



总顾问：王汉斌

总主编：沈德咏

消费者 权益保护

主 编：刘玉民

宣讲权威

案例典型

评析精辟

指引规范



中国民主法制出版社
全国百佳图书出版单位



总顾问：王汉斌

总主编：沈德咏

消费者 权益保护

主 编：刘玉民

撰 稿：靖 杭 郑雅心



中国民主法制出版社

全国百佳图书出版单位

2014·北京

图书在版编目(CIP)数据

消费者权益保护 / 刘玉民主编. —北京: 中国民主
法制出版社, 2014. 9

(中华人民共和国重要法律知识宣讲)

ISBN 978-7-5162-0607-2

I. ①消… II. ①刘… III. ①消费者权益保护法 - 基
本知识 - 中国 IV. ①D923. 8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 218704 号

图书出品人:肖启明

图书策划:刘海涛

责任编辑:胡玉莹

书 名:消费者权益保护

主 编:刘玉民

撰 稿:靖 杭 郑雅心

出 版·发 行:中国民主法制出版社

地 址:北京市丰台区玉林里 7 号(100069)

电 话:63055259(总编室) 63057714(发行部)

传 真:63055259

http:://www. npcpub. com

E-mail: mzfz@ npcpub. com

经 销:新华书店

开 本:16 开 710 毫米×1000 毫米

印 张:14. 25 **字数:**190 千字

版 本:2014 年 10 月第 1 版 2014 年 10 月第 1 次印刷

印 刷:航远印刷有限公司

书 号:ISBN 978-7-5162-0607-2

定 价:30. 00 元

出版声明:版权所有, 侵权必究。

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

总 序

落实依法治国基本方略 加快建设社会主义法治国家

依法治国，是坚持和发展中国特色社会主义的本质要求和重要保障，是实现国家治理体系和治理能力现代化的必然要求，事关我们党执政兴国、事关人民幸福安康、事关党和国家长治久安。2012年12月4日，习近平总书记在首都各界纪念现行宪法公布施行三十周年大会上的重要讲话指出，要落实依法治国基本方略，加快建设社会主义法治国家，强调要以宪法为最高法律规范，继续完善以宪法为统帅的中国特色社会主义法律体系，把国家各项事业和各项工作纳入法制轨道，实行有法可依、有法必依、执法必严、违法必究，维护社会公平正义，实现国家和社会生活制度化、法制化。2013年11月，党的十八届三中全会通过《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》，确立了推进法治中国建设的总体目标，对加快建设社会主义法治国家作了全面部署，要求必须坚持依法治国、依法执政、依法行政共同推进，坚持法治国家、法治政府、法治社会一体建设。同时要求全面深化司法体制改革，加快建

设公正高效权威的社会主义司法制度，维护人民权益，让人民群众在每一个司法案件中都感受到公平正义。2014年10月，党的十八届四中全会专题研究了全面推进依法治国的若干重大问题，必将为法治中国建设不断注入强劲动力。

以习近平同志为总书记的新一届中央领导集体将依法治国提到了前所未有的高度，进一步表明了党中央全面推进依法治国、走中国特色法治化道路的坚定决心和信心。全面推进依法治国，必须全面推进科学立法、严格执法、公正司法、全民守法进程，确保宪法法律得到一体遵循。新中国成立以来特别是改革开放三十多年来，党带领人民坚持不懈加强立法工作，取得了举世瞩目的成就，一个立足中国国情和实际、适应改革开放和社会主义现代化建设需要、集中体现党和人民意志的，以宪法为统帅，以宪法相关法、民法商法等多个法律部门的法律为主干，由法律、行政法规、地方性法规等多个层次的法律规范构成的中国特色社会主义法律体系已经形成，国家经济建设、政治建设、文化建设、社会建设以及生态文明建设的各个方面总体实现了有法可依，为实现全面建成小康社会宏伟目标奠定了坚实的法律基础。

