

您家中的律师 您身边的法官



百姓法律通丛书

消费者 权益保护

案例

主 编 兰 花
副主编 白永旺
编 写 阙丽娜 谢 翀

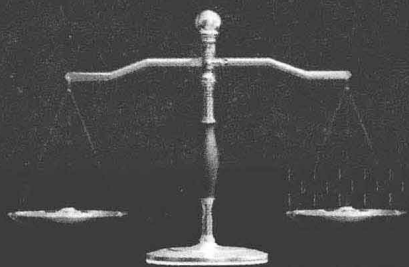
智慧就是财富

实例解读新法律
以案说法百姓通



EVERY ONE LAW

山西教育出版社



百姓法律通丛书

您家中的律师

您身边的法官

消费者权益保护 案例

主
副
本
编

主
册
主

编
编
编
委

花 旺 娜 平 恒 丽 琦 清 伟 俊 晶 雄 伟
兰 白 阙 兰 冉 谢 周 姚 戈 谢 陈 李

谢 吴 王 杨 刘 陈 李 王 尚 赖 张
翀 蕾 波 震 薇 刚 莉 铮 诚 海 朝 晖 力

汪 郭 罗 金 许 刘 蓝 宋 李 刘 喻 巩
华 鸣 昆 少 玉 洪 蛟 楠 杰 平 昆 磊 旭 峰



实例解读新法律

以案说法百姓通



山西教育出版社

图书在版编目(C I P)数据

消费者权益保护案例/兰花主编.—太原:山西教育出版社,2004.7

(百姓法律通丛书)

ISBN 7-5440-0609-3

I.消… II.兰… III.消费者权益保护法-案例-分析-中国 IV.D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 031670 号

山西教育出版社出版发行

(太原市迎泽园小区 2 号楼)

太原红星印刷厂印刷 新华书店经销

2004 年 7 月第 1 版 2004 年 7 月山西第 1 次印刷

开本:880×1230 毫米 1/32 印张:14.625

字数:369 千字 印数:1—5000 册

定价:24.00 元

让法律离百姓再近些

李玉臻

依法治国，已经成为我们国家的大政方略。走向法治社会，是时代不可逆转的前进方向。社会生活的方方面面都要由法律来规范，我们的一切社会活动也都要以法律为依据。我们每个公民都应当自觉遵守国家法律，懂得依法维护自身的合法权益，成为一个真正与时俱进的、具有现代法律意识的法治国家的公民。

然而长期以来，我们的老百姓似乎习惯了一种人治的环境，习惯了有事找领导、找关系，并不懂得法律如何重要，并不知道法治的意义何在。有些人在自身权益遭受侵害时，或是遇到矛盾纠葛时，竟然想用非法的手段去泄愤、报仇、私了、摆平，这必然带来不良后果，以致酿成悲剧；也有些人遇到忧难时自己觉得没有办法，就只好忍气吞声，吃亏受屈，完全不懂得自己的人身权利和财产权利都是受到法律保护的。鉴于这种情况，现在就非常需要向全社会宣传法律知识，进行法治理念的教育，培养公民的法律良知和法律素质。令人十分欣慰的是，有这样一批有识之士，正在孜孜以求地为此做出努力，现在出版的这套《百姓法律通》丛书，就是他们奉送给社会的一份辛勤劳作的成果。

这套丛书，以通俗易懂的方式向大家宣讲法律知识，传播法治理念，让百姓明白自己有哪些权益是受到法律保护的，应当怎

样去争取和保障自身的民主权利、人身权利和财产权利，应当怎样按照法律来规范和指导自己的行为，使自己在现代的法治社会中获得最大的自由。本书深入浅出，以案说法，将大量的法律概念、法律原理融化在一个个典型而精彩的案例中，让读者在不知不觉中学到很多知识，懂得很多道理。“事情是这样的”、“律师专线”、“法律规范”、“专家释惑”等这样几个部分，分别从客观事实、法律规定、律师和专家评析的不同角度，对同一事例进行详解，给人以极其清晰而深刻的印象。其中并有“提醒”这个小栏目，更让人觉得贴近生活，提醒人们对生活中常常遇到的一些法律问题引起注意。

