



食生齟齬，行有趑趄，物业口角，医疗事故……

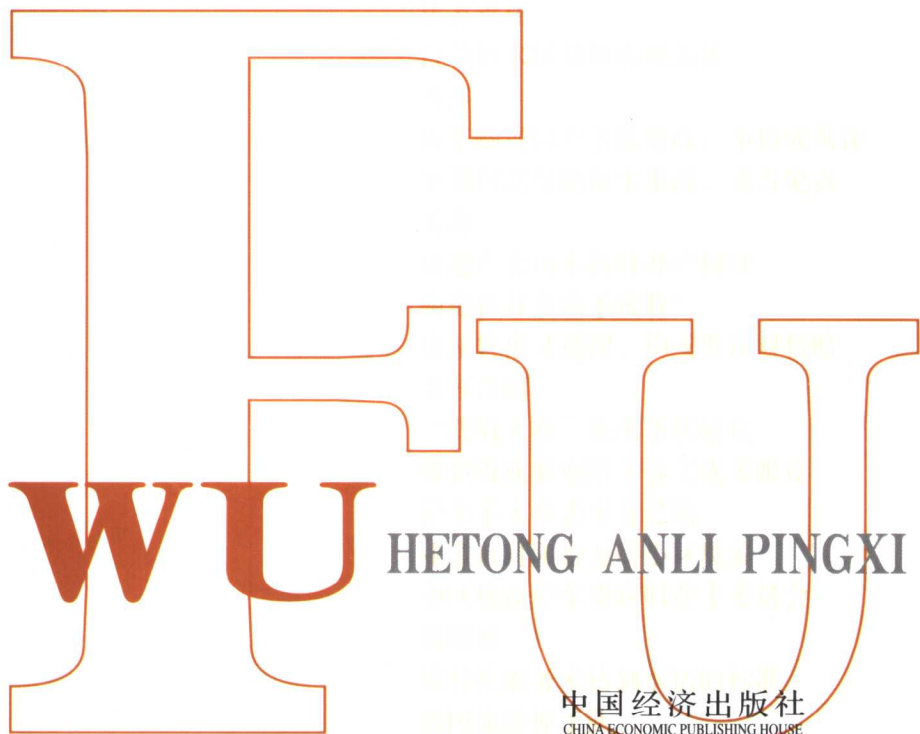
生活的细节，点点滴滴，纠纷的聚涌，方方面面。

不妨读一册 **身边的法律**——多少，减去些生活的恼人波澜。

服务合同案例评析



梁东 编著



HETONG ANLI PINGXI

中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

梁 东 编著



服务合同案例评析

FuWuHe Tong AnliPingxi

中国经济出版社
China Economic Publishing House

图书在版编目 (CIP) 数据

服务合同案例评析/梁东编著. —北京: 中国经济出版社, 2005. 6

ISBN 7—5017—7035—2

I. 服

II. 梁

III. 服务业—经济合同—合同法—案例—中国

IV. D923. 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 045682 号

责任编辑□ 吴航斌

封面设计□ 谭雄军

责任印制□ 张江虹

中国经济出版社

出版发行

100037 北京市西城区百万庄北街 3 号

-
- ☐ 经销/新华书店
- ☐ 承印/三河市华润印刷有限公司
- ☐ 版次/2005 年 6 月第一版
- ☐ 印次/2005 年 6 月第 1 次印刷
- ☐ 印数/0001—6000
- ☐ 开本/A5
- ☐ 印张/11.25
- ☐ 字数/210 千字
- ☐ 书号/ISBN 7—5017—7035—2/F·5640
- ☐ 定价/26.00 元
-

