



百姓维权实用案例丛书

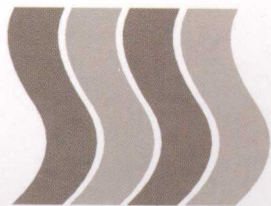
消费者权益保护 案例选编

XIAOFEIZHE QUANYI
BAOHU ANLI XUANBIAN



主编 曹三明
国家法官学院案例编辑部编撰

 中国出版社



百姓维权实用案例丛书

消费者权益保护 案例选编

曹三明 主编

国家法官学院案例编辑部编撰

⊕ 中国出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者权益保护案例选编/曹三明主编. —北京: 中国
社会出版社, 2009. 9

(百姓维权实用案例丛书)

ISBN 978 - 7 - 5087 - 2796 - 7

I. 消… II. 曹… III. 消费者权益保护法—案例—
汇编—中国 IV. D923. 85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 164457 号

书 名: 消费者权益保护案例选编

主 编: 曹三明

责任编辑: 王秀梅 逢玉静 张耀文

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电话: (010) 66080300 (010) 66083600

(010) 66085300 (010) 66063678

邮购部: (010) 66060275 电传: (010) 66051713

网 址: www.shcbs.com.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京京海印刷厂

开 本: 140mm × 203mm 1/32

印 张: 7.875

字 数: 190 千字

版 次: 2009 年 10 月第 1 版

印 次: 2009 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 14.00 元

编 撰 者

主 编 曹三明

副 主 编 金俊银 樊 军

编 撰 者 曹三明 金俊银 樊 军

苏 烽 吴光荣 朱 昆

案例编务 温培英

前 言

随着我国法制建设的不断健全，人们的维权观念不断增强，与我们每一个人息息相关的消费者权益保护观念也日益深入人心。1993年颁布的消费者权益保护法已经为我们很多人所熟知。作为一个生活在现代社会的人，几乎可以这样说，我们时时处处都是一个消费者。因此，知悉、了解国家有关消费者权益保护方面的法律知识，在自己的合法权益受到侵犯时懂得用法律武器来保护自己，是每一个消费者都应该做到的。

本卷辑录了消费者权益保护方面的案例十余个。我们选编的消费者权益保护方面的案例主要有两类：一类是与消费者权益保护法直接相关的案件，原告起诉时直接援引消费者权益保护法或者法院在判决时直接运用消费者权益保护法处理相关案件；还有一类案件虽然原告或是法院在起诉或判决时并没有直接运用消费者权益保护法，但是，我们认为这些案件与消费者权益保护息息相关，因此，也选编在这里。这两类案件主要涉及消费者购买不合格产品引发的纠纷案件、因对消费者做引人误解的宣传引发纠纷的案件、因经营者提供的服务不符合要求引发纠纷的案件、因对消费者欺诈引发纠纷的案件，等等。这些案件的消费者有的在经济上受到损失，有的身体健康受到损害，有的甚至失去了生命。

法院在处理此类案件时适用的法律和司法解释主要有《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国民事诉讼法》、《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国民事诉讼法》、《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国产品质量法》、《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》、《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干

规定》、《最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》等法律。

本卷还辑录了产品质量纠纷方面的案件十余个。产品质量纠纷案件也是这些年来为广大消费者所关注的一类案件。这些年来，因产品质量纠纷成诉的案件越来越多，社会关注度也越来越高。本卷辑录的产品质量纠纷案件几乎都是因不合格产品引发诉讼的案件，只是这些案件对消费者造成的损害后果不同罢了。

法院在处理此类案件时适用的法律和司法解释主要有《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国民事诉讼法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国担保法》、《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》、《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》、《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》、《最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》等法律。

