

发生侵权怎么办？真实案例供您参考

# 案例 解说

维权索赔怎么办？专家为您解答支招

## 消费侵权

## 责任认定与赔偿计算标准

以案说法 通俗易懂      专家支招 索赔维权  
赔偿计算 速查方便      法律指引 权威实用

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

# 案例 解说

## 责任认定与赔偿计算标准

主 编：陈士乾 蒋昫真

副主编：危浪平

撰稿人：（按姓名

危浪平 陈士乾 张克峰 吴春娟 肖思婷 郝金 唐潇潇 程守法  
彭丽 蒋昫真

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目 (CIP) 数据

案例解说消费侵权责任认定与赔偿计算标准/陈士乾主编. —北京: 中国法制出版社, 2010. 10

(案例解说侵权责任认定与赔偿计算标准丛书)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 2260 - 4

I. ①案… II. ①陈… III. ①消费者权益 - 侵权行为 - 法律责任 - 认定 - 中国②消费者权益 - 侵权行为 - 赔偿 - 标准 - 中国 IV. ①D923. 84

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 195443 号

责任编辑 刘浪

封面设计 周黎明

---

### 案例解说消费侵权责任认定与赔偿计算标准

ANLI JIESHUO XIAOFEI QINQUAN ZEREN RENDING YU PEICHANG JISUAN BIAOZHUN

主编/陈士乾

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/880 × 1230 毫米 32

印张/10.75 字数/219 千

版次/2011 年 1 月第 1 版

2011 年 1 月第 1 次印刷

---

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 2260 - 4

定价: 28.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66031119

网址: <http://www.zgfs.com>

编辑部电话: 66070084

市场营销部电话: 66017726

邮购部电话: 66033288

### 主编简介：

**陈士乾**，毕业于华东政法大学法律系，山东省第十一届人大代表，山东文思达律师事务所创始合伙人、主任。兼任济宁市人民政府法制咨询委员会委员，济宁仲裁委员会仲裁员、专家咨询委员会成员。曾被评为“全国优秀仲裁员”。自1993年从事专职律师以来，担任多家政府、机关、企事业单位法律顾问，办理诉讼、非诉讼案件两千多件。

**蒋昫真**，中国人民大学法学院民商法博士研究生，中华不动产研究协会理事长助理。主要研究领域为民法、信托法。在《判解研究》等学术刊物发表《论人事保证之连带保证》等学术论文多篇。出版《房地产专业人员侵权风险防范与救济》（副主编）、《百案通解生活消费侵权》（副主编）。

### 副主编简介：

**危浪平**，民商法硕士，现就职于北京市第一中级人民法院。曾任中国人民大学法学院《法苑》杂志主编。主要研究领域为民法总论、物权法、侵权法、房地产法。

**张克峰**，法学硕士，河北张克锋律师事务所主任，高级律师。兼任廊坊市人民政府法律顾问、廊坊市人民政府法律咨询委员会副主任、廊坊市政协委员，中国社会科学院研究生院法学系研究生兼导师。曾获“河北省优秀律师”荣誉称号。

**程守法**，法学硕士，众成仁和律师事务所合伙人。主要研究领域为知识产权法、国际贸易法、侵权法、公司法、金融法，积极关注和参与侵权法等相关立法的讨论和研究，着重研究和总结相关立法在律师实务中的应用和发展。

# 出版说明

“关注民生，传播法律”是我们始终不变的宗旨，帮助百姓解决法律难题、维护合法权益是我们孜孜以求的目标。2010年7月1日是我国侵权责任法正式实施的日子。这部号称老百姓“维权圣经”的法律已经开始全面影响人们日常生活的方方面面，诸如医疗事故、交通事故、产品损害、网络诽谤、工伤事故等等。对于老百姓来说，最关心的莫过于如何正确适用这部法律切实维护自身的合法权益。为了更好地普及侵权责任法律知识，帮助百姓维护合法权益，我们特推出“案例解说侵权责任认定与赔偿计算标准”丛书。该套丛书具有以下特色：