法律的生命力在于实施。新的历史条件下，确保宪法法律实施的任务越来越重，严格执法、公正司法的要求越来越高，维护社会公平正义的责任越来越大。法律要发挥作用、得到全面实施，就需要全社会尊重和信仰法律。2014年1月7日，习近平总书记中央政法工作会议上的重要讲话强调，要深入开展法制宣传教育，弘扬社会主义法治精神，引导群众遇事找法、解决问题靠法，逐步改变社会上那种遇事不是找法而是找人的现象。认真贯彻习近平总书记重要讲话精神，必须大力加强法制宣传教育，不断探索法律知识教育传播的新途径，为确保法律正确实施，确保严格执法、公正司

法、全民守法作出积极贡献。

中国民主法制出版社作为国家级法律专业出版社，始终秉持“立足人大工作，服务民主法制”的出版宗旨，不断推出高质量的图书产品，积极宣传宪法法律和人民代表大会制度，为社会主义民主法制建设作出了重要贡献。为认真贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神特别是关于法治建设的重要论述，积极推进依法治国进程，中国民主法制出版社经过反复研究论证，决定推出《中华人民共和国重要法律知识宣讲》丛书。

该套丛书采取宣讲要点、典型案例、专家评析、法条指引的形式，紧紧围绕法治建设的重点、群众关注的焦点、社会关注的热点、司法实践的难点问题，对法律规定、法律原则、法律精神及其应用问题进行全面阐释。该丛书涵盖中国特色社会主义法律体系方方面面，全面收录各类法律法规，同时筛选了涉及经济、政治、文化、社会和生态文明建设的各类典型案例，清晰展现执法司法工作的生动实践，具有很强的实用性和操作性，对于法学研究和司法实务具有较好的参考价值。

该丛书的出版有助于广大司法实务工作者准确把握法律应用方面的最新情况，解决实际工作中存在的司法疑难问题；有助于广大法律工作者进一步优化知识结构，丰富相关法律知识储备，提高司法工作水平；有助于公民了解最新的法律规定，掌握多样的权利救济途径，依照法定程序理性表达诉求、维护合法权益。诚然，中国特色社会主义建设的实践是永无止境的，立法亦必将随之而不断丰富和完善。丛书出版后，还应当结合最新的立法动态和执法、司法实践，及时进行修订完善和内容更新，确保读者及时、准确掌握最新法律信息，使丛书的社会应用价值不断提升，为社会公众提供更加全面的法律知识信息服务。

全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴的中国梦，必须全面推进依法治国。落实依法治国基本方略，必须不断提高全社会的法律应用水平。出版这套丛书，就是为了有效传播法律知识，弘扬社会主义法治精神，让宪法和法律真正做到家喻户晓，使广大公务人员善于运用法治思维和法治方式推动工作，带头在宪法法律范围内活动，使执法司法工作人员始终坚持严格执法、公正司法，不断提升执法司法能力，使广大人民群众牢固树立法制观念、规则意识，充分相信法律、自觉运用法律、紧紧依靠法律，真正认识到法律不仅是全体公民必须遵循的行为规范，更是保护自身权利的有效方式，促进全社会形成学法、尊法、守法、用法的良好氛围。本套丛书的出版凝聚着编者的心血，衷心期待这套丛书能够实现其出版初衷。

是为序。

最高人民法院常务副院长 沈德咏*

* 沈德咏，一级大法官，中国政法大学兼职教授、博士生导师。

编写说明

随着生产力的发展和高科技的进步，人们的生活水平得到了很大提高，消费能力日益增强，消费方式日渐多样，各种各样的旅游消费推动了世界旅游业的发展。

然而，消费者的合法权益也受到越来越多的侵害，各种消费投诉和纠纷不绝于耳。为了给旅游消费者营造一个公平交易、诚实守信的健康消费环境，我国先后制定并修订了若干与消费相关的法律、法规。怎样应用相关法律、法规解决纠纷和维护权益，已成为广大消费者面临的重大课题。

