

消费者权益纠纷

祝铭山 / 主编

案例典型

评析权威

法律全面

【典型案例】

- 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？
- 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？
- 消费者因使用超市自助寄存柜而造成财产损失的，超市应否承担赔偿责任？
- 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？
- 产品存在缺陷致人伤亡的，举证责任如何分担？
- 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？

【法律适用】

- 中华人民共和国消费者权益保护法
- 中华人民共和国产品质量法
- 禁止价格欺诈行为的规定
- 欺诈消费者行为处罚办法
- 部分商品修理更换退货责任规定

典型案例与法律适用

消费者权益纠纷

主编 / 祝铭山

最高人民法院原副院长、一级大法官，现任全国人民代表大会常务委员会委员、内务司法委员会副主任

中国法制出版社

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益纠纷/祝铭山主编. —北京:中国法制出版社, 2003.9

(典型案例与法律适用)

ISBN 7-80182-184-X

I. 消… II. 祝… III. ①消费者权益-民事纠纷-案例-汇编-中国②消费者权益-民事纠纷-法律适用-中国 IV. D923.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 075568 号

典型案例与法律适用 消费者权益纠纷

XIAOFEIZHE QUANYI JIUFEN

主编/祝铭山

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/880×1230 毫米 32

印张/14.875 字数/381 千

版次/2003 年 9 月第 1 版

2003 年 9 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 7-80182-184-X/D·1150

定价:27.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真:66062741

发行部电话:66062752

编辑部电话:66032924

邮购部电话:66033288

读者俱乐部电话:66026596

编辑说明

“例以辅律，非以破律”，案例对审判工作的指导意义和参考价值始终被我国各级法院所重视。《最高人民法院公报》每期都载有由最高人民法院批准，或者经最高人民法院审判委员会讨论通过的案例，要求各级法院在审判工作中加以参考；从2000年开始，最高人民法院向社会公开裁判文书；最高人民法院中国应用法学研究所自1992年开始，编辑出版《人民法院案例选》。

我们经过将近1年时间的努力，推出本套丛书。在编辑的过程中，我们试图使丛书具有以下鲜明的特点：

一、案例典型、真实。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。每一个案例都尽可能具有典型性。为了方便使用，我们归纳了每个案例的要旨，并作为“问题提示”列于案例之前。案例均保持真实性。涉及未成年人、个人隐私等内容的案件，隐去了部分真实姓名。

二、评析权威。除了《最高人民法院公报》案例和最高人民法院公布的裁判文书，其他案例均由主审法官或者专家对核心法律问题作出权威评析，尤其注重阐释专业领域的热点或疑难问题。

三、法律文件全面。“适用法律”部分具体分为〔法律·法规·规章〕、〔司法解释〕、〔请示答复〕、〔地方规范性文件〕、

[司法政策]。其中最高人民法院对下级法院关于适用法律问题请示所作的答复、地方法院公布的司法文件、各级法院对审理某一类型案件的调研成果等内容，也是本套丛书比较独到的地方。

四、丛书分类细致、合理。本套丛书尽量根据民事和刑事案件的不同类型（案由），分别单独成册。首批推出《劳动合同纠纷》、《医疗损害赔偿纠纷》、《学生损害赔偿纠纷》、《人身损害赔偿纠纷》、《名誉权纠纷》、《婚姻家庭纠纷》、《继承纠纷》、《离婚中的财产分割纠纷》、《借款合同纠纷》、《存单纠纷》、《建设工程合同纠纷》、《房屋买卖合同纠纷》、《房屋拆迁安置补偿纠纷》、《房屋租赁纠纷》、《票据纠纷》、《劳动保险纠纷》、《交通事故损害赔偿纠纷》等民事类丛书。

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，但其所涉及的法律问题依然重要，所以我们也有选择地收入了此类案例，评析时以分析法律问题为主要目的。在“适用法律”部分则列出最新法律依据。请读者在使用过程中注意。

在编辑的过程中，最高人民法院很多法官都给了热情的帮助和支持，我们表示诚挚的谢意。我们衷心希望这套丛书能为司法实践经验的积累、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（书后附有“读者调查问卷”）。

二〇〇三年八月

目 录

第一部分 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 (1)

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 (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 (15)

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. 席春林等村民诉滑家当镇供种站购销种子损害赔偿
纠纷案 (18)

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 (21)

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 (33)

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 (43)

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，超市应否承担赔偿责任？

8. 贾国宇因用餐时使用的卡式炉气罐爆炸致残诉春海
餐厅等赔偿案 (52)

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. 钟银遐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 (60)

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 (68)

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 (75)

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 (80)

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 (87)

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 (91)

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 (99)

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 (104)

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 (112)

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 (120)

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. 肖青等诉国营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 (126)

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 (130)

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 (137)

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 (142)

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 (151)

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 (158)

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 (162)

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 (167)

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 (175)

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 (186)

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 (191)

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 (199)

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 (205)

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 (212)

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 (218)

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 (223)

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 (228)

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 (236)

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. 荆其廉、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 (256)

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 (262)

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 …… (270)

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 …… (282)

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 …… (288)

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 …… (299)

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？

第二部分 适用法律

[法律·法规·规章]

中华人民共和国消费者权益保护法	(307)
(1993 年 10 月 31 日)	
中华人民共和国产品质量法	(316)
(2000 年 7 月 8 日)	
中华人民共和国食品卫生法	(328)
(1995 年 10 月 30 日)	
中华人民共和国价格法	(338)
(1997 年 12 月 29 日)	
医疗事故处理条例	(346)
(2002 年 4 月 4 日)	
禁止价格欺诈行为的规定	(359)
(2001 年 11 月 22 日)	
关于商品和服务实行明码标价的规定	(361)
(2000 年 10 月 31 日)	
欺诈消费者行为处罚办法	(364)
(1996 年 3 月 15 日)	
部分商品修理更换退货责任规定	(365)
(1995 年 8 月 25 日)	
中华人民共和国民法通则	(371)