法律本来是百姓生活中须臾不能离开的东西，应该是离我们很近，时时近在身边的。而对于法治意识淡薄、法律知识缺少的人来说，却会觉得与法律距离很远，不知其为何物。随着国家改革进程的加快，如果大家都具备了应有的法治理念和法律素养，都感到法律与自己愈加贴近了，一个文明民主的井然有序的现代法治社会就将出现在我们面前。我们殷切希望，让法律离百姓近些，再近些吧！



目录

消费者权益

1. 农民购买了劣质化肥能够依据消费者权益保护法要求保护吗?	1
案例1 张某等农民诉某县复合肥厂销售劣质化肥案	1
2. 自动扶梯绞伤幼童,能否适用消费者权益保护法?	7
案例2 张某诉商场自动扶梯绞伤幼童案	7
3. 能否用《消费者权益保护法》处理医患纠纷?	13
案例3 陈某诉长沙市中心医院分院销售违规制作的药品案	13
4. 道路交通事故赔偿可否选择适用《消费者权益保护法》?	17
案例4 吴昊及其父诉广州新穗巴士公司交通事故人身损害赔偿案	17
5. 受赠者享有消费者的权利吗?	22
案例5 吴某诉某商场空调质量不合格退货纠纷案	22
6. 美容化妆品致人损害,商家侵犯了消费者的什么权利?	27
案例6 李某与某祛斑霜生产商产品质量纠纷案	27
7. 医院未告知患方医疗费用的明细项目侵犯了患方的什么权利?	31
案例7 李某诉长兴县人民医院侵害知情权案	31