本书是《中华人民共和国重要法律知识宣讲》丛书的组成部分，试图努力通过以案说法、以案释法，将民法通则、合同法、消费者权益保护法、旅游法等法律、法规的基本理论和实践结合起来，以期加深广大读者对法律、法规的理解，充分掌握维护自身权益的法律武器。

本书在体例上坚持从问题为导向，将每一个案例安排为四个部分——【宣讲要点】【典型案例】【专家评析】【法条指引】，以设问方式提出问题，以简洁、质朴的语言阐明要点，用时效性、现实性强的典型案例讲述故事，进行深入浅出、细致入微的法律和学理分析，使读者能够多角度地理解有关的法律问题。同时，附上法律参考条文，力求做到既普及相关法律知识，提高读者的素养，又深化了对案件的探讨和认识。

本书由刘玉民主编，靖杭、郑雅心等撰写。本书在编写过程中，参考了已有的资料和研究成果，在此向相关的作者和出版单位表示衷心感谢。由于时间仓促，编者水平有限，书中的疏漏之处，望广大读者批评指正。

编著者

2014年5月



CONTENTS

目录

第一章 旅游消费者权益保护 (1)

1. 航空公司拒载旅客, 应当如何赔偿损失? (1)
2. 在旅游行程中, 导游是否有权擅自改变计划? (4)
3. 旅行社取消已确定的旅游, 应当承担何种责任? (7)
4. 不按约兑现活动内容, 应否承担违约责任? (11)
5. 经营者私自转让业务导致游客权益受损, 应否承担违约责任? (14)
6. 旅游公司擅自减少旅游景点, 应否承担赔偿责任? (19)
7. 游客未购票但因交通事故伤亡, 能否请求承运人赔偿? (23)
8. 学生旅游途中被动物咬伤, 责任应当如何确定? (26)
9. 随团旅游食物中毒, 应当如何确定赔偿责任? (28)
10. 游客意外受伤, 旅行社应否承担赔偿责任? (32)
11. 游客随身携带的物品遗失, 旅行社应否赔偿? (35)

第二章 交通消费权益保护 (38)

1. 旅客途中死因不明, 承运人怎样承担赔偿责任? (38)
2. 车站未尽告知义务造成乘客漏乘, 应当怎样承担何种责任? (41)
3. 司机违章操作致乘客伤害, 应当承担何种赔偿责任? (44)
4. 火车晚点致卧铺票作废, 车站应否承担赔偿责任? (47)
5. 公交服务者紧急刹车致伤旅客, 应否承担赔偿责任? (51)
6. 乘客避险跳车受伤, 应当由谁承担责任? (54)
7. 乘客因司机减速过快而摔倒, 应当如何确定赔偿责任? (56)

8. 车门断开致伤乘客, 公交公司应否承担赔偿责任? (59)

第三章 食宿消费权益保护 (62)

1. 用餐时使用的卡式炉气罐发生爆炸, 应当如何确定赔偿责任? (62)
2. 利用客房电话频繁拨打信息咨询台, 应否承担赔偿责任? (66)
3. 旅客在酒店内遭人殴打, 酒店应否承担赔偿责任? (68)
4. 旅客不满意住宿条件, 退房后能否要求赔偿? (71)
5. 旅客在宾馆丢车, 宾馆应否承担赔偿责任? (74)

第四章 购物消费权益保护 (77)