版权所有 盗版必究 举报电话: 010—68359418; 010—68319282

中国经济书店 服务热线: 010—68309176; 010—68369586

目 录

第一章 餐饮合同

一、用餐前

001. 地板光滑摔伤顾客 1
002. 女童头撞玻璃门 2

二、服务缺陷

003. 顾客掀桌子，酒家打顾客 3
004. 酒楼服务员敬酒敬死大学教师 4
005. 在茶室被歹徒砍伤 6

三、食品缺陷

006. 咯牙 7
007. 喝可乐中毒 8

四、设施缺陷

008. 火锅汤烫伤顾客 9
009. 吃涮肉一氧化碳中毒 10

五、用餐后

010. 餐后摔伤 11
011. 餐后从楼梯摔倒死亡 13

六、双方责任

012. 水壶翻倒烫伤儿童 15

七、店方责任

013. 酒店员工盗窃 16

014. 自备酒水罚款的店规违法 17

八、店方无责任

015. 女顾客撒酒疯遭其他顾客殴打 18

第二章、住店、洗浴合同

一、住店合同

016. 燃气热水器中毒 23

017. 偶然相识女喝醉酒，被送进招待所后死亡 24

018. 协议已签，未足额入住 25

019. 携款丢失 27

二、洗浴合同

020. 烫伤腿 28

021. 浴池天窗玻璃掉下扎断腿筋 30

022. 洗澡电死 31

023. 拔火罐被烫伤 31

024. 推门时玻璃碎裂扎伤手 32

第三章 客运合同

一、上车受伤

025. 站内候车被挤倒，车轮从脚面轧过 36

二、车内受伤

026. 无票乘客被颠伤 37

027. 震折了腰椎骨 38

三、乘客丢钱	
028. 车丢客失现金	39
029. 到站未下车丢了包	40
四、乘客被打	
030. 车匪伤人	41
031. 为争座位乘客被打	43
032. 乘客遭殴抢司机开门是紧急避险	44
五、下车受伤	
033. 车未停稳司机催促下车, 乘客摔断腿	46
034. 坐在车门侧工具箱上, 被下车旅客挤倒 在水沟	47
035. 在临时停车点下车后被石头绊倒	48
六、精神赔偿	
036. 在无人售票公交车上被打伤	50
037. 客车起火烧毁乘客证件	51
七、铁路客运	
038. 下车后被啤酒瓶砸成“植物人”	52
039. 车外飞石打中女老板前额	54
040. 女孩被挤断手指	55

