

侵权责任法专家解答

系列

丛书主编：高子程 王维嘉

TORT

QIN QUAN ZE REN FA ZHUAN JIA JIE DA

百案通解

生活消费侵权

主编：吴春岐 张巧良

中国法制出版社

CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

侵权责任法专家解答 系列

丛书主编：高子程 王维嘉

TORT

QIN QUAN ZE REN FA ZHUAN JIA JIE DA

百案通解

生活消费侵权

主编：吴春岐 张巧良

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

百案通解生活消费侵权/吴春岐, 张巧良主编.

—北京: 中国法制出版社, 2010. 1

(侵权责任法专家解答系列/高子程, 王维嘉主编)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 1702 - 0

I. ①百… II. ①吴…②张… III. ①消费者权益 - 侵权行为 - 案例 - 分析 - 中国 IV. ①D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 013770 号

策划编辑: 戴蕊

封面设计: 周黎明

百案通解生活消费侵权

BAIAN TONGJIE SHENGHUO XIAOFEI QINQUAN

主编/吴春岐 张巧良

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/850 × 1168 毫米 32

版次/2010 年 2 月第 1 版

印张/9.5 字数/215 千

2010 年 2 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 1702 - 0

定价: 25.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66031119

网址: <http://www.zgfzs.com>

编辑部电话: 66065921

市场营销部电话: 66033393

邮购部电话: 66033288

主编简介：

吴春岐，男，法学博士，山东师范大学政法学院副教授，硕士生导师，中国人民大学民商事法律科学研究中心兼职研究员，曾任《人大法律评论》执行主编，2008年度中国人民大学研究生“学术新星”，获第四届“佟柔民商法学优秀博士论文奖”。主要研究领域为侵权法、物权法、土地法、房地产法和公司法。先后主持教育部、司法部和山东省等省部级课题4项，在《法学》等学术期刊上发表学术论文20余篇。出版学术著作5部、教材3部。

张巧良，康桥律师事务所高级合伙人，山东省人大常委会立法顾问。主要研究领域为公司治理、企业改制、资产重组、行政诉讼、房地产法律事务。2006年受山东省人大常委会的委托，作为总起草人组织起草《山东省消费者权益保护条例》。被评为“山东省优秀青年律师”、“山东省维护妇女儿童权益先进个人”等。

副主编简介：

彭丽，法学硕士，现任职于北京市房屋权属登记中心。曾任中国民商法律网《民商法网刊》专职编辑，人大法学院《法苑》主编，中国人民大学法律协会会长。曾参与住房和城乡建设部《城市房地产管理法》修订专家建议稿课题组和北京市市政管理委员会《物权法与市政规划》课题组，发表《试论医疗机构未尽安全保障义务侵权行为及其责任》等论文多篇。

蒋昀真，台湾中正大学民商法博士研究生，台湾财产法暨经济法研究协会理事长助理。在《判解研究》等刊物发表《论人事保证之连带保证——台湾地区高等法院九十年度上易字第八十号判决评释》等学术论文多篇。主要研究领域为民法、信托法、英美法。