8. 开发商强卖面积涨水房, 消费者应该怎么办? 34

案例 8 李小姐、杨先生与某投资中心有限公司

购房销售合同纠纷案 34

9. 消费者有必要接受联运公司自己制定的行规吗? 38

案例 9 张某与某联运公司的货运纠纷案 38

10. 老人在超市摔成截瘫, 超市是否应当承担责任? 43

案例 10 海南一老人诉超市设施不安全致其摔成截瘫案 43

11. 产品质量不合格致人损害, 消费者有权向销售者
索赔吗? 47

案例 11 杨某诉某日杂商店销售质量不合格产品造成
其人身伤害案 47

经营者义务

12. 经营者未按约定履行义务, 应当承担什么责任? 52

案例 12 打工者与长途客车公司纠纷案 52

13. 消费者如何应对垄断集团损害消费者的行为? 55

案例 13 张某与某航空公司的机票纠纷案 55

案例 14 朱某与国际航空公司的托运行李丢失纠纷案 57

14. 商家“假一赔十”的承诺有效吗? 60

案例 15 夏某诉某商行销售假冒手机案 60

15. 公共汽车上被狗咬了谁负责? 64

案例 16 张某与某公交公司的人身伤害纠纷案 64

16. 客人摔伤, 酒店应承担侵权责任还是违约责任? 68

案例 17 严某诉某酒店设施不当致其受伤案 68

17. 餐具爆炸伤害消费者，餐馆有责任吗？ 72
- 案例 18 贾某诉某餐厅餐具爆炸致其人身伤害案 72
18. 在招待所游泳池内游泳溺水身亡，招待所应按其过错承担赔偿责任吗？ 78
- 案例 19 董某等诉某招待所损害赔偿案 78
19. 热水器夺两命，消费者如何求偿？ 84
- 案例 20 徐厚望、徐虹诉丁绍华销售不合格热水器致人死亡案 84
20. 旅客钱包被盗，承运人有无责任？ 91
- 案例 21 孙某诉某公交公司要求赔偿其被盗财产案 91
21. 公共汽车发生交通事故致使乘客伤残，公共汽车公司需要承担什么责任？ 97
- 案例 22 董某诉祝某、四公司发生交通事故致其人身损害赔偿案 97
22. 产品功能与产品说明书不符，消费者应当怎么办？ 103
- 案例 23 林某诉某商场销售产品功能与产品说明书不符的商品案 103
23. 卖“水货”也是欺诈吗？ 108
- 案例 24 古某诉“甲通讯”门市销售“水货”手机构成欺诈案 108
24. 不合格电暖器引起火灾由谁负责？ 112
- 案例 25 欧某与某市无线电厂就不合格电暖气导致财产损失纠纷案 112
25. 消费者购物没有索取发票会怎么样？ 115
- 案例 26 王某夫妇与某商场退货纠纷案 115

- 案例 27 张某购货未索取发票丧失受保护权利案 120
26. 变质食品的生产厂家在离消费者遥远的地方怎么办? 124
- 案例 28 赵某诉副食商场赔偿销售变质食品案 124
27. 散热器漏水淹住户, 造成财产损失可否要求赔偿? 129
- 案例 29 林某诉某能源设备厂销售的散热器造成
其财产损失案 129
28. 新产品缺部件, 经营者应否履行三包义务? 134
- 案例 30 康某与某商场新产品缺部件纠纷案 134
29. 格式合同、店堂告示可以免除经营者的责任吗? 139
- 案例 31 刘某诉某百货商场欺诈要求解除合同案 139
- 案例 32 王某诉富斯特滑道公司人身损害赔偿案 143
- 案例 33 余某诉某商场退换大衣赔偿损失案 149
- 案例 34 向某诉某书店侵害名誉要求精神损害赔偿案 153
- 案例 35 章某夫妇与某旅行社服务纠纷案 157
- 案例 36 李某与运营商因电话储值卡过期余额作废
发生纠纷案 162
30. 快递公司有权变更法定诉讼时效吗? 165
- 案例 37 法定诉讼时效快递公司无权变更 165

违反《消费者权益保护法》的法律责任

31. 邮递员马虎使电报延迟送达, 消费者可以要求
精神损害赔偿吗? 171
- 案例 38 孙某与某邮电局电报延迟送达精神损害赔偿
纠纷案 171

32. 电脑商家出售有缺陷电脑产品致使数据丢失该负什么责任?	174
案例 39 深圳市某通讯信息技术有限公司诉某电脑销售公司和维修公司损害赔偿案	174
33. 洗衣机的销售商店被合并了, 产品责任谁承担?	179
案例 40 张某诉某超市要求承担维修责任案	179
34. 修理后的冰箱起火应由谁负责?	182
案例 41 王某诉某五交化商店和某冰箱生产商冰箱起火财产损害赔偿案	182
35. 在展销会结束后, 消费者发现商品问题找谁负责?	185
案例 42 余某与某体育馆瓷砖退货纠纷案	185
36. 乘客乘车被打伤, 公交公司负何责?	188
案例 43 韩某诉公交公司未履行安全运输案	188
37. 染发引起皮肤过敏, 理发店是否承担赔偿责任?	191
案例 44 刘某诉胡某染发导致人身损害赔偿案	191
38. 商家拒绝履行兑奖承诺该怎么办?	196
案例 45 孙某与某口香糖生产商兑奖纠纷案	196
39. 证据不足结果会如何?	199
案例 46 杨某诉某计算机联合公司销售欺诈案	199
40. 杭州两日游遭遇车祸, 旅游合同引发纠纷如何解决?	204
案例 47 旅行社诉医院要求按约支付剩余费用案	204
41. 兼容微机质量瑕疵, 销售商如何承担责任?	210
案例 48 李某诉某电脑销售公司退货纠纷案	210
42. 旅行社责任保险是旅游者与保险公司之间的保险吗?	217
案例 49 季某与旅行社之间的保险纠纷案	217