目 录

一、李静诉南京神马家具有限公司、王广洲消费者权益保障纠纷案	1
二、周兵诉苏果超市有限公司消费者权益保护纠纷案	12
三、施曙光诉无锡市民大药房有限公司消费者权益保障纠纷案	17
四、米龙诉云南世博集团有限公司、昆明世博园股份有限公司消费者权益保障纠纷案	22
五、张勇进诉江苏时代超市有限公司如皋店等消费者权益保障纠纷案	32
六、王建虎诉河南省偃师市豫剧团、卢艾匀消费者权益保障纠纷案	41
七、何美华诉泉州奇龙物流有限公司消费者权益保障纠纷案	46
八、许峰等诉凌妹平人身损害赔偿纠纷案	55
九、梁嘉彤诉北京国际医疗中心有限公司等医疗服务合同纠纷案	62
十、王庆彪诉郑来福旅店安全保障义务纠纷案	69
十一、邢振荣诉四川移动通信有限责任公司等消费者权益保障纠纷案	75
十二、肖黎明诉南方航空公司消费者权益保障纠纷案	81
十三、虞梅芳诉苏州悦家超市消费者人身损害赔偿纠纷案	93
十四、张佩兰诉昆山润华商业有限公司中山分公司等消费者人身自由权纠纷案	100

十五、尉雷诉北京黄寺蜀国演义餐饮有限公司消费者 人身损害纠纷案·····	106
十六、杨默林诉北京洋桥大鸭梨餐饮有限公司消费者 人身损害赔偿纠纷案·····	117
十七、廖柯竣诉黄超等人身损害纠纷案·····	122
十八、游克发、林珠菊诉林云龙、张云清、范永萍、闽侯县 十八重溪风景名胜区管理处人身损害纠纷案·····	129
十九、卢桂生等诉钟山县公安局等人身损害纠纷案·····	141
二十、包中国等诉柯秀鸽等人身损害纠纷案·····	151
二十一、付建才诉北京八方达客运有限责任公司公路 旅客运输合同纠纷案·····	157
二十二、孙绳娟诉八达岭索道有限公司人身损害纠纷案·····	162
二十三、陈文业、范雪梅诉福建省漳州市建设局、福建省 漳州市九龙公园管理处人身损害纠纷案·····	169
二十四、徐大江诉南宁柏联百盛商业有限公司产品 责任纠纷案·····	176
二十五、江西赣丰水泥有限责任公司诉曾嵘等产品 质量纠纷案·····	183
二十六、胡卫国等四人诉陈育培、广州小天使公司、 广州万宝集团产品责任纠纷案·····	189
二十七、陈玉敏诉深圳赛诺菲巴斯德生物制品有限 公司人身损害纠纷案·····	204
二十八、谭舟山诉王德新、阿克苏德佳科技种业有限责 任公司等产品质量纠纷案·····	216
二十九、焦善宽诉新疆新合作家佳乐连锁超市有限责 任公司等产品质量纠纷案·····	224
三十、肖卓诉浙江省小家庭食品有限公司产品质量 纠纷案·····	233
三十一、昆明穗丰食品厂诉同江市恒大米业有限责 任公司产品质量纠纷案·····	237

一、李静诉南京神马家具有限公司、 王广洲消费者权益保障纠纷案

原告名称：李静，女

被告名称：南京神马家具有限公司（以下简称家具城）

被告名称：王广洲，男，原南京市鼓楼区明洋家具经营部
负责人

一审情况

一、诉辩主张

原告李静诉称：2004 年 12 月 15 日，原告在被告家具城内的南京市鼓楼区明洋家具经营部（以下简称明洋经营部）购买了一套价值 1100 元的六门橱家具，明洋经营部的负责人被告王广洲及销售人员称其家具是正规厂家生产、符合环保标准，原告于是将该家具摆放在自己卧室，但此后原告免疫力下降、经常感冒，后被医院诊断为过敏引起的紫癜性肾炎。经原告委托南京市产品质量监督检验所鉴定，上述家具所释放的甲醛超标两倍。该不合格产品造成原告出现了上述病症，两者具有法律上的因果关系，为此原告产生了医疗费等多项损失。被告王广洲违反有关国家标准在市场上销售不合格商品，应对原告的损失承担赔偿责任，被告家具城作为柜台出租人在家具销售后应承担连带赔偿责任。为维护自己的合法权益，现原告诉至法院，请求判令两被告立即退货，并赔偿原告医疗费 14579.7 元、误工费 66000 元、住院伙食补助费 774 元、护理费 1410 元、营养费 1410 元、后续治疗费 15 万元、精神损害