胡悦，西南政法大学法学学士，现为北京市长安律师事务所执业律师。主要研究领域为侵权法、物权法、合同法、公司法。

《百案通解生活消费侵权》

主编：吴春岐 张巧良

副主编：彭丽 蒋昀真 胡悦

撰稿人：（以姓氏笔画为序）

危浪平 邢秋实 沈洋 吴春岐 张巧良

杨莹 胡悦 郝金 蒋昀真 彭丽

《侵权责任法专家解答》丛书学术指导委员会

主任：

刘士国 复旦大学法学院教授、博士生导师，中国民法学会副会长，
侵权责任法草案起草人之一

委员(按照姓氏拼音排序)：

陈丽洁 法学博士，中国移动集团公司总法律顾问

丁海俊 法学博士，北京航空航天大学法学院副教授、硕士生导师

高子程 法学博士，北京市康达律师事务所律师、合伙人、业务部主任

李永军 法学博士，中国政法大学民商经济法学院副院长、教授、博士生导师，民法研究所所长

刘海亮 山东今海瑞律师事务所首席合伙人，临沂市政协委员，临沂市中介机构党外知识分子联谊会副会长

麻锦亮 法学博士，最高人民法院民四庭法官

屈茂辉 法学博士，湖南大学法学院副院长、教授、博士生导师，中国民法学会常务理事

王维嘉 中国政法大学法学博士研究生，山东国杰律师事务所主任，国杰律师联盟会长

王立争 北京航空航天大学法学院博士研究生，天津商业大学法学院讲师

吴春岐 法学博士，山东师范大学政法学院副教授、硕士生导师

项先权 法学博士，浙江新台州律师事务所主任

杨光磊 山东全正律师事务所主任，淄博市律师协会副会长，淄博市人大代表

周院生 法学博士，中国法律援助基金会秘书长

赵振玺 山东北海律师事务所主任，山东省政协委员，潍坊市政协常委，山东省新阶层党外知识分子联谊会副会长

让我们共同步入权利保障的新时代

(代前言)

确认和保障公民的各项民事权利是我国民法重要价值之一。伴随着 2007 年《物权法》的颁布,我国的民事权利体系已初步形成,至此,公民可以依据《民法通则》、《物权法》、《著作权法》、《专利法》等法律保护自己的人身权、物权、知识产权等各项民事权利。然而,在现实生活中,公民各项民事权利的享有与行使并非都是一帆风顺的,有时甚至布满荆棘,此时,迫切需要一部法律对公民的民事权利予以保护,对受到损害的权利予以补救。2009 年 12 月 26 日,历时七年、经过四次审议的《侵权责任法》顺利通过。这部法律的颁布与实施对于保障人权、预防并制裁侵权行为、促进社会和谐稳定等方面具有重要的现实意义。

《侵权责任法》是一部与百姓生活息息相关的法律。它用 12 章、92 个条文对公民各项权利的享有与行使予以制度保障,内容涉及产品缺陷、交通事故、医疗损害、环境污染、网络侵权、动物致人损害等领域,涵盖了公民衣食住行的各个方面。同时,《侵权责任法》也对民生问题、社会热点问题进行了回应,如对建筑物倒塌致人损害责任、同命不同价问题、网络侵权问题、医患关系问题等,均作出了具体规范,为公民的依法维权提供了法律保障,很好地解决了当前百姓最关心、最迫切的问题。

《侵权责任法》也是一部全面保障公民私权的法律。侵害公民人格权、身份权、物权以及知识产权等民事权利的行为均应依照该法承担侵权责任。《侵权责任法》以民事基本法的形式为民事主体权利遭受损害提供救济途径,更好地实现了保护被侵权人和减少侵权行为的制度价值,为私权的保障构筑起一座“钢铁长城”。

然而,“徒法不足以自行”,只有将“纸面上的法律”转变为“现实中的法律”,才能有效地发挥《侵权责任法》的权利保障功能。因此,在《侵权责任法》颁布后的很长一段时间内,我们都需要认真学习《侵权责任法》的各项制度,把握其立法本意,以提高我们运用法律手段维护自身合法权利的能力。

为了帮助广大人民群众迅速掌握《侵权责任法》的基本制度和立法亮点,进一步增强公民的权利保障意识,我们组织了长期从事侵权责任法研究和实务工作的专家、学者共同撰写了这套《侵权责任法专家解答丛书》。丛书以工伤事故侵权、生活消费侵权、医疗侵权、交通事故侵权、校园侵权以及动物、宠物侵权等常见的侵权形态为角度,选取了发生在百姓身边的典型案例进行分析,所选实例基本涵盖了侵权法的全部领域。在内容方面,各分册均以《侵权责任法》最新规定为基础,并对现行的其他相关法律规范进行了深入梳理,以案释法,用通俗的语言阐释了法律背后深厚的法理基础。大家通过阅读这些鲜活的案例,能够较快地把握《侵权责任法》的制度要点,进而体会到《侵权责任法》对公民各项民事权利的呵护。最后,衷心地希望这套独具匠心的书籍能够有效地培养公民尊重权利和维护权利的意识,带我们共同步入权利保障的新时代!