43. 酒后游泳,溺水身亡,场馆有无责任? 221
案例 50 海淀法院审理酒后游泳,溺水身亡案 221
44. 衣冠不整者禁止入内是否侵权? 226
案例 51 周某诉罗杰斯公司侮辱人格案 226
45. 诉讼时效虽已过,质量承诺还算不算数? 231
案例 52 何某诉安彩美乐公司彩电不合格案 231
46. 保修期已过的高压锅爆炸是否还能索赔? 237
案例 53 李某诉某电器有限公司财产损失赔偿案 237
47. 消费者在酒店泊车,形成车辆保管合同吗? 243
案例 54 紫江公司诉汤臣大酒店保管轿车不尽责案 243
48. 异地索赔所发生的交通费和住宿费用是否应当
由经营者承担? 248
案例 55 王某诉北京某图书中心书款索赔案 248
49. 摔倒于浴缸,能够向宾馆要求赔偿吗? 253
案例 56 张女士与某宾馆浴室摔倒赔偿纠纷案 253
50. 乘客遭遇车祸致残,客运公司要赔偿多少? 256
案例 57 刘某诉客运公司车祸损害赔偿案 256
51. 司机惹祸,出租汽车公司是否需要承担人身损害赔偿? 261
案例 58 李某诉某出租汽车公司人身损害赔偿案 261
52. 未成年游客无票入园游泳淹死,公园承担赔偿责任吗? 265
案例 59 严某诉公园未尽安全保障义务淹死未成年人案 265
53. 空调从天而降,损失谁承担? 270
案例 60 孟某诉天路行公司安装空调不当案 270
54. 在儿童娱乐城内摔伤,儿童如何要求人身损害赔偿? 275
案例 61 李某诉某儿童娱乐城损害赔偿案 275

55. OK 镜致消费者眼睛损伤, 如何求偿?	281
案例 62 OK 镜治疗近视纠纷案	281
56. 乘客摔成植物人, 司机承担责任吗?	287
案例 63 欧某诉湘潭县运输公司人身损害赔偿案	287
57. 顾客在酒店被无故殴打, 酒店应承担什么责任?	295
案例 64 张某诉某大酒店伤害赔偿案	295
58. 消费者在迪吧人身受伤害, 可否要求迪吧赔偿?	299
案例 65 华某诉“聚点”迪吧人身损害赔偿案	299
59. 在游泳池意外死亡, 谁该承担责任?	306
案例 66 马某家属诉某游泳池管理不善致人死亡 损害赔偿案	306
案例 67 董某诉集美大学游泳死亡案	312
60. 汽车玻璃窗爆炸造成人身伤亡, 如何取得赔偿?	319
案例 68 陈梅金、林德鑫诉三菱公司汽车质量问题致人 死亡损害赔偿案	319
61. 消费者在宾馆被杀害, 宾馆承担怎样的责任?	329
案例 69 王利毅、张丽霞诉银河宾馆未尽安全保障义务案	329
62. 8 岁女童命丧劣药, 父母如何求偿?	338
案例 70 何某诉黄河中心医院给病人使用劣药致死案	338
63. 没有登记入住旅馆, 煤气中毒而死, 旅馆负不负 赔偿责任?	347
案例 71 入住旅馆煤气中毒死亡赔偿案	347
64. 贸易中心非法搜查身体, 是否侵害消费者权益?	351
案例 72 张某、林某诉某集团公司非法搜查身体案	351
案例 73 贸易中心非法搜查身体侵害消费者权益案	357

