	(1-49)
第二十二条 【经营者保证质量的义务】	(1-49)
第二十三条 【经营者的售后服务义务】	(1-50)
第二十四条 【禁止经营者以告示免责】	(1-50)
第二十五条 【禁止侵犯消费者人身权】	(1-50)
第四章 国家对消费者合法权益的保护	(1-50)

第二十六条 【立法应体现消费者意愿】	(1-50)
第二十七条 【政府监管】	(1-50)
第二十八条 【执法主管部门】	(1-84)
第二十九条 【违法惩处】	(1-88)
第三十条 【诉讼保护】	(1-89)
第五章 消费者组织	(1-90)
第三十一条 【消费者组织的概念】	(1-90)
第三十二条 【消费者协会的职能】	(1-90)
第三十三条 【禁止消费者组织营利】	(1-91)
第六章 争议的解决	(1-91)
第三十四条 【争议解决途径】	(1-91)
第三十五条 【赔偿请求权的行使方式】	(1-101)
第三十六条 【企业合并、分立时的赔偿】	(1-103)
第三十七条 【使用他人营业执照时的赔偿】	(1-103)
第三十八条 【展销、租赁柜台经营的损害赔偿】	(1-104)
第三十九条 【虚假广告损害赔偿】	(1-106)
第七章 法律责任	(1-107)
第四十条 【承担民事责任的情形】	(1-107)
第四十一条 【造成人身伤害的民事与刑事责任】	(1-113)
第四十二条 【造成受害人死亡时的民事与刑事责任】	(1-136)
第四十三条 【侮辱、诽谤消费者的民事责任】	(1-136)
第四十四条 【造成财产损害的民事责任】	(1-141)
第四十五条 【“三包”责任】	(1-142)
第四十六条 【邮购销售的责任】	(1-185)
第四十七条 【预付款方式的责任】	(1-186)
第四十八条 【商品不合格的责任】	(1-186)
第四十九条 【欺诈经营的责任】	(1-186)
第五十条 【对经营者行政处罚的情形】	(1-187)
第五十一条 【对行政处罚的复议或起诉】	(1-202)
第五十二条 【阻碍执行职务的责任】	(1-205)
第五十三条 【执法者玩忽职守包庇的责任】	(1-206)
第八章 附则	(1-210)
第五十四条 【农民购买生产资料参照本法】	(1-210)
第五十五条 【生效日期】	(1-210)

第二部分 典型案例

1. 后营子供销社诉铁三中冷冻食品机械经销部产品责任纠纷案	(2-3)
-------------------------------------	-------

问题提示:因产品质量不合格造成他人死亡的,厂家应当如何承担责任?

2. 陈梅金、林德鑫诉日本三菱汽车工业株式会社损害赔偿纠纷案 (2-5)

问题提示:产品存在缺陷致人伤亡的,举证责任如何分担?

3. 周福君诉徐水县工商银行挂失存款被冒领赔偿损失案 (2-11)

问题提示:储户丢失存折后,采取何种挂失方式才是有效的?存款被他人冒领的,银行是否要承担赔偿责任?

4. 席春林等村民诉清家当镇供种站购销种子损害赔偿纠纷案 (2-13)

问题提示:用种户因购买未经审定的稻种而受损失的,供种站和原种场如何承担赔偿责任?

5. 王利毅、张丽霞诉上海银河宾馆赔偿纠纷案 (2-15)

问题提示:旅客在入住宾馆期间遇害致死,财物被劫,能否由消费者权益保护法调整?宾馆是否承担违约责任?

6. 李萍、龚念诉五月花公司人身伤害赔偿纠纷案 (2-22)

问题提示:消费者在餐厅就餐时,因第三人的违法犯罪行为受损,能否要求餐厅承担赔偿责任?

7. 李杏英诉上海大润发超市存包损害赔偿案 (2-28)

问题提示:消费者因使用超市自助寄存柜而造成财产损失的,超市是否承担赔偿责任?

8. 贾国宇因用餐时使用的卡式炉气罐爆炸致残诉晋海餐厅等赔偿案 (2-33)

问题提示:顾客在餐厅用餐时因餐厅提供使用的就餐用具发生爆炸致残,应该由谁承担责任?赔偿数额如何确定?