1. 商店告示“酬宾销售, 概不退货”, 消费者购物后发现假货应否
退还? (77)
2. 消费者抄价格招致殴打, 商家应当承担哪些责任? (79)
3. 超市对顾客进行搜身, 应否承担精神损害赔偿? (82)
4. 商店出售过期食品, 应否加倍赔偿? (84)
5. 电子城经营不符合产品说明质量的收录机, 购买之后能否退还? (88)
6. 新购相机出现故障导致美景曝光, 消费者应当如何索赔? (91)
7. 购买火车票被要求必须附带购买人身保险, 能否要求赔偿? (93)
8. 购买商品时赠品有假, 商家应否承担赔偿责任? (96)
9. 报纸版面数量不足, 应否承担赔偿责任? (99)
10. 消费者权益受到侵害, 消费者协会应当尽到哪些职责? (102)
11. 消费者购物离开之后, 经营者是否有义务补开发票? (106)
12. 商品品牌内容与实际不符, 销售者应当承担何种责任? (107)
13. 经营者销售“水货”手机, 应否承担赔偿责任? (112)
14. 已经投保的产品爆炸伤人, 生产者应否承担赔偿责任? (114)
15. 游客知假买假, 经营者应否承担责任? (117)
16. 消费者购买伪劣产品, 被退还后能否仍然要求赔偿? (122)
17. 在事先有声明的情况下, 照相馆能否扣留顾客的照片底片? (126)

18. 游泳池管理不善造成严重后果, 经营者应否承担赔偿责任?	(130)
19. 娱乐场所设施不安全致人死亡, 经营者应否承担赔偿责任?	(134)
20. 小孩从购物车上摔下, 商场应否承担赔偿责任?	(138)
21. 经营者承诺保管服务的财物受损, 应否承担赔偿责任?	(142)
22. 第三人丢失保管人无偿保管的他人财物, 应当由谁承担赔偿责任? 责任?	(146)
附 录	(150)
中华人民共和国消费者权益保护法	(150)
中华人民共和国侵权责任法	(162)
中华人民共和国产品质量法	(173)
中华人民共和国旅游法	(185)
旅行社条例	(204)
参考书目	(216)



第一章

旅游消费者权益保护

► 1. 航空公司拒载旅客，应当如何赔偿损失？

【宣讲要点】

承运人应当在约定期间或者合理期间内将旅客、货物安全运输到约定地点。承运人迟延运输的，应当根据旅客的要求安排改乘其他班次飞机或者退票。

【典型案例】

2009年8月3日，家住美国的马某来到中国，准备从A市飞往B市旅游，到达A市前，马某通过美国一家旅行社购买了一张8月21日上午10时20分由B市返回美国的联程机票，其中，A市至B市的飞机是南方某航空公司班机。

8月19日上午，马某打电话到所乘飞机的南方某航空公司经营部，对机票进行了确认。21日上午9时30分，马某来到A市，到国际机场办理登机手续，但机场工作人员称其机票未经确认。结果，马某被拒载。于是马某在A市和B市共滞留了5天，直到8月26日才飞回美国。马某向A市中级人民法院提起诉讼，要求南方某航空公司赔偿经济损失：（1）直接损失：长途电话费、停留A市的住宿费、交通费、更改机票费；（2）间接

损失：由于滞留 A 市而不能及时返家，其妻不得不请人照顾孩子而支付的保姆费、5 天的误工资；（3）精神损失费 5000 美元。南方某航空公司对马某被拒载的事实无异议，但认为拒载是因为 A 市机场地勤值班人员的过失造成的，而机场值班人员又非该公司的工作人员。此外，该公司与 B 市方面签订《地面服务代理协议》，按协议规定，责任应该由 B 市机场承担。