65. 购买过期食品能否得到加倍赔偿? 363
- 案例 74 刘某诉某超市销售过期牛肉干损害赔偿案 363
66. 商场出售假冒酒, 该如何索赔? 368
- 案例 75 张某诉某商场销售假冒茅台酒案 368
67. 国产货冒充进口货, 消费者能否获双倍赔偿? 374
- 案例 76 刘某诉商场出售商品不符样品案 374
68. 消费者被商家的虚假宣传欺骗怎么办? 379
- 案例 77 张某与某个体服装商羽绒服半价纠纷案 379
69. 导游与商家联合欺诈消费者怎么办? 383
- 案例 78 杨某与某旅行社购物纠纷案 383
70. 商品房买卖中的欺诈行为, 可否适用双倍赔偿? 386
- 案例 79 李某诉房产公司商品房买卖欺诈案 386
- 案例 80 李某诉房产公司售房隐瞒真相案 392
- 案例 81 骆某诉某移民开发区房地产总公司某公司
房屋面积短少纠纷案 398
71. 销售者隐瞒事实真相, 消费者如何索赔? 402
- 案例 82 钱某诉和泰公司出售轿车隐瞒真相案 402
- 8 72. 作虚假广告应负什么样的责任? 408
- 案例 83 某贸易公司作虚假生发剂广告侵害消费者案 408
73. 增高广告是骗局, 厂家不见可以找报社要求赔偿吗? 412
- 案例 84 沈某等诉某报社虚假广告案 412
74. 不为生活消费而购买“三无产品”, 能否要求双倍
赔偿? 417
- 案例 85 阎某诉某通讯公司出售三无产品案 417
75. 违章乘车受伤, 司机管不管赔偿? 422

案例 86 闻某诉司机郭某赔偿损失案	422
76. 手机贴错进网许可证, 可否适用双倍赔偿?	425
案例 87 孙某诉销售者手机贴错进网许可证案	425
77. 销售没有备案登记的相机, 是否构成欺诈?	430
案例 88 余某诉上海新光光学仪器商店出售走私相机案	430
78. 商店出售变质速冻食品, 行政机关应如何处理?	436
案例 89 王某诉某商店销售变质速冻食品案	436
79. 非法中介居然状告消费者, 消协如何帮消费者维权?	441
案例 90 郭女士与京口区平安中介服务部购房中介服务 纠纷案	441
80. 产品使用说明书缺陷, 受害果农如何获赔?	446
案例 91 沈某与农药厂纠纷案	446

消费者权利

1. 农民购买了劣质化肥能够依据消费者权益保护法要求保护吗?

>> 案例

1

张某等农民诉某县复合肥厂销售劣质化肥案



事情是这样的:

▶▶ 1994年5月20日, 张某等五位农民想提高庄稼的产量, 于是一起在某县化肥厂销售部购买了10袋尿素, 每袋50千克, 共计400元人民币。5月25日, 张某等人听天气预报有大雨, 于是根据经验趁大雨未停之际把尿素撒到庄稼地里, 以求肥料迅速被庄稼吸收。过了几天, 张某满怀希望地到地里观察庄稼长势, 却发现庄稼不仅没有如预料的那样长得更好, 反而萎缩变黄, 有的甚至枯了。到后来, 部分庄稼的叶子出现干枯现象, 到了年底收成比往年大幅度减产。张某等人犯疑了, “难道尿素有质量问题?” 于是把剩余的尿素拿到县技术监督局去检验。经检验表明: 张某等人所买的化肥里氮的含量根本达不到其所标明的46%, 只有10%左右, 里面有大量的生石灰。原来在张某等人往地里撒尿素时, 尿素里的生石灰遇水产生热量烧坏了庄稼, 只是由于当时天降大雨冲刷掉不少石灰, 才使庄稼免于枯死。张某等人感到上当受骗了, 在12月10日, 由张某带头, 一同购买化肥的五户农民到县化肥厂要求赔偿。县化肥厂负责人却不紧不慢