第四章 买卖合同

一、商品质量缺陷	
041. 烤鱼片长绿毛	62
042. 防盗门不防盗	63
043. 地板砖变色	65
044. 石棉瓦断裂摔死人	66

二、保安服务缺陷

045. 保安动粗伤了顾客手指 67

046. 4.2 元葡萄干引发人身伤害 68

三、在商场受伤

047. 走路撞上玻璃墙 70

048. 卷闸门伤鼻梁 71

049. 促销引起抢购挤伤顾客 72

四、赔偿额

050. 金镯不纯原价退赔 74

051. 男子购买女式服装，售假商家双倍赔偿 75

052. 购买三百支派克笔，未获得双倍赔偿 76

053. 劣质水龙头创赔额记录 77

五、责任

054. 无安全包装的西瓜刀伤人，一刀刺出了
三方责任 78

055. 购物被打，商场无责 80

六、买车

056. 新车购置税户名被更改，不构成欺诈 82

057. 买二手车被欺诈获双倍赔偿 84

058. 分期付款车辆发生事故，卖方免责 86

七、买房

059. 房地产公司未按时办理产权证 87

060. 购房预订金该不该收 88

061. 城市居民买农房无效 89

062. 一房二卖，双倍赔偿 90

063. 房屋售出又抵押，构成欺诈双倍赔 92

第五章 娱乐合同**一、公园、健身园**

064. 孔雀抓豁六岁女童鼻子 95

065. 玩“打磨秋”被陌生人推转摔伤 96

二、卡拉 OK、娱乐场

066. 卡拉 OK 厅保安打伤人逃跑 98

067. 13 岁少女头发卷入卡丁车致残获赔 295
万元 100**三、游泳、冲浪**068. 救生员未能及时发现异常, 游泳者犯病
溺水而亡 101

069. 冲浪者“干滑”踹破他人脾脏 102

四、旱冰、滑雪

070. 场地设置有缺陷, 滑旱冰者躲人摔伤 104

071. 滑雪撞护栏受伤 105

五、滑车、蹦椅

072. 滑车追尾 106

073. 蹦椅出故障悬在高空 107

第六章 旅游合同**一、境内游**

074. 旅行社擅改起降地点 111

075. 滑雪旅游被人撞伤 112

076. 漂流入险道, 父亲为救女儿溺亡 114

077. 未按合同约定的等级标准,旅行社承担违约责任	115
----------------------------------	-----

078. 单方取消旅游应赔偿	117
----------------------	-----

二、出境游

079. 旅行社服务未达到承诺的标准	119
--------------------------	-----

080. 出国旅游掉了队	121
--------------------	-----

081. 六名游客被导游遗弃他乡	122
------------------------	-----

082. 遭香港导游恐吓殴打中途返回	123
--------------------------	-----

083. “缤纷新马游”变成恶梦遣返	125
--------------------------	-----

第七章 储蓄合同

一、姓名使用

084. 用化名惹麻烦	128
-------------------	-----

085. 签他人名字领工资侵犯姓名权	129
--------------------------	-----

二、存单效力

086. 银行错补的存单无效	130
----------------------	-----

087. 银行误兑假支票应赔偿	132
-----------------------	-----

088. 手工填制的存单是否有效	133
------------------------	-----

089. 涂改的存单怎样认定数额	135
------------------------	-----

三、挂失

090. 代人挂失	136
-----------------	-----

091. 电话挂失	137
-----------------	-----

092. 口头挂失	138
-----------------	-----

093. 不记名存单被他人挂失	140
-----------------------	-----

四、冒领

094. 储户挂失后银行未按规定受理	141
--------------------------	-----

095. 银行未识别出假存折	143
096. 银行未审验身份证	144
097. 挂失可代办, 支取不可代办	145
五、银行责任	
098. 账户显示存款被取, 储户存折无相应记录	147
099. 银行工作人员违反支票转账结算的规定	149
100. 未审查身份证, 劫匪取走存款	150
101. 拒不履行协助义务, 银行被法院罚款 3 万元	152
六、储户责任	
102. 银行多付款客户应返还	153
103. 银行微机打印失误, 储户存款“增加”	155
104. 持无效存单取走钱后签订的借款协议无效	156
七、双方责任	
105. 存款被人用储蓄卡取走	157
106. 郑州存款深圳被取	159
107. 存款被冒领银行储户共担责	160
八、信用卡	
108. 信用卡口头挂失后透支款由银行承担	162
109. 银行违规付款应赔偿	163
110. 轻信“低价出售进口车”的手机短信痛失 13 万元	166

第八章 医疗合同

一、检查

111. 阴道镜插裂处女膜	169
---------------------	-----

112. “未产型”误为“已产型”导致情侣 分手	170
-----------------------------------	-----

二、诊断

113. 宫外孕被误诊为肿瘤	171
114. 多次拍 X 光片未发现骨折, 漏诊导致 六级残	172
115. 漏诊、延误治疗致人死亡	174
116. 一家医院误诊胃癌, 一家医院不加检查 就剖腹	175

三、治疗

117. 医生随手将药棉塞入病人鼻孔, 烧伤 粘膜	176
118. 双手搬动病人头部造成高位截瘫	178

四、手术

119. 未经患者同意将双侧卵巢摘除	180
120. 流产手术做了两次	181
121. 误将膀胱当成子宫切伤输尿管	182
122. 手术失误损伤眼睑肌	183

五、分娩

123. 针断体内八年	185
124. 抱错婴儿	186
125. 分娩记录填错婴儿性别	187

六、管理

126. 病历丢失	188
127. 脑颅刚打开医院突然停电	189
128. 出诊抢救设施不完备, 医院对患者死亡 承担责任	190

129. 医院厕所无灯, 病人入厕摔死	191
七、责任	
130. 针头断折在臀部 26 年	193
131. 两家医院与患者共担责任	194
132. 眼疾手术后失明, 医院无责任	195
133. 诊疗虽无错无证行医仍担责	196

第九章 美容合同

134. “新概念”隆胸致残	201
135. “洗眉大师”洗出条状疤痕	202
136. “离子烫”烫秃新娘	204
137. 美容后患上“扁平疣”	205
138. 吸脂吸成脐瘪陷, 美容美成多眼皮	206
139. 祛粉刺被烧伤	207

第十章 雇佣合同

一、雇主责任

140. 酒精炉爆炸雇工被烧残	212
141. 距高压线仅 1 米建房, 帮工触电死亡	215
142. 雇人烧垃圾, 灰烬伤儿童	216
143. 雇员诽谤他人名誉	218

二、承包中的雇主责任

144. 采沙机挤伤手直接雇主赔偿	219
145. 高压电击伤打工者	220
146. 违规分包工程, 雇员不慎摔伤	223

三、雇主、雇员双方责任

147. 钻进水泥管里搭车途中水泥管破裂
 砸伤腰 224
148. 跃起刷墙坠落楼下摔死 225
149. 伐树被砸死 227
150. 闹丧乐队成员突然死亡，谁担责？ 229

四、三方责任

151. 拖拉机翻车烫伤雇工，雇主受益人伤者
 担责 230
152. 井棚坍塌砸伤避雨人，棚主雇主本人共
 担责 231

五、所有人和雇主责任

153. 关窗触电死亡，物的所有人和雇主承担
 责任 234

六、替代责任

154. 雇员故意杀人雇主替代赔偿 235

七、管理责任

155. 已解雇的员工留宿被烧伤公司承担管理
 责任 237

第十一章 物业服务合同

一、遇害

156. 罪犯抢劫杀人 242
157. 业主家中遭杀害 243

二、丢车

158. 停车不入位丢车自己赔 245

159. “管理”非“保管”小区丢车获赔甚微	246
三、设施	
160. 楼道灯不亮老妪摔骨折	247
161. 业主自封阳台无碍小区风貌	248
四、收费	
162. 小区地面停车费应归业主委员会	250
163. 为收拖欠电费物业拆表停电	251
五、责任	
164. 私装护栏被判拆除	252
165. 无框玻璃封阳台被判拆除	253
166. 物为换水管使业主家进水	255
167. 老太被狗吓倒摔伤, 物业不承担责任	256