编 者

2010年1月20日

目 录

第一章 “上帝”也需要法律保护

- 1 你被侵权了吗?
——消费侵权的一般含义和特征 / 1
- 2 杀虫剂的“威力”
——什么是产品侵权? / 3
- 3 谁才是上帝
——如何认定消费者? / 6
- 4 购买生产资料也是消费者
——农民消费的特殊保护有哪些? / 8
- 5 消费者认定的误区
——单位能成为消费者吗? / 10
- 6 吃饭吃出病痛
——如何维护消费者人身安全保障权? / 12
- 7 不翼而飞的财产
——如何维护消费者的财产安全保障权? / 14
- 8 “莫名其妙”的消费
——如何认定侵犯消费者知情权? / 17
- 9 唯一的选择不叫选择
——如何保障消费者自主选择权? / 21
- 10 “开瓶费”与“纸箱钱”
——什么是公平交易权? / 24

- 11 “三鹿”遗痛，美容留伤
——如何有效行使求偿权？/ 28
- 12 消费者自己的组织
——消费者协会的作用有哪些？/ 31
- 13 人格尊严不容侵犯
——如何保护消费者的受尊重权？/ 32
- 14 让消费侵权行为暴露在阳光之下
——保障监督批评权的行使 / 34
- 15 “棍子刀”引发的悲剧
——一般消费侵权的构成要件有哪些？/ 37
- 16 爆炸的酒瓶与受伤的眼睛
——产品侵权的构成要件有哪些？/ 40
- 17 特殊的产品侵权
——无损害也构成产品责任？/ 44

第二章 被侵犯的“上帝”找谁赔

- 18 安全气囊不安全
——汽车缺陷找谁赔？/ 47
- 19 冤有头债有主
——“三无产品”无人赔？/ 50
- 20 烟花突然“开花”
——受害者该告谁？/ 53
- 21 保质期内质不保
——运输者过错如何承担责任？/ 57
- 22 但闻新人笑不问旧人哭
——单位分立，谁来管我？/ 59

- 23 名不副实
——食物中毒，告名义店主还是经营老板？ / 62
- 24 人去楼空
——谁为展销会产品负责？ / 63
- 25 金玉其外，败絮其中
——谁来拯救虚假广告受害者？ / 66
- 26 不是你的错，盗贼惹的祸
——财产失窃，酒店能否免责？ / 68
- 27 先天缺陷抑或后天不足
——生产者如何免责？ / 71
- 28 火焰袭面
——烧伤损失如何计算？ / 74
- 29 有毒家具伤胎儿
——母亲心灵怎样抚慰？ / 78
- 30 水漫金山
——被淹财产如何挽回损失？ / 80
- 31 乔迁新居居不新
——业主能否请求停止侵害恢复原状？ / 83
- 32 未失足也成千古恨
——能否适用惩罚性赔偿？ / 87

第三章 消费受侵害，有理有据来维权

- 33 全副武装
——消费者可用哪些法律来维权？ / 90
- 34 有事好商量
——如何与经营者用协商的方式解决消费争议？ / 93

- 35 消协调解好处多
 - 如何通过消费者协会调解的方式解决争议? / 97
- 36 产品过期怎么办
 - 行政申诉解烦忧 / 100
- 37 经营者念“拖”字诀
 - 选择仲裁讨公道 / 104
- 38 有理有据讨公道
 - 如何向法院提起诉讼? / 108
- 39 责任的竞合怎么办?
 - 违约之诉和侵权之诉的选择 / 110
- 40 诉讼程序不可忽视的细节
 - 怎样计算一般消费侵权的诉讼时效? / 114
- 41 时不我待
 - 产品质量侵权的诉讼时效如何计算? / 117
- 42 证据的难题
 - 侵犯消费者权益诉讼的举证责任如何分配? / 120