地回答说：“本厂于5月份出产的那批化肥确实是不合格产品。凡购买那批化肥的人，厂里可以退回化肥款，或更换更合乎质量标准的化肥，但是不予赔偿损失。”张某等人一听就急了，说道“购买的10袋化肥不值多少钱，庄稼损失才大，化肥厂要赔偿我们损失！”经与厂领导交涉，工厂仍然不同意赔偿损失。张某等人于是在1995年1月4日到县人民法院提起诉讼。张某在起诉状中称：原告五人因购买县化肥厂出产的劣质化肥而遭受了严重经济损失，化肥厂应当对此所造成的一切后果负责，凡原告所受的全部经济损失都由化肥厂承担。在本案中化肥厂应赔偿原告方如下损失：（1）原告购买尿素的款项计400元整；（2）原告庄稼所受的损失计3000元；（3）技术鉴定费500元；（4）化肥厂出售不合格产品加倍赔偿的经济损失400元。共计4300元整。县化肥厂在答辩状中提出：本厂生产的不合格化肥系本厂工人肖某等人对厂领导不满，故意偷工减料导致的不合格产品。因此，其责任应由肖某承担。本厂之所以愿意给化肥购买者退货是考虑到本厂的声誉，是为保护化肥购买人的利益所采取的措施，不是责任的承担。而且，化肥是生产资料，《消费者权益保护法》保护的是生活资料消费者，因此，化肥厂便无义务加倍退还张某等购买化肥的款项。

县人民法院经开庭审理后查明：因化肥供应紧俏，县化肥厂为扩大生产规模，把部分化肥生产任务交给其他化肥生产厂家。这些化肥生产厂家有的不具备生产经营条件，有的甚至连基本的生产设备都没有，当它们接到生产任务后，有的工厂就把部分正牌化肥再加上其他物质如生石灰等制作成劣质化肥，再贴上县化肥厂生产的标志出售，给化肥的购买者造成了损害。县人民法院认为：县化肥厂是生产化肥的专业厂家，有责任提供质量合格的化肥投放市场。但是县化肥厂为了谋求更多的利润，不顾农民的利益，把本厂化肥的生产任务交给不具备化肥生产条件的厂家，并且把不合格的化肥贴上本厂标志出厂。县化肥厂生产的化肥以

产品分类来讲属于生产资料的范畴,但是,化肥对农民来说是最重要的物资,与其生活密切相关,因此,《消费者权益保护法》又将其纳入本法的调整范围。根据《产品质量法》《消费者权益保护法》的有关规定,县化肥厂应当赔偿给农民所造成的一切损失。根据有关法律规定,县人民法院依法判决:(1)被告化肥厂退回原告购买化肥所支出的款项800元;(2)被告赔偿给原告所造成的经济损失2500元;(3)被告支付原告所交的化肥鉴定费用500元整;(4)诉讼费100元由被告承担。



律师专线

农民购买化肥的行为受到《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)的保护。首先,农民购买化肥的行为属于《消法》所调整的法律范畴。化肥属于生产资料,是供农业生产所需的农用生产资料之一,《消费者权益保护法》一般来讲主要调整生活消费,生产资料的生产与销售由《产品质量法》《合同法》等领域的法律进行调整。我国的《消费者权益保护法》第五十四条作了一个特别规定:“农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行”,把农民购买直接用于农业生产的生产资料,如农药、化肥、塑料薄膜、种子等,也纳入本法的调整范围。这一条是依据我国现实情况来决定的:我国是一个农业大国,农业是国民经济的基础,农村生产力不发达,农业生产社会化程度较低,这就决定了农民的生活消费和生产消费者有着密切的、直接的联系,同时,存在着不少不法商人用伪劣农药、化肥、种子坑害农民的现象,农民又缺少适当的途径和措施来寻求保护,因此,为了更好地保护消费者权益,保证农业生产稳定发展,把对农民购买使用生产资料的行为列入该法。

其次,化肥厂应当承担其销售劣质化肥给原告所造成的损失。化肥厂作为生产商负有提供合格的化肥的义务,农民虽然是