【专家评析】

本案所涉及的法律问题有以下两点值得探讨。

（1）因机场协调失误造成拒载旅客，承运人能否免责。根据我国合同法第 290 条的规定，承运人应当在约定期间或者合理期间内将旅客、货物安全运输到约定地点。该法第 299 条规定，承运人应当按照客票载明的时间和班次运输旅客。承运人迟延运输的，应当根据旅客的要求安排改乘其他班次飞机或者退票。可见，按合同约定运输旅客是承运人的基本义务。但是，本案中，旅客却因承运人与机场的协调失误被拒载，对此，承运人能否免责呢？回答是否定的。理由是：第一，根据合同法第 294 条的规定，旅客无票乘运、超程乘运、越级乘运或者持失效客票乘运的，应当补交票款，承运人可以按照规定加收票款。旅客不交付票款的，承运人可以拒绝运输。但是，本案中，马某是持有效客票乘运，不存在被拒载的理由。第二，根据合同法第 117 条的规定，因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但是，本案拒载旅客的原因并不是不可抗力，而是因为承运人与机场的协调失误，所以，承运人不能免责。第三，南方某航空公司与 B 市机场签订《地面服务代理协议》，不是免责事由；所谓免责事由是指法律规定的免除或限制违约行为入本应承担的民事责任的事由。本案中马某与某航空公司之间签订的是旅客运输合同，与南方某航空公司和 B 市机场签订的《地面服务代理协议》是分别独立的，二者不是一个法律关系，《地面服务代理协议》不是运输合同的组成部分，因此，对该航空公司没有约束力。

（2）拒载旅客的责任。合同法规定的航空运输合同承运人的违约责任是迟延运输的违约责任和造成旅客伤亡的损害赔偿责任，对拒载旅客或造

成旅客漏乘的违约责任形式并未作出规定，正因为如此，按照我国民用航空旅客、行李国内运输规则规定，对于承运人责任造成旅客漏乘的，承运人应尽早安排旅客乘坐后续航班；如旅客要求退票，应退回全部票款，且不收取退票费。该规则未规定赔偿损失和支付违约金问题。对这一法律问题，要通过合同法第107条关于违约责任的一般条款来解决。根据该条规定，当事人一方履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。因此，在这一点上，法院可以判决南方某航空公司赔偿马某的损失。但是，法院是否应当同时判决南方某航空公司支付违约金值得商榷。第一，违约金有约定违约金与法定违约金之分，关于航空旅客运输中承运人违约并没有法定违约金的规定，而原告与南方某航空公司之间又没有违约金条款，在这种条件下，法院若擅自为当事人订立“违约金条款”必然是不妥当的；第二，违约金与损害赔偿能否同时并用？我们知道，违约金是指当事人约定的或法律直接规定的，在一方违约后向对方支付一定数额的货币或赔偿一定价值的财物。一般认为，违约金在性质上可以分为赔偿性违约金与惩罚性违约金。如强调违约金的补偿性，则违约金支付另一方取代预定的损害赔偿方式，而作为赔偿性的违约金，有推定损失发生的效力，因而如果没有损失发生或者可以适用损益相抵原则，而违约方又非故意违约的，可以免除违约责任。而如果强调违约金的惩罚性、制裁性，则马某可要求违约方在支付违约金后，再另行要求赔偿损失。

对于马某提出的精神损害赔偿问题，不符合有关法律、法规的规定，因此法院不应予以支持。

【法条指引】

中华人民共和国合同法

第一百零七条 当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

第一百一十七条第一款 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

.....

第二百九十条 承运人应当在约定期间或者合理期间内将旅客、货物安全运输到约定地点。

第二百九十九条 承运人应当按照客票载明的时间和班次运输旅客。承运人迟延运输的，应当根据旅客的要求安排改乘其他班次或者退票。

► 2. 在旅游行程中，导游是否有权擅自改变计划？

【宣讲要点】

依据我国旅游法规定，导游和领队应当严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向旅游者索取小费，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。

【典型案例】

某旅行社组织 20 多人去北京旅游。按照行程计划，到达北京的第二天游览长城。但导游未与旅游者协商就发出声明，擅自将游长城的行程改为第三天。就在第二天晚上，一场突如其来的大雪使旅游车无法去长城，游长城计划被迫取消。游客返回后，要求旅行社按照规定双倍赔偿长城门票，而旅行社只愿意按原价退还长城门票，拒绝赔偿。