抚慰金 5 万元、检测费 800 元、搬运费 400 元、交通费 543.6 元，共计 285373.7 元，并承担本案诉讼费用。

被告家具城辩称：被告家具城与被告王广洲之间系柜台租赁关系，被告家具城收取费用后尽到了合理范围内的质量监管义务。原告所患疾病与购买的甲醛超标的家具之间并无必然的因果关系，其在购买家具之前就患有过敏性紫癜，法医鉴定也指出原告所患疾病除环境因素外，还与其自身的过敏性体质有关。对原告单方委托所做的鉴定结论，被告方不予认可。对于原告主张的损失，被告家具城不应承担终极赔偿责任。即使承担法律责任，也应根据权利义务相一致的原则，在所得利益范围内依法承担责任。原告的诉讼请求没有法律依据，请求法院予以驳回。

被告王广洲辩称：原告从被告王广洲的明洋经营部购买诉争家具是事实，该经营部现已注销。被告王广洲同意被告家具城的答辩意见，原告所称的疾病与被告王广洲之间没有法律上的因果关系，而且原告在购买家具之前就患有诉称疾病。出于人道主义考虑，被告王广洲已给付原告 3900 元。请求法院驳回原告的诉讼请求。

二、法院认定事实

南京市鼓楼区人民法院经公开审理查明：

1995 年被告家具城成立，其经营范围包括：家具、百货销售、场地出租等。2003 年 10 月，被告王广洲在被告家具城内租赁 102 号摊位，注册成立了个体工商户“明洋经营部”，开始进行租赁经营，其自行购买有关木材并制作成家具进行销售。被告家具城收取了被告王广洲每月摊位费 450 元、服务费 300 元，并收取了 3000 元质量保证金。

2004 年 12 月 15 日，原告在明洋经营部购买了一组六门橱柜，价格为 1100 元，被告王广洲在收款后向原告开具了一张发票。被告王广洲交货后，原告将该家具放置在自己卧室内。

不久，原告发现身体出现出血点等皮肤过敏症状，遂到南京市皮研所检查治疗，被诊断为“过敏性紫癜”，在服药后症状有所好转。原告怀疑其病症系诉争家具释放的甲醛引起，便与被告王广洲交涉赔偿事宜。2005年6月原告前述症状再次出现，便到江苏省人民医院住院治疗，住院时间为2005年6月10日至25日，被诊断为“紫癜性肾炎”。出院医嘱为：休息半月；继续服药巩固治疗；定期门诊随访。被告王广洲为原告垫付了3900元医疗费等费用。2006年5月31日至6月28日，原告另在江苏省中医院住院治疗。

2005年6月下旬原告委托南京市产品质量监督检验所（以下简称质检所），对诉争家具的甲醛释放量是否符合标准进行检测。检测方式为原告自行将诉争家具送至质检所，质检所在收到家具后按照国家规定进行检测，检测完毕后原告取回家具。原告为检测支付了来回运费共400元、检测费800元。当月30日，质检所向原告出具了一份《检验报告》，结论为：样品经检验，甲醛释放量不符合GB 18584-2001《室内装饰装修材料木家具中有害物质限量》标准规定的要求（甲醛释放量的技术要求为 $\leq 1.5\text{mg/L}$ ，实测结果为 3.0mg/L ）。

此后，由于原告和被告方未能协商处理争议，导致双方产生矛盾。2006年5月，被告王广洲自行注销了明洋经营部，并退出被告家具城内的租赁场地。2006年8月原告诉至本院，要求判令如其所请。两被告不同意原告的诉讼请求。2007年5月，被告王广洲以家庭困难等为由向被告家具城申请退还质量保证金，被告家具城遂将该3000元质量保证金退还被告王广洲。

