



产品责任损害

索赔技巧和赔偿计算标准

第 3 版

让专业知识贴近实践的需求

- 索赔技巧** 解决该如何索赔的问题
- 赔偿计算** 解决该赔偿多少的问题
- 计算标准** 统计数据，随时查看
- 真实案例** 演绎技巧，展示方法
- 法律依据** 常用法规，方便翻阅

索赔技巧和赔偿计算标准丛书 07

产品责任损害

索赔技巧和赔偿计算标准

第 3 版

法律出版社专业出版编委会 编

仲玉虹 王岩 余娉 编著

法律出版社
LAW PRESS · CHINA

图书在版编目(CIP)数据

产品责任损害索赔技巧和赔偿计算标准 / 法律出版社专业出版编委会编. —3 版. —北京: 法律出版社, 2014.5

ISBN 978 - 7 - 5118 - 6348 - 5

I. ①产… II. ①法… III. ①产品质量—事故—索赔—中国②产品质量—事故—赔偿—标准—中国
IV. ①D923.84

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 080095 号

产品责任损害索赔技巧和赔偿计算标准(第3版)
法律出版社专业出版编委会 编

策划编辑 邢艳萍
责任编辑 邢艳萍
装帧设计 乔智炜

© 法律出版社·中国

开本 A5

版本 2015 年 1 月第 3 版

出版 法律出版社

总发行 中国法律图书有限公司

印刷 固安华明印业有限公司

印张 11.625 字数 295 千

印次 2015 年 1 月第 1 次印刷

编辑统筹 大众出版分社

经销 新华书店

责任印制 沙磊

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

网址/www.lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782

重庆公司/023-65382816/2908

北京分公司/010-62534456

西安分公司/029-85388843

上海公司/021-62071010/1636

深圳公司/0755-83072995

书号:ISBN 978 - 7 - 5118 - 6348 - 5

定价:28.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

修订再版说明

随着我国社会经济迅猛发展,一些因产品质量问题引发的纠纷也不断发生。为了适应新的形势,帮助消费者更好地维护自身的合法权益,我们对本书进行了修订。

此次再版,我们主要做了以下几个方面的修订:

1. 更新内容

为了严厉打击假冒伪劣产品,加大了处罚的力度,并更加积极地引导群众参与到打假中来,2013年10月25日我国出台了新的《消费者权益保护法》及一系列相关司法解释。本次修订根据新的规定更新全书内容,让消费者能够更好地运用法律来维护自己的权利。同时更新书中部分案例,增补新的案例,让读者通过案例更深刻地了解诉讼技巧。

2. 增补标准

书中损害赔偿计算用到的数据,如全国部分省市国家机关一般工作人员差旅费标准、全国部分省市职工年人均工资标准、居民家庭平均每人全年消费性支出、城镇居民人均可支配收入、农村居民家庭人均纯收入、各省一次性工伤医疗补助金和伤残就业补助金标准、各省农民工一次性享受伤残长期待遇支付标准,根据《中国统计年鉴》、《中央和国家机关差旅费管理办法》及各地的差旅费管理办法逐一更新。

3. 查漏补缺

本书上一版中,有读者发现的问题,有作者或编辑发现的问题,经过仔细核对和认真研究之后,尽量做到有错必究,并对全书进行了系统的梳理,查漏补缺。

4. 润色文字

对本书上一版的文字、表达进行了再次通盘审查,重写了部分段落,调整了部分用词,修正了文字表达上存在的不通俗、不通顺的地方,以期更好地传达相关法律知识。

我们虽然做了尽可能的努力,但社会是发展的社会,司法是实践的司法,全书在总结梳理过程中难免挂一漏万,对可能存在的问题和疏漏,还请广大读者提出宝贵意见,以便我们在下次修订时进一步完善。

2014 年 9 月

出版说明

帮助读者解决法律难题是我们一如既往追求的出版理念,维护弱势群体的根本权益是我们始终不改的终极目标。

立足于读者最关心的问题

完全以“解决问题”为中心,与读者处理纠纷、维护权益的思路和想法彻底吻合。读者最关心的往往是经济利益,就先讲解“索赔技巧”,解决读者该如何索要赔偿的问题;再介绍如何计算赔偿金和计算的标准,解决读者该索要多少的问题。这样一来,通过本书,读者基本上能够最大可能地维护自己的金钱利益。