9. 钟银遇诉小梅沙度假村在其海滨游泳场游泳时受海浪冲击致伤人身
损害赔偿案 (2-37)

问题提示:游客在游泳时因海浪冲击造成伤害的,经营者承担何种民事责任?

10. 郭红萍诉虹桥友谊商城向其出售明示在国内不能使用的电话机要求
退一赔一案 (2-41)

问题提示:消费者购买商家未经商检的电话机,能否以存在欺诈为由要求赔偿?

11. 冯海斌诉大象副食品批发部未登记入住其宾馆因其他住客失火蔓延
被烧伤赔偿案 (2-45)

问题提示:未登记入住的住宿者因其他住客失火被烧伤的,能否要求宾馆赔偿损失?

12. 南建企业集团有限公司诉德国 BMW 公司生产的 BMW 汽车质量损
害赔偿因不是原装车并为走私罚没车撤回起诉案 (2-48)

问题提示:消费者因购买了他人拼装生产的假冒厂家的产品而受损的,厂家应否承担赔偿责任?

13. 南平市第一干部招待所诉蔡向勇多次入住恶意利用客房电话频繁
拨打信息咨询台致其损失赔偿案 (2-51)

问题提示:旅客恶意使用客房电话频繁拨打信息咨询台,是否应承担支付信息费的责任?

14. 黄薛珠诉厦门肯德基有限公司在其餐厅就餐后在餐厅所设娱乐园
玩耍时摔伤赔偿案 (2-53)

问题提示:顾客在餐厅就餐后在餐厅所设娱乐园玩耍时摔伤,应该由谁承担赔偿责任?

15. 谢雪芬因住宿被打无人制止诉晋江万通大酒店不履行保障顾客人身
安全义务损害赔偿案 (2-57)

问题提示:顾客因在酒店住宿被打而无人制止,应该由谁承担赔偿责任?

16. 赵苏诉南京市汽车联合贸易公司销售假冒北京吉普车要求按消法加倍赔偿损失案 (2-59)

问题提示:销售假冒伪劣汽车,是否构成欺诈?应适用民法通则还是消法处理本案?原告获得退车款后又要求按消法加倍赔偿的,法院是否予以支持?经营者对消费者其他损失的赔偿责任能否因已支付高额加倍赔偿金而免除?

17. 吴进文诉南京大庆烟酒食品商店出售过期食品构成欺诈加倍赔偿案 (2-63)

问题提示:原告先后两次购买过期的食品,并在其后为他人于其后购买该过期食品向被告索赔,获得赔偿后又为自己向被告提出加倍索赔,能否获得法院支持?经营者销售过期食品是否构成欺诈?

18. 邱金友等诉长江日报社刊登虚假广告侵权赔偿案 (2-66)

问题提示:报社因审查不严而刊登了虚假广告,致使广告相对人造成损害后果的,如何承担赔偿责任?

19. 肖青等诉国誉旭光彩色扩印服务部丢失交付冲印的结婚活动照胶卷赔偿纠纷案 (2-70)

问题提示:扩印服务部丢失顾客交付冲印的具有纪念意义活动照胶卷,应当如何承担赔偿责任?

20. 陈莹珍等诉大西洋黑白摄影厅返还人像艺术照底片案 (2-72)

问题提示:摄影厅单方面作出对消费者有偿取回底片的规定,是否具有法律效力?是否侵害了消费者的肖像权?人像摄影作品的著作权属于委托人还是受托人?

21. 王青云诉美洋达摄影有限公司丢失其送扩的父母生前照片赔偿案 (2-76)

问题提示:承揽加工人丢失定作人交付的特定原片,如何确定此照片的价值及该照片丢失对定作人的精神损害的程度?

22. 蔡志鸿诉厦门市邮电局购机后因故障连续更换四次要求退机赔偿案…………… (2-79)

问题提示:顾客购买手机后因故障连续更换四次,商家是否有欺诈行为?商家是否承担双倍赔偿的责任?入网费能否获得赔偿?