## 一、立足现实问题，解决纠纷难题

以现实问题为背景，通过分析真实、典型案例，详细讲解在各类侵权纠纷中如何选择维权途径和确定索赔对象；

以解决纠纷为目的，通过分析侵权构成要件，进行责任认定并归纳免责事由；

以维护权益为宗旨，通过对赔偿项目、赔偿计算标准的细致讲解，帮助维权人获得侵权损害赔偿。

## 二、满足读者需求，通俗权威实用

1. 以案说法，通俗易懂。为了更好地让读者熟知解决纠纷的思路，书中选取在现实生活中极具代表性的真实案例，并辅以法院的权威判决，饶有趣味，通俗易懂。

2. **内容全面，重点突出。**本套丛书涉及人身、医疗、消费、工伤、网络、学生伤害、精神损害等侵权责任的处理，涵盖一般侵权和特殊侵权的各种类型，并结合解决纠纷的具体方法进行详细讲解。

3. **专家支招，权威实用。**【专家解惑】、【专家提示】部分是重点内容，立足维权索赔，分别设置核心问题，针对具体问题答疑解惑；注重索赔细节，向读者提示在维权时应注意的关键问题，通过解决一个案件，以达到举一反三解决同类问题的目的。

4. **法律指引，速查方便。**本套丛书对解决具体问题所应用的法律法规及相关文件进行了精心汇编和整理，方便读者查阅参考。

# 序

王利明<sup>\*</sup>

2009年《侵权责任法》的问世，是完善我国民法体系的重要步骤。作为一部对民事主体的各项民事权利在受到侵害时提供救济的法，《侵权责任法》的核心就是保障民事权利。在我国现阶段，民事权利的保护仍然是一个艰巨的任务，中国法治建设的关键也是要着力于保障民事权利。在此情况下，颁行《侵权责任法》，强化对民事权利的充分、全面的救济，不仅仅是人权保障事业的重大进步，也是法治建设的重要成就。

我国《侵权责任法》不仅批判性借鉴了两大法系在法制发展史中形成的先进经验，更是对我国近几十年来侵权立法、司法和理论发展经验的总结和发展，其诸多具体制度彰显了鲜明的中国特色：

**第一，在侵权责任法独立成编的基础上构建现代侵权法体系。**在大陆法国家，侵权法独立成编的主张尚处于学理上的倡议阶段。而我国立法机关经过反复的研究和论证，最终采用了侵权责任法独立成编的观点。这是民法体系的重大创新，是在成文法体系下构建了一个新型的现代侵权法体系。这引起了中国两岸三地，德国、法

---

<sup>\*</sup> 王利明，中国人民大学党委副书记兼副校长、教授、博士研究生导师，兼任中国法学会民法学研究会会长、中国法学会审判理论研究会副会长。作为第九届、十届、十一届全国人大代表、全国人大财经委委员、全国人大法律委员会委员。

国、奥地利、日本等传统大陆法系国家，美国等英美法系国家的大量学者的普遍关注和高度评价。

**第二，侵权责任法突出反映“以人为本”的立法精神，体现了法律制度的人文情怀。**现代侵权法充分体现了人本主义的精神，其基本的制度和规则都是适应“以保护受害人为中心”建立起来的，最大限度地体现了对人的终极关怀。我国《侵权责任法》第1条开宗明义，规定“为保护民事主体的合法权益，明确侵权责任，预防并制裁侵权行为，促进社会和谐稳定，制定本法。”《侵权责任法》的立法目的是把保护民事主体的合法权益放在首位的，这也符合现代侵权法从制裁走向补偿的大趋势。其他的诸多条文和制度非常鲜明地体现了对人的价值的尊重。

**第三，侵权责任法在名称上具有创新性，与该法的内容和未来发展具有适调性。**我国立法机关一改两大法系的做法，从名称上进行了创新，没有采纳侵权行为法的概念，而是使用了侵权责任法的名称，这是一个重大创新。这是我国立法经验的总结，在逻辑上更符合侵权法的内容，使之能与契约责任法形成逻辑上的对应关系，二者共同构成民事责任的有机组成部分。其突破了“责任自负”的传统观念，使侵权法更具有包容性和开放性，符合侵权法发展的新趋势。

**第四，侵权责任法在强化补救功能同时，实现了与预防功能的妥当结合。**一方面，侵权责任法是私权保障法，它是在权利和合法利益受到侵害时提供救济的法，通过对私权提供不同层次、不同种类救济手段来保障私权。无论是从侵权责任法的基本原则，还是从各项具体制度上看，我国侵权法无不体现出了关爱受害人、为受害人提供救济的功能。另一方面，我国《侵权责任法》在发挥救济功能的同时，也主动和提前介入到我们这个“风险社会”的一切