充分满足读者的需求

通过以下方式最大限度地满足读者需求:第一,语言上,通俗易懂、贴近生活;第二,结构上,逻辑清晰、层次分明;第三,内容上,重点突出、注重细节;第四,体例上,方便查阅、易于参考。

主要内容和亮点特色

【索赔技巧】 从法律纠纷的全局出发,总结出要注意的要点和技巧,并加以深入浅出的讲解。

【赔偿计算】 从计算公式、法律规定、相关证据、支付方式、计算举例等方面详加解释,让读者既能够轻松计算,还明白为什么这样算。

【计算标准】 把计算中用到的职工年人均工资、居民家庭平均每人全年消费性支出、丧葬费标准等数据以表格的形式列出,便于参考。

【真实案例】 通过真实案例演示的形式,采用文中附加注解的方法,引领读者一点一点地具体掌握索赔的技巧和计算的方法。

【法律依据】 把相关的法律文件汇集整理,便于读者查阅、翻看。

索赔技巧和赔偿计算标准丛书

1. 环境侵权索赔技巧和赔偿计算标准(第3版) 22元
2. 交通事故索赔技巧和赔偿计算标准(第3版) 28元
3. 征地安置补偿索赔技巧和赔偿计算标准(第3版) 25元
4. 离婚财产分割损害赔偿索赔技巧和赔偿计算标准(第3版) 26元
5. 五险一金索赔技巧和赔偿计算标准(第3版) 38元
6. 学生伤害索赔技巧和赔偿计算标准(第3版) 24元
7. 产品责任损害赔偿索赔技巧和赔偿计算标准(第3版) 28元
8. 工伤索赔技巧和赔偿计算标准(第3版) 32元
9. 房屋征收补偿索赔技巧和赔偿计算标准(第3版) 22元
10. 劳动合同纠纷索赔技巧和赔偿计算标准(第3版) 24元
11. 合同违约索赔技巧和赔偿计算标准(第2版) 49元
12. 人身损害索赔技巧和赔偿计算标准(第2版) 29.8元
13. 医疗纠纷索赔技巧和赔偿计算标准(第3版) 22元

以案说法纠纷处理锦囊系列

1. 婚姻家庭纠纷处理锦囊(第5版) 29元
2. 道路交通纠纷处理锦囊(第5版) 38元
3. 房屋征收补偿纠纷处理锦囊(第5版) 35元
4. 五险一金纠纷处理锦囊(第3版) 35元
5. 医疗纠纷处理锦囊(第5版) 32元
6. 劳动合同纠纷处理锦囊(第3版) 48元
7. 物业纠纷处理锦囊(第5版) 32元
8. 继承纠纷处理锦囊(第5版) 28元
9. 工伤纠纷处理锦囊(第5版) 32元

- | | |
|----------------------|------|
| 10. 二手房买卖纠纷处理锦囊(第3版) | 36 元 |
| 11. 公司纠纷处理 | 28 元 |
| 12. 保险纠纷处理 | 28 元 |

诉讼指引与实务解答系列

- | | |
|-------------------------|------|
| 1. 医疗损害责任纠纷诉讼指引与实务解答 | 52 元 |
| 2. 买卖合同纠纷诉讼指引与实务解答 | 48 元 |
| 3. 公司纠纷诉讼指引与实务解答 | 52 元 |
| 4. 社会保险与福利待遇纠纷诉讼指引与实务解答 | 69 元 |
| 5. 民间借贷纠纷诉讼指引与实务解答 | 49 元 |
| 6. 道路交通事故纠纷诉讼指引与实务解答 | 58 元 |
| 7. 著作权纠纷诉讼指引与实务解答 | 49 元 |
| 8. 人身损害赔偿纠纷诉讼指引与实务解答 | 49 元 |
| 9. 劳动争议纠纷诉讼指引与实务解答 | 69 元 |
| 10. 物业纠纷诉讼指引与实务解答 | 53 元 |
| 11. 不正当竞争诉讼指引与实务解答 | 39 元 |