23. 戴征宇等诉维纳斯婚纱摄影公司为其摄制的婚纱相册英文用语不当损害赔偿案…………… (2-84)

问题提示:婚纱相册英文用语不当,摄影公司是否侵犯了顾客的名誉权,应否赔偿精神损失费?

24. 严群忠诉海口市邮政局代交电话费发生错误要求按乱收费行为依其承诺发给奖金案…………… (2-87)

问题提示:由于邮政局工作人员失误,致使电话用户被扣罚滞纳金和开通费,是否属于乱收费行为而依其社会服务承诺发给赔偿金?

25. 高鸣生诉富叶公司在寻呼服务期内提前停机赔偿案…………… (2-90)

问题提示:信息台在寻呼服务期内提前停机,机主因此遭受合同定金及其他费用损失,应如何赔偿?

26. 肖威诉陈红等销售的鞭炮于燃放时在手中爆炸伤手赔偿案…………… (2-93)

问题提示:因产品质量造成损害的,如何确定赔偿责任人?赔偿责任如何承担?受害人是否有权选择起诉?法院是否予以依职权追加被告?

27. 吉苏闽因持剪掉广告部分的球票看比赛被拒绝诉厦门足球俱乐部确认球票效力案…………… (2-96)

问题提示:剪掉广告部分的权利凭证是否有效?

28. 何荣诉上海联合水暖卫生洁具公司等淋浴器产品致人死亡损害赔偿案 … (2-101)

问题提示:在产品质量责任问题中,应否包括消费者是否正确使用
的因素?

29. 支应震等诉安丘县火柴厂生产青岛送变电工程公司销售的取暖器爆炸
伤人赔偿纠纷案 …………… (2-104)

问题提示:单位以福利的形式发放的产品导致职工人身伤害的,
应当承担何种责任?

30. 王勇等诉粗粮王红光店区分不同消费者收费违反法律面前人人平等
原则应退还多收费案 …………… (2-109)

问题提示:商家区分不同的消费者收费,是否属于歧视对待消费
者的行为?

31. 李彬在饮食店就餐时遭第三人伤害诉业主陆仙芹等人身损害赔偿案 …… (2-113)

问题提示:消费者在接受服务过程中被第三者所伤,经营者是否
应赔偿消费者损失?

32. 程鹏诉紫薇婚庆服务社婚庆服务不到位应退还部分服务费和赔偿
精神损失案 …………… (2-117)

问题提示:被告不完全履行合同义务,原告要求退还服务费和赔
偿精神损失,能否允许两种请求权并诉?

33. 张亦君诉上图工贸公司时装分公司等购物时应其营业员要求将背包
放置收银台上被丢失赔偿案 …………… (2-120)

问题提示:顾客购物时应其营业员要求将背包放置在收银台上,
是否成立保管法律关系?应当如何确定背包遗失所应承担的赔
偿范围?

34. 王旺诉蔚蓝海岸公司提供的放物柜锁被换致其存放的物品丢失赔偿案 … (2-123)

问题提示:经营者提供的放物柜锁被换致消费者存放的物品丢
失,如何认定赔偿责任?

35. 倪根柱诉三牌楼浴室就浴时其衣柜被他人打开致其衣物灭失赔偿案 (2-126)

问题提示:消费者就浴时将衣物存放于浴室的衣柜中,成立的是保管合同关系还是消费服务合同关系?

36. 邵富祥等 2215 名购物还款消费者与洛阳市瀍河五金交电公司、洛阳市瀍河公证处、洛阳易元律师事务所、洛阳日报社、洛阳电视台、洛阳广播电视报社购物还款合同纠纷集团诉讼案 (2-130)

问题提示:商家中途终止履行还本销售合同,不按约定履行退款义务,是否属欺诈行为?在还本销售过程中,为之公证、广告电视宣传的单位,应否承担法律责任?

37. 荆其康、张新荣等诉美国通用汽车公司、美国通用汽车海外公司损害赔偿案 (2-141)

问题提示:产品侵权案件的受害人能否以产品的商标所有人为被告?