第四章 特殊的产品侵权责任

- 43 “火碱”引风波
 - 产品召回制度为哪般? / 124
- 44 饮料瓶爆炸伤人
 - 警示义务如何履行? / 128
- 45 “标准”童车伤人
 - 国家标准能否成为免责理由? / 131

- 46 产品掺杂掺假、以次充好
——消费者遇到商家忽悠怎么办? / 134
- 47 淘汰产品变脸成新款
——商家“捣鬼”承担什么责任? / 137
- 48 金玉其外，败絮其中
——产品失效、变质找谁处理? / 140
- 49 狐假虎威
——冒用他人厂名、厂址怎么定性? / 144
- 50 名牌目录里无迹可寻
——冒用认证标识还是虚假宣传? / 147
- 51 面具下的乾坤
——贴牌生产责任由谁担? / 150
- 52 都是“洋文”惹的祸
——产品标识怎么标? / 154
- 53 挂羊头卖狗肉
——虚假宣传和虚假广告如何区别? / 159

第五章 随处可见的伤害

- 54 粗心大意损坏顾客财物
——顾客如何向雇主或雇员索赔? / 163
- 55 顾客在超市内滑倒
——超市应该担责吗? / 166
- 56 旅游公司就是全能保姆?
——旅客入住酒店被盗，旅游公司是否承担责任? / 169

- 57 驴友山中遇险
——组织者是否承担责任? / 173
- 58 免费不免责
——未成年人免费参团受伤, 旅游公司是否要赔偿? / 176
- 59 推定原则
——美容美发消费侵权中的因果关系要件如何证明? / 178
- 60 预付款消费侵权
——美容院欺诈消费者该承担何种责任? / 181
- 61 我的卡我做主
——美容店可以随意变更预付卡使用方式吗? / 184
- 62 婚庆公司也“搭售”
——酒店“行规”合法吗? / 186
- 63 免费乘车却摔伤
——公交公司需要负责吗? / 189
- 64 这样宣传太离谱
——留学中介虚假宣传的责任 / 191
- 65 我的房东是“李鬼”
——中介应该负责吗? / 193
- 66 “特价商品不退换”
——这种格式条款有效吗? / 196

第六章 消费陷阱要当心

- 67 想说爱你不容易
——返券促销行为怎么定性? / 199

- 68 中奖陷阱多
——有奖销售欺诈如何认定? / 203
- 69 “买一赠一”麻烦多
——赠品出问题可否更换、赔偿? / 207
- 70 吃顿年夜饭真的好难
——最低限价消费是否侵权? / 209
- 71 “第五媒体”惹人烦
——遇到垃圾短信侵权怎么办? / 212
- 72 谁偷走了你的话费
——手机短信乱收话费行为怎么认定? / 216
- 73 “刺五加”连夺数命
——药品安全事件的认定和责任追究 / 220
- 74 一面之词
——酒店 12 点退房消费侵权如何处理? / 223
- 75 旅游业的潜规则
——导游变“导购”，消费者如何维权? / 226
- 76 明星代言需谨慎
——虚假广告由谁承担责任? / 229
- 77 自带酒水被罚款
——店堂告示是否有效? / 233
- 78 见微知著
——一元消毒餐具费究竟该由谁买单? / 235
- 79 国际名牌原系假冒
——网络欺诈如何应对? / 238
- 80 幻彩的泡沫终破灭
——北京同力虚假宣传案 / 240