原告对自己的主张提供了下列证据证明：1. 购买家具发票、《检测报告》；2. 原告病历、出院记录、诊断证明书、医疗费票据；3. 检测运费及检测费票据；4. 收入证明；5. 交通费票据；6. 化验单。两被告对原告的收入证明不予认可；对原告其他证据的真实性不持异议，但表示与本案无关，不予认可。

审理中，根据原告申请及本院通知，质检所派《检测报告》的检测人员出庭对检测具体事项进行了说明。经本院组织双方及检测人员现场确定，被告王广洲认可原告处的诉争家具系其出售，质检所的检测人员确认现场的诉争家具系当时原告送检的家具。

原告另申请对其紫癜性肾炎与诉争家具之间有无因果关系进行鉴定。本院依法委托南京鑫盾司法鉴定所对此进行鉴定，其出具的《司法鉴定书》的审查意见为：过敏性紫癜是以毛细血管炎为主的变态反应性疾病，在过敏性紫癜病中，约 1/3 以上可出现肾损害，继发紫癜性肾炎。目前认为该病是一种免疫复合物病。发病机理被认为是含 IgA 的免疫复合物沉积而激活了补体，使体内发生自身免疫反应，以致毛细血管发生炎性改变。因此该病的发生，除了与环境因素（气候、花粉、食物、药物、化工原料等）相关，其本质是由于肌体的免疫系统功能紊乱，与自身的过敏性体质密切相关。甲醛能否作为过敏源引发过敏性紫癜及肾炎？经咨询相关医学专家，临床确实出现过类似病例，两者存在一定的临床联系，但迄今为止还缺乏相关的科学根据。加之并不能提供当事人李静此次发病以前详尽的病历资料，目前的医学水平也远不能测定此次发病的过敏源，故李静所患肾炎与该“甲醛超标的六门橱”之间并不能明确存在直接因果关系。但是甲醛作为一种明确的刺激性毒物，不排除其是发病及导致病情加重的诱因。本次的鉴定费为 1500 元。

鉴定人员出庭时还陈述：过敏性紫癜必须满足过敏源、过敏性体质两个条件，该两个条件缺一不可；甲醛超标是过敏源之一，甲醛超标加上过敏性体质会引起过敏性紫癜；目前不能肯定原告疾病系由甲醛超标引起，但也不能排除其甲醛作为有毒气体可能加重原告疾病或作为一个诱因存在；过敏性紫癜中的 1/3 患者会引发慢性肾炎，需要长期治疗，因生育对肾脏及心脏有影响，最好不要生育。

因当事人对本案处理意见分歧较大，致本案未能调解解决。

三、法院判案理由

南京市鼓楼区人民法院根据上述事实和证据认为：

消费者在购买、使用商品时享有人身、财产安全不受损害的权利，如果受到人身、财产损害，享有依法获得赔偿的权利。本案原告从被告王广洲处购买诉争家具并放置家中使用，是为生活消费需要购买、使用商品，系消费者，其合法权益应受法律保护。

根据原告提供的购买家具发票、《检测报告》以及本院现场勘验、质检所鉴定人员出庭所作的陈述等证据，可以认定被告王广洲销售的诉争家具甲醛释放量为国家限制标准的两倍，存在产品质量缺陷，为不合格产品。质检所的检测程序及《检测报告》，系依据有关事实及国家标准作出，鉴定人员当庭作出的解释说明客观、合理，符合法律规定，本院予以采纳；两被告虽对此报告持有异议，但并未就此提供充分的反证证明，本院对其抗辩不予采信。根据我国《消费者权益保护法》第三十五条及《产品质量法》第四十二条的规定，被告王广洲作为销售者应对其不合格产品给消费者即原告造成的损害，承担相应的民事赔偿责任。