38. 谷红英等诉百色市城乡建筑安装公司蓝雀冲印部损害赔偿案 (2-145)

问题提示:冲印部损坏顾客交付冲印的旅游时拍摄的胶卷,如何确定其赔偿数额,是否应当承担精神损害赔偿与旅游景点损失?

39. 焦玉贵诉深圳芙蓉宾馆等整形美容损害赔偿案 (2-150)

问题提示:整形美容手术失败,相关责任人如何分担赔偿责任?如何确定整形美容损害的赔偿数额?

40. 胡爱苗诉上海黄海制药厂损害赔偿案 (2-157)

问题提示:厂家因擅改产品使用说明书而致使原告身体损害的,是否承担赔偿责任?如何确定其赔偿范围?

41. 周妙彬诉宁德地区电信局等产品侵权损害赔偿案 (2-161)

问题提示:因产品缺陷致人损害引发赔偿的,应按何种归责原则?产品生产者与销售者是否承担连带责任?如何确定赔偿损失的范围?

42. 康桂芳等诉常德市第四人民医院人身损害赔偿案	(2-167)
---------------------------------	---------

问题提示:医院未尽到应有的注意义务,造成神志不清晰的患者坠楼身亡,这种损害的性质如何认定,责任如何划分?

第三部分 司法实践疑难问题点

难点1:美容整形纠纷可否适用消费者权益保护法?	(3-3)
难点2:消费欺诈应如何认定?	(3-5)
难点3:“最低消费”条款是否具有法律效力?	(3-6)
难点4:如何正确理解消费者概念?	(3-14)
难点5:单位是否能作为消费者?	(3-17)
难点6:如何界定“生活消费”?	(3-19)
难点7:医疗纠纷是否适用《消费者权益保护法》	(3-22)
难点8:从商品房面积欺诈现象中如何理解《消费者权益保护法》规定的 惩罚性赔偿条款的适用? 存在哪些需完善的问题?	(3-25)
难点9:以不作为方式欺诈消费者应如何认定?	(3-30)

第四部分 法律文书和常用图表

1. 商品“三包”所需费用计算公式	(4-3)
2. 财产损失费计算公式	(4-4)
3. 惩罚性赔偿金的计算公式	(4-6)
4. 实施三包的移动电话机商品目录	(4-7)
5. 移动电话机商品三包凭证	(4-7)
6. 移动电话机商品性能故障表	(4-8)
7. 实施三包的微型计算机商品目录	(4-9)
8. 微型计算机商品三包凭证	(4-11)
9. 微型计算机商品性能故障表	(4-11)
10. 实施三包的家用视听商品目录	(4-14)
11. 家用视听商品三包凭证	(4-14)
12. 家用视盘机性能故障表	(4-15)
13. 家用音频功率放大器性能故障表	(4-16)
14. 家用扬声器系统性能故障表	(4-17)
15. 汽车制造商提交备案材料清单	(4-17)
16. 制造商关于汽车产品缺陷的报告	(4-18)
17. 销售商、租赁商和修理商关于汽车产品缺陷的报告	(4-20)
18. 车主关于汽车产品缺陷的报告	(4-22)

19. 缺陷汽车产品召回通知书的内容	(4-23)
20. 缺陷汽车产品政府指令召回通知书	(4-25)
21. 缺陷汽车产品召回阶段性进展报告	(4-25)
22. 缺陷汽车产品召回记录单	(4-25)
23. 缺陷汽车产品召回总结报告	(4-26)

第一部分

理解与适用

以消费者权益类案件重要法律的条文为主线,逐条标注其他相关法律法规司法解释及规章的规定,旨在为读者提供关联规定的精要介绍,方便广大读者以主体法为核心查找法条,满足读者全面了解并应用法律条文规定作为办案依据的需要。同时逐条归纳条文主旨,帮助读者准确掌握法条核心,避免适用法条的失误。此外,书中对一些重要的法条以旁注的形式给予扩展说明,若涉及到第二、三、四部分的相关案例、疑难问题和文书图表,则在相应法条旁标明,以使读者更深入理解法律的规定,作为援引的参考。