- 81 洗坏衣服谁之过
——消费者在洗衣纠纷中应如何维权? / 243
- 82 有“钱”无奈
——代金券不找零、不开发票怎么办? / 245
- 83 让受伤的不再总是你
——遭遇金融产品消费侵权 / 248
- 84 平安蜗居不容易
——房屋租赁安全事故 / 252

附录:

中华人民共和国侵权责任法 / 254

(2009年12月26日)

中华人民共和国消费者权益保护法 / 267

(2009年8月27日)

中华人民共和国产品质量法 / 276

(2009年8月27日)

第一章：“上帝”也需要法律保护

你被侵权了吗？——消费侵权的一般含义和特征

案例 1

60 岁的孙女士是个糖尿病患者，今年早些时候朋友送其一盒保健品口服液，四次服用后出现全身发痒、红肿症状，吃了抗过敏药仍不见效果，还伴有失眠症状。孙女士找到该保健品驻厦门售后服务部要求解决，该部极力推卸责任，要求孙女士到上海总部做检查。孙女士到中山医院就诊，经做过敏源检测，医生诊断为因服用该口服液而导致皮肤发痒，因为糖尿病患者不宜服用此液。孙女士其后连续半个月到医院打点滴、抹药才得以痊愈。思明区工商局 12315 经调查后认为：该口服液是保健品，在外包装和说明书上没有标明适用人群和可能产生的副作用，侵犯了消费者的知情权。经调解，该保健品售后服务部同意赔偿孙女士医药费、交通费 1300 元和退回一盒产品的货款。^①

案例 2

杜女士于 2006 年 3 月 2 日在同安某商场购买一台“哆咧咪”123AH1F 灶具，价格 499 元。2007 年 9 月 17 日，杜女士向同安液化气阳翟供应站购买了一瓶液化气。19 日中午，杜女士发现有漏气现象，即向阳翟供应站反映此事，液化气站的工作人员立即到现场进行了检查，并告知杜女士可以放心使用。19 日晚上，杜女

^① 本案例载于：<http://www.cca.org.cn/web/xfts/newsShow.jsp?id=36314>，2009 年 12 月 10 日访问。

士的母亲在煮饭时燃气灶突然发生爆炸起火，致使其母亲被严重烧伤，在厦门第三医院住院治疗，治疗费用共 5645 元。住院期间，杜女士与燃气灶经销商、液化气站多次交涉，要求他们给予适当的经济赔偿，三方当事人协商未果。杜女士请求同安区消协主持公道，依法维护消费者的合法权益。^①

专家解答

消费侵权具有以下特点：

(1) 消费侵权发生在消费领域。消费是指人们为了生存和发展，通过吃饭穿衣、文化娱乐等活动，购买、使用商品或接受服务。它包括物质生活消费、精神文化生活消费和劳务消费等。人们在进行此类消费活动时，便有可能被侵权。当然，为了维护部分特殊群体的利益，消费侵权也可能发生在特殊的生产资料消费领域，如购买农业生产资料的农民被侵权也属于消费侵权。

(2) 消费侵权的侵权人和被侵权人分别是消费产品的经营者和消费者。前者包括生产者和销售者等，而消费者是指为上述消费需要购买、使用商品或者接受服务的公民个人和单位。

(3) 经营者的行为侵害了消费者的权益。依照我国消费者权益保护法规定，我国消费者的权利包括：人身安全保障权、财产安全保障权、知悉真情权（简称知情权）、自主选择权、公平交易权、获取赔偿权、结社权、人格尊严受尊重权和监督批评权等。在经营者违背消费者权益保护法，侵害消费者权利，可能对消费者的财产权利、人身权利造成损害时，消费者可以据此请求经营者进行财产损害赔偿、人身损害赔偿和精神损害赔偿，甚至在满足法定条件下可以提起惩罚性赔偿。

^① 本案例载于：<http://www.taihainet.com/news/fujian/xmnews/2007-06-14/136949.shtml>，2009 年 12 月 10 日访问。