原告主张其所患的紫癜性肾炎系诉争家具造成，并申请对两者之间的因果关系进行鉴定。根据本院依法委托的《司法鉴定书》的内容及鉴定人员的当庭说明，原告所患的过敏性紫癜疾病必须满足过敏源、过敏性体质两个条件，作为过敏源之一的甲醛超标加上过敏性体质会引起过敏性紫癜，目前虽不能肯定原告疾病系由甲醛超标引起，但也不能排除甲醛作为有毒气体可能加重原告疾病或作为一个诱因存在。由于本案被告王广洲销售的诉争家具甲醛超标，而原告又确定地发生了过敏性紫癜并继发紫癜性肾炎，结合上述鉴定结论及分析，本院认定原告所患紫癜性肾炎与甲醛超标的诉争家具之间具有相当因果关系。被告王广洲制作、销售甲醛超标的

不合格产品，存在过错，应当承担相应的民事赔偿责任。但原告自身的过敏性特异体质，也是所患疾病发生的必不可少的一个原因，它对损害后果的发生具有一定的原因力，应当适当减轻被告王广洲的侵权赔偿责任。两被告主张原告在购买家具之前就患有诉争疾病，但对此事实并未提供证据证明，本院对此抗辩不予采信。原告作为消费者另要求退货，符合法律规定，本院予以支持。

关于原告的具体损失数额，应当依法确定。原告主张的医疗费 14580 元、检测费 800 元、搬运费 400 元、住院伙食补助费 774 元（ 43×18 ），有相应的证据证明，符合法律规定，本院予以确认；原告主张的护理费、误工费、交通费，符合法律规定，但根据本案原告提供的相关证据并结合有关规定，其护理费应依据合理的护理时间及当地护工标准确定为 2100 元（ 60×35 元/日）、误工费应依据合理的误工时间及职工年平均工资标准确定为 3909 元（ $60 \times 23782 \div 365$ ）、交通费应确定为 500 元；原告主张的营养费，本院酌定为 450 元；原告主张的后续治疗费 15 万元，未提供充分的医疗机构的证据证明，不符合法律规定，本院不予支持。原告以上损失共计 23513 元，根据本案的具体案情，被告王广洲应承担其中 11757 元的赔偿责任。关于原告主张的精神损害抚慰金，由于原告罹患紫癜性肾炎，长期服药不仅会影响身体健康，而且还可能影响正常生育，精神确实比较痛苦，故被告王广洲应给付原告适当的精神损害抚慰金，综合本案案情，该费用应确定为 1 万元。综上，被告王广洲应赔偿原告共计 21757 元。被告王广洲此前已垫付的 3900 元医疗费不在原告诉讼请求之内，不应扣除。原告退货后，被告王广洲并应当将货款 1100 元给付原告。

被告家具城将摊位出租给被告王广洲经营使用，负有一定的监督管理义务。虽然本案甲醛超标的诉争家具系被告王广洲自己制作、销售，被告家具城对此不具有主观故意，但《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十八条规定：消费者

在租赁柜台购买商品，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿；柜台租赁期满后，也可以向柜台的出租者要求赔偿。本案被告王广洲于2006年5月将明洋经营部注销后退场，终止了其与被告家具城之间的柜台租赁关系，被告家具城已将被告王广洲的3000元质量保证金退还，现原告要求被告家具城承担民事责任的诉讼请求，符合法律规定，本院予以支持。被告家具城在承担有关民事责任之后，有权依法向被告王广洲追偿。

四、法院判决结果

南京市鼓楼区人民法院依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条、第十一条、第三十五条、第三十八条、第四十一条、第四十四条，最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》第十七条以及最高人民法院《关于民事诉讼证据的若干规定》第二条之规定，判决如下：

（一）被告王广洲于本判决生效之日起十日内一次性赔偿原告李静医疗费、住院伙食补助费、护理费、误工费、检测费、搬运费、交通费、精神损害抚慰金共计21757元，并同时将货款1100元退还原告（原告同时将诉争家具退还被告王广洲）。