第十二章 电信合同

一、服务缺陷

168. 未回复“否认”短信不等于“默认”	261
169. 合同未签字也成立	262
170. 用户为5分钱信息费告赢联通	264
171. 小灵通手机上的长途业务不能使用	265

二、用户责任

172. 一消费者不堪忍受电话语音提示状告电信 公司被驳回	266
173. 打电话不交费	267
174. 购手机套餐后违约	268

第十三章 邮政合同

一、邮政储蓄

- 175. 违规提供储蓄服务存款被骗取 271
- 176. 存款被冒领邮局储户各担责 272
- 177. 邮政储蓄卡存款被异地支取 273

二、邮政服务

- 178. 要求更换正在使用的邮票，一消费者请求
被驳回 275
- 179. 投递有误，邮局局长当庭道歉 276
- 180. 邮局遗失大学录取通知书 277
- 181. 延迟投递“特快专递” 277

附 录

- 一、娱乐场所管理条例 280
- 二、旅行社管理条例 289
- 三、中国公民出国旅游管理办法 298
- 四、储蓄管理条例 305
- 五、个人存款账户实名制规定 311
- 六、物业管理条例 313
- 七、中华人民共和国电信条例 326

第一章 餐饮合同

一、用餐前

001 地板光滑摔伤顾客

【案情】 2001年5月1日，肖某到刚开张的某饭店请朋友吃喜酒。该饭店是新装修的，大厅铺的新地砖很光滑，大厅内却没有设置说明地面光滑应小心行走的警示标志。上午11时许，肖某一亲戚杨某（男、57岁）在该大厅行走时突然滑倒，造成右手臂严重骨折，住院7天花去医疗费等1975元。出院后杨某找到饭店，以饭店地面过于光滑且无警示标志致自己摔伤为由要求饭店承担医疗费等费用。饭店则以大家都不会摔倒，就你一个人摔倒，是你自己不小心摔倒的，责任该由自己承担为由予以拒绝。在多次协商不成的情况下，7月10日，杨某一纸诉状将饭店告上法院。

法院审理认为，原告杨某到被告饭店吃饭，饭店应提供安全有效的措施来保证杨某的人身安全。由于饭店装修地板的瓷砖过于光滑，人行走时容易跌倒受伤，而且没有设置警示标志以引起行人注意，结果导致杨某滑倒受伤，对此，饭店应承担赔偿责任。根据杨某所花去的合理医疗费用，依《中华人民共和国民事诉讼法通则》第一百一十九条的规定，判决被告某饭店赔偿原告杨某医疗费等各项损失1735元。

资料来源：《法制日报》2001年11月24日

『评析』 该案是餐饮服务合同纠纷，发生在顾客用餐前。杨某进入某饭店在大厅行走时滑倒摔伤，虽然杨某等尚未正式用餐，但顾客与饭店之间的餐饮服务合同已经处在订立阶段，杨某来吃喜酒，饭店应当依诚实信用原则，承担先合同义务（安全、警示、提醒等）给顾客提供安全周到的服务。饭店服务存在明显过失，表现在：其一，地板过于光滑的不安全因素。其二，未采取有效的保证安全的措施，如设置警示标志或安排工作人员现场管理提醒顾客等。

由于饭店服务的过失，致使顾客杨某基于对该饭店的信赖利益受到损害，依据合同法的缔约过失责任制度，饭店应当承担赔偿责任。从另一方面看，因设施缺陷而致顾客人身伤害的危险，饭店经营者应当并且可以预见，装修时应当选择防滑性能较好的地砖以避免可能造成的损害，该饭店没有预见并采取相应的措施以致发生了损害结果。对此，饭店应当承担赔偿责任。

002 女童头撞玻璃门

【案情】 2002 年底的一天，消费者陈先生一家三口到学院路一家餐馆吃饭。他们正在上小学二年级的女儿陈娟蹦跳着跑进餐馆时，一头撞到了餐馆的玻璃门上，玻璃断裂处刺破了女孩的前额，当时鲜血直流，家长惊慌不已。餐馆服务员叫来出租车立即把孩子送往积水潭医院治疗。医院诊断为“前额皮肤裂伤”，缝了 8 针。事后，陈先生夫妇找到餐馆要求报销医疗费并赔偿损失。餐馆一位经理以“是孩子撞上玻璃，餐馆没有过错”为由，拒绝赔偿损失。无奈，陈先生投诉至海淀消协。

消协经调查认为，该餐馆非常洁净的玻璃上未贴任何警示标志，这是造成女孩受伤的主要原因，餐馆对此负有不可推卸的责任。在消协的调解下，女孩家长和餐馆达成和解，餐馆方面承担陈娟的医疗费、交通费、精神损失费等共计 5000 元。

资料来源：《北京法制报》2003 年 1 月 9 日