法律单行本实用问题版丛书

- | | |
|------------------------|------|
| 1. 中华人民共和国宪法 | 12 元 |
| 2. 中华人民共和国民法通则 | 8 元 |
| 3. 中华人民共和国物权法 | 15 元 |
| 4. 中华人民共和国合同法 | 15 元 |
| 5. 中华人民共和国劳动法 | 15 元 |
| 6. 中华人民共和国劳动合同法 | 15 元 |
| 7. 中华人民共和国道路交通安全法(第2版) | 15 元 |
| 8. 中华人民共和国婚姻法 | 12 元 |
| 9. 中华人民共和国继承法 | 8 元 |
| 10. 中华人民共和国公司法 | 15 元 |
| 11. 中华人民共和国保险法 | 12 元 |
| 12. 中华人民共和国刑法 | 25 元 |
| 13. 中华人民共和国消费者权益保护法 | 12 元 |
| 14. 中华人民共和国农村土地承包法 | 12 元 |
| 15. 国有土地上房屋征收与补偿条例 | 12 元 |
| 16. 工伤保险条例 | 15 元 |

17. 中华人民共和国刑事诉讼法	32 元
18. 中华人民共和国民事诉讼法	25 元
19. 中华人民共和国社会保险法	12 元
20. 中华人民共和国侵权责任法	15 元
21. 中华人民共和国个人所得税法	15 元
22. 中华人民共和国未成年人保护法	15 元
23. 中华人民共和国妇女权益保障法	12 元
24. 物业管理条例	15 元
25. 中华人民共和国人民调解法	10 元
26. 中华人民共和国治安管理处罚法	15 元
27. 中华人民共和国食品安全法	15 元
28. 中华人民共和国环境保护法	39 元
29. 中华人民共和国著作权法	10 元
30. 中华人民共和国专利法	18 元
31. 中华人民共和国商标法	10 元

目 录

第1章 产品商品出现问题了怎么办	1
一、产品商品出现问题时消费者的一般做法	2
二、产品商品出现问题的处理流程	3
第2章 索赔技巧	7
一、确定什么情况下才算产品商品	10
二、怎么确定问题产品的侵权责任	13
三、理解部分问题产品为什么会免责	18
四、怎样挽救自损的产品	19
五、确定向谁索赔及索赔方式	23
六、消费证据的重要性	30
七、挽回损失的方法及注意事项	31
八、要做到有法可依	33
九、如何书写相关法律文书	39
第3章 产品商品致人身损害赔偿的计算	42
一、人身伤害的种类及计算公式	43
二、医疗费	44
三、误工费的计算	50

四、护理费的计算	53
五、交通费的计算	58
六、住宿费的计算	60
七、伙食补助费的计算	61
八、营养费的计算	62
九、残疾赔偿金的计算	64
十、残疾辅助器具费的计算	71
十一、丧葬费的计算	73
十二、被扶养人生活费的计算	74
十三、死亡赔偿金的计算	79
第4章 精神损害、惩罚性赔偿及财产损害索赔技巧	82
一、产品责任中的精神损害赔偿	82
二、惩罚性赔偿	88
三、财产损害赔偿索赔技巧	90
第5章 几种特殊的产品损害赔偿赔偿责任	93
一、不安全食品的损害赔偿赔偿责任	93
二、药品损害赔偿赔偿责任	98
三、种子损害赔偿赔偿责任	101
四、车辆尤其是二手车损害赔偿赔偿责任	104
五、网购产品损害赔偿赔偿责任	106
第6章 产品商品损害赔偿的计算标准	109
一、全国部分省市国家机关一般工作人员差旅费标准	110
二、全国部分省市城镇单位就业人员年人均工资标准(2006~2012年)	124