【专家评析】

本案的焦点是导游擅自改变行程计划，导致旅游者因下雪而无法游长城，是否应当赔偿游客损失。

我国合同法规定：不可抗力就是指“不能预见、不能避免并不能克服

的客观情况”。从表面上看，游长城计划被取消的直接原因的确是由于不期而至的大雪，属于不可抗力。但实际情况是，只要导游按照原先计划履行合同，不擅自改变行程，完全可以在大雪到来之前完成游长城的计划，避免这起纠纷。导致游长城计划的被迫取消，是导游违反约定人为造成的，违约与取消行程之间存在着因果关系，旅行社对此应承担赔偿责任。

假设另外两种情况：（1）如果旅游合同中游长城的计划本来就安排在第三天，旅游计划的取消毫无疑问属于不可抗力，旅行社只需要退还景点门票即可，不需要承担赔偿责任。（2）如果在旅游过程中，为了旅游行程更为合理、方便，经过导游与游客协商，导游变更行程的行为得到全体游客的同意，将原定第二天和第三的项目调换，同样发生上述景点被迫取消的情况，旅行社也只需要退还景点门票，不需要承担赔偿责任。因为在这种情况下，导游（旅行社和游客对原合同内容的施行顺序作出了协议变更，形成了新的合约关系，旅行社按照新的合约履行义务受法律保护。当然，这种情况下旅行社应承担举证责任，如果没有有力证据证明变更行程得到了游客的同意，旅行社仍然应当按照违约责任对游客进行赔偿。

另外，从法律角度看，导游的声明缺乏依据。（1）根据合同法的规定，合同签订后，双方当事人应当本着诚实信用的原则，严格按照合同的规定，全面履行合同约定义务，正当行使自己的权利，当事人不能轻易违反约定，擅自变更旅游合同。具体而言，旅行社与游客签订旅游合同时，已经收取了游客的团款，尤其是散客，旅行社肯定全额收取了团款，也就是说，旅行社已经行使了收取团款的权利，游客也已履行了支付团款的义务。按照权利义务对等的原则，在履行旅游合同时，旅行社只要履行义务提供约定的服务，游客就可以享受权利即接受旅行社的服务。根据合同法的规定，有效合同签订后对签约各方都具有约束力，任何一方无正当理由不履行、不完全履行或不恰当履行合同的条款，就构成违约行为，对方就有权要求违约方支付违约金或赔偿损失。（2）根据合同自愿原则，合同双方当事人可以就合同的签订、履行转让、变更、解除等内容自愿达成协议，这样达成的协议应当受到保护和尊重。在履行旅游合同的过程中，旅行社和游客有权就双方的权利义务协商一致，在此基础上进行变更。旅游

合同变更的关键是应当符合程序，充分尊重双方当事人，任何一方擅自变更就是违约，就要承担相应的违约责任。（3）在一些旅行社的实际操作中，经常会发生旅游项目顺序调整而游客很少投诉的情况，游客对此似乎也没有很多怨言。客观地说，旅行社仅仅是对游览景点的先后次序进行了调整，并没有更改景点，一般情况下对旅游服务质量不会产生很大影响，很难说旅行社这样做就侵犯了游客的合法权益，给游客造成了经济损失。但它毕竟使合同的计划履行与实际履行发生了时间上的变化，是对旅游合同的变更。

我国旅游法第41条规定，导游和领队应当严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向旅游者索取小费，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。本案中，导游的擅自行动导致游客无法游览长城，造成了游客的损失，旅行社应当承担赔偿责任。

【法条指引】

中华人民共和国旅游法

第四十一条 导游和领队从事业务活动，应当佩戴导游证、领队证，遵守职业道德，尊重旅游者的风俗习惯和宗教信仰，应当向旅游者告知和解释旅游文明行为规范，引导旅游者健康、文明旅游，劝阻旅游者违反社会公德的行为。

导游和领队应当严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向旅游者索取小费，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。

第一百条 旅行社违反本法规定，有下列行为之一的，由旅游主管部门责令改正，处三万元以上三十万元以下罚款，并责令停业整顿；造成旅游者滞留等严重后果的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证：