（二）被告南京神马家具有限公司对于被告王广洲不能赔偿上述款项部分，承担补充赔偿责任。

如被告方未按本判决指定的期间履行给付金钱义务，则应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百三十二条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

本案诉讼费4710元由原告承担4330元、被告承担380元；鉴定费1500元由原告承担750元、被告承担750元（原告已预交，故被告在本判决生效之日起10日内将该1130元给付原告）。

辨法析理

本案是一起因家具甲醛超标引起的消费者权益保障纠纷。原告在购买了一套家具后放置在卧室使用，不久被检查出患有紫癜性肾炎，原告在询问有关专家后认为家具可能是致病的元凶之一，而家具之后确实被检测出甲醛释放量超标……原、被告双方围绕家具的甲醛释放量超标与原告患病之间有无因果关系，以及责任如何承担等焦点，展开了激烈争论。

对于本案纠纷如何处理，有三种不同意见：

第一种意见认为：家具的甲醛释放量超标与原告患病之间无因果关系，两被告不应承担民事赔偿责任。其理由主要是，甲醛超标并不必然导致原告患病，原告患病的原因有多种，两者之间没有法律上的因果关系，本案原告也没有证据证明其患病是家具释放的甲醛所引起，应当自行承担举证不能的不利后果。

第二种意见认为：家具的甲醛释放量超标与原告患病之间有因果关系，两被告应承担全部赔偿责任。其主要理由是，甲醛污染可以现实地导致原告患病，它是原告患病的法律上的原因，被告方对家具甲醛污染存在过错，而原告没有过错，故两被告应承担全部赔偿责任。

第三种意见认为：家具的甲醛释放量超标与原告患病之间有相当因果关系，但原告自身特异性体质也是其患病的原因之一，应根据原因力大小确定销售方的民事责任，家具城应当在一定范围内依法承担责任。其主要理由是，甲醛超标是原告患病的理论上的原因之一，而现实中被告的家具确实存在甲醛超标，两者之间存在相当因果关系，原告自身特异性体质是原告患病的不可或缺的原因，所以应根据原因力大小确定双方应当承担的责任比例。被告家

具城作为场地出租人，应按照消费者权益保护法的规定，依法承担相应的赔偿责任。

以上三种意见，不仅在因果关系的确定方面有分歧，而且对于原告应否承担责任亦存在争议。笔者赞同第三种意见，现分别评述如下：

1. 甲醛超标与原告患病之间有相当因果关系

民法中的因果关系理论，与哲学上的因果关系理论既有区别又有联系。由于因果关系的复杂化和多样化，导致在如何确定因果关系的问题上，产生了诸如“条件说”、“原因说（必然因果关系说、限制条件说）”等多种学说。相当因果关系理论，也称为适当条件说，是在其他因果关系理论基础上发展起来的一种理论。它强调现实中该事实实际产生了某种后果，尚不能认定有因果关系，必须在一般情形下，依社会的一般观察，亦认为能够发生同一后果的时候，才能认定有因果关系。相当因果关系强调因果关系发生的高度盖然性，而必然因果关系则强调必然性。

本案原告所患疾病的致病原因，在理论上是有许多种的，诸如气候、花粉、食物、药物、化工原料等都会诱发其免疫系统功能紊乱，进而发展为紫癜性肾炎。不过，按照目前的科技水平，原告所患紫癜性肾炎的具体致病原因是无法确定的，虽然不能确定有必然因果关系，但却符合相当因果关系的适用条件。首先，甲醛超标通常会造成包括该种疾病在内的多种损害后果，它是致病原因之一；其次，被告出售的家具确实存在甲醛超标，该家具放置在原告卧室内，原告现实地患有该病；最后，按照一般情形下社会中的通常理解，一般都认为能够发生本案的损害后果。因此，家具甲醛超标与原告所患紫癜性肾炎之间，具有相当因果关系。