三、城镇居民、农村居民家庭平均每人全年消费性支出 (2004 ~ 2012 年)	125
四、城镇居民人均可支配收入(2004 ~ 2012 年)	129
五、农村居民家庭人均纯收入(2004 ~ 2012 年)	130
六、2013 年 2 季度城市最低生活保障标准表(各省)	132
七、2013 年 2 季度农村最低生活保障标准表(各省)	133
第 7 章 真实案例演示	135
案例一: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	135
案例二:宏运通公司、长丰公司与龙金莲产品质量损害赔偿纠 纷案	145
案例三:吕海利、潘科诉焦作市三维商业广场有限公司沁阳分 公司产品质量损害赔偿纠纷案	154
案例四:方加堂等与宜昌德仁堂医药零售连锁有限公司胜利 一路连锁店等侵权纠纷案	159
案例五:赵世平等诉刘振东等财产损害赔偿纠纷案	168
案例六:原告肖某某、陈某某与被告胡某某、梁某某、张某某产 品责任纠纷一案	188
第 8 章 产品商品损害索赔的法律依据	198
中华人民共和国民法通则(2009.8.27 修正)	198
中华人民共和国侵权责任法(节录)(2009.12.26)	219
中华人民共和国产品质量法(2000.7.8 修正)	225
中华人民共和国消费者权益保护法(2013.10.25 修正)	236
中华人民共和国食品安全法(2009.2.28)	247
中华人民共和国药品管理法(2013.12.28 修正)	267
中华人民共和国种子法(2013.6.29 修正)	283

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(2003.12.4)	295
最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿若干问题的解释(2001.2.26)	302
最高人民法院关于贯彻执行《中华人民共和国民法通则》若干问题的意见(试行)(1988.1.26)	304
最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定(2001.12.6)	326
最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定(2013.12.9)	339
二手车流通管理办法(2005.8.29)	342
网络交易管理办法(2014.1.26)	347

第1章 | 产品商品出现问题了怎么办

随着社会的不断发展,以及科学技术的不断进步,日常生活的产品商品一般都能符合消费者的使用标准,但产品商品是人类制造的社会化产物,人类不是完美的,商品自然不是完美的,加上有些道德水平低下的商人存在,使产品商品无法避免地出现这样或那样的问题,那么如果产品商品出现问题我们应该怎样处理呢?作为一般消费者,我们该怎么办呢?

比如在商店买到质量有问题的衣物,你会怎样处理?

这些问题不是不会发生,而是经常发生。有些情况下,我们处理得很完美。但绝大多数情况下,我们自发地、毫无法律根据地盲目处理方式,使原本应该掌握主动权的我们,最终不得不自认倒霉。我们不能将自己的希望寄托在销售商或生产商的善良与道德上,在利润面前,人类最恶的一面就会显现。

古希腊有位智者在上课的时候,他的学生问他:“老师,道德是什么?法律是什么?”这位智者说:“人间的利益好比黄金,如果黄金放在路边的山洞里,洞口是敞开的,人会不会去拿走黄金呢?”学生回答:“自然有人会拿走。”智者又说:“那在洞口安上门呢?”学生回答:“那可能有部分没有道德的人还是会推开门去拿。”智者接着说:“那要是把门锁上呢?”学生回答:“那只有强盗跟小人才会把锁头砸了去拿黄

金。”智者最后说:“门就是道德,锁头就是法律,法律是防君子防不了小人的。”

虽然在产品商品出问题,“强盗”数量并不多,但是仅仅依靠商人的道德来保障消费者的权利基本是不可能实现的。有了法律才能给这种保障“加把锁”。而且“加了锁”并不能杜绝“强盗”,但法律还可以在发现“强盗”后制裁他。那消费者如何利用自己手中的现有资源来保障自己的权利不受侵害呢?

一、产品商品出现问题时消费者的一般做法

很多消费者在面对产品商品出现问题的时候,往往表现为以下几种情况:

1. 急躁粗暴型。买到的东西出问题,马上拿着东西去兴师问罪,不依不饶地斥责销售商,甚至直接侮辱销售商,导致双方发生激烈冲突,甚至身体接触。

案例:小王在刘女士店里购买音响,回家正常使用时发现杂声过多,于是将音响搬回刘女士店中,要求退货并承担退货损失。刘女士以外包装破损为由,少退了小王 50 元,小王立即爆发,在店铺门口与刘女士发生激烈口角,并导致双方谩骂与身体接触。小王在步行街上撕破刘女士的衣服后,继续与刘女士互殴,旁人报警后,警察以涉嫌侮辱妇女罪,将小王刑拘。法院最终判决小王罪名成立,判处有期徒刑六个月。

2. 疏忽大意型。买到的商品有问题,不马上去处理,而是拖延退换时间,结果导致无法退货。

案例:小李是 PS3 游戏机玩家,购买战神 3 正版光碟一张,因为工作原因,迟迟未对此光碟进行使用。数月后,才想起此款游戏自己尚未通关,当将游戏运行到第六章时,出现卡碟等问题。当小李拿这张碟片去找店主更换时,原来的电玩店已改头换面,变成一家手机店,原

电玩老板早已不知去向。

3. 稳重细致型。稳重细致的人在消费时,是十分注意证据与问题产品商品的保留的。

案例:姗姗跟单位同事一起吃饭,结账时姗姗按照习惯,保留点餐单与账单。餐后各自回家之后都出现不同程度的腹泻,到医院检查发现是因为食用不新鲜海产品导致的食物中毒。事发后第二天,姗姗联系饭店协商赔偿问题,该饭店矢口否认自己的海鲜出现问题。姗姗拿出点餐单和账单,饭店依旧不予承认。姗姗等人将维权过程进行录音,并举报给相关部门,相关部门对饭店处罚后,姗姗等人将饭店起诉至法院,并进行诉讼保全,最终得到了满意的赔偿。

以上三类做法如果先不看结果,只看方式,不难看出是一般消费者经常会采用的方式,只是后果没这么极端罢了。所以消费者要合理、快速、合法地保障自己的权利不被侵害,必须知道正确的产品商品侵权的处理流程。

二、产品商品出现问题的处理流程

(一) 掌握主动权

产品商品侵权发生以后,必须要做到掌握主动权,只有主动权在自己手中才能有效地处理问题。证据的收集、现场的保护等,是需要第一时间做到的。比如案例中姗姗的做法就掌握了主动权。

(二) 及时有效协商

在自己掌握了主动权之后,就需要运用手段进行协商,而且手段要及时有效。及时就是在侵权发生或问题发现的第一时间采取对策,并且确定协商对象,与索赔对象联系及设计出处理方式。协商就是一种理赔谈判,谈判技巧在于争取与妥协,不能过分地强调自己的损失,但自己的权利必须要得到基本保障。上文中小王如果能理性的处理,在50元上作一定的让步,就能很好地解决问题,不会导致坐牢

的结果了。

(三)向管理部门投诉

部分情况下,商家给出的处理结果,消费者是很不满意的,消费者为了得到满意的答复,可以向管理部门进行投诉,如商场的管理者。商铺入住某商场必须交纳部分保证金,在正规商场一般情况下消费者是可以通过向管理部门投诉来实现权利保障的。上文中的小李如果是在正规商场购买的商品,虽然商家已经换主,但商场仍需对小李负一定的责任。

如果没有管理者,或者管理者不作为时,消费者可以联系工商、消协等部门进行投诉。现在工商部门设有消费者投诉热线,拨打 12315 就能向工商部门进行投诉。

(四)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁

一般购买较贵重物品、耐用物品时,某些生产者在其特许经营处会有仲裁协议提供给消费者,消费者有权自愿选择是否签订仲裁协议,如果签订了仲裁协议,双方发生争议时,消费者就不能向法院提起诉讼,应按照协议约定的机构申请仲裁。提醒读者注意,到仲裁机构仲裁,要求的法律专业性更强,而且一定要注意选择的仲裁机构所在地是否方便诉讼。例如,小张在购买某品牌电脑时,直接从美国总公司邮寄购买。美国发来货物的包装上提示,开封后请注意内部附随的合同。内附合同记载的发生争议后由该公司总部所在的某仲裁机构管辖,如果没有异议将合同签署后邮寄一份到该公司保留。小张在未看清后,在合同上签字。后在使用电脑后不久,发生电脑屏幕有暗点,产品存在瑕疵,与公司协调不成后,欲起诉时才发现争议选择的仲裁机构在美国。

(五)向法院起诉

在损失较大、商家不积极解决的情况下,很多消费者采取到法院