“风险源”之中，最大限度地防止现实损害的发生，达到“防患于未然”的效果。此种功能主要是通过多种责任制度来实现的。例如在因危险活动或者危险物引起的严格责任中，由于责任的承担无需行为人有过错，对行为人课以严格责任，行为人基于降低损害赔偿风险几率的目的，会积极考虑提高安全生产系数、降低活动或者物品的潜在损害风险，以降低生产经营活动所需要的成本。这同时也就降低了此种危险性变为现实的几率，体现了侵权法预防损害的功能。

**第五，侵权责任法妥当安排一般条款与类型化列举的关系，有效协调高度抽象与适度具体的关系。**所谓一般条款是指在成文法中具有统率性和基础性的作用，能够概括法律关系共通属性的，具有普遍指导意义的条款。类型化列举是与一般条款相对应的立法技术，简言之，就是对社会关系加以分门别类的规定，不同类型分别适用于不同种类的社会关系。具体来说，《侵权责任法》不仅详细规定了各种特殊的侵权责任，而且采用一般条款的形式进行高度概括。《侵权责任法》除了设置过错责任的一般条款之外，还在高度危险责任中单独设立了危险责任的一般条款。危险责任一般条款在中国民事立法中成为现实，这在世界范围内也具有创新意义。

**第六，侵权责任法实现归责原则的体系化，为具体制度提供了建构纲目。**通观全篇，我国侵权责任法体系就是完整的按照归责原则建立起来的体系。《侵权责任法》在规定过错责任、过错推定和严格责任三项归责原则的基础上，各种特殊侵权责任基本上按照这三项归责原则来展开。通过归责原则来构建规则体系，以多元的归责原则统领一般侵权和特殊侵权的不同类型，从而整合为统一的体系，这确实非常具有中国特色。

**第七，侵权责任法全面规范数人侵权行为，完善了数人侵权责**

**任分担制度。**《侵权责任法》从“共同”这两个字上区分了共同侵权行为和无意思联络的数人侵权。其次，我们吸取了欧洲私法一体化进程中取得的最新经验，率先把仍然停留在学理解释阶段的理论变成了法律文本，并且建构了统一的数人侵权模式。

**第八，侵权责任法充分考虑了行为主体与责任主体相分离的现象，规定了特殊主体的责任。**我国《侵权责任法》单设第四章关于“责任主体的特殊规定”。其中集中规定了几种特殊的侵权形态，包括监护人的责任、用工责任、网络侵权责任（直接侵权人与网络服务提供者之间的责任）、违反安全保障义务的责任，教育机构的责任等等。关于这些责任的规范具有如下共性：一是责任主体和行为实施主体的分离；二是考虑行为主体与责任主体之间的特殊关系；三是实行了多种归责原则。

**第九，侵权责任法丰富了侵权责任承担方式，实现责任方式的多元化和可选择性。**这具体表现在责任形式的多元化；采取一般规则与特殊规定的结合；可选择性和综合运用性。可以说，侵权责任法是一个为公民维权提供各种武器的“百宝囊”。

综上，具有中国特色的侵权责任法契合了中国社会发展和现实国情的需要，为百姓权益保障提供了制度支持，为法治建设进一步奠定了坚实的基础，也为世界民事法律文化的发展做出了中国自己的贡献。但《侵权责任法》颁行以后，关键在于如何使这部“纸面上的法律”变为“行动中的法律”。法无解释，不得适用。为此，在今后一个相当长的时间内，广大法律人还需要进一步配合立法、司法机关做好普及和解释该法的工作。

基于这一需要，中国法制出版社策划出版了《案例解说侵权责任认定与赔偿计算标准丛书》。丛书着眼于民众关心的社会热点问题，分别就人身损害责任、机动车交通事故责任、医疗事故损害责

任、消费侵权责任、学生伤害事故责任、工伤事故责任、网络侵权责任、精神损害责任等认定与赔偿计算标准进行了分门别类地研究和探讨。丛书的立意和出发点无一例外的都是社会生活中真实发生的、经过人民法院审判过的典型性案例，有案情，有说理，有判决结果。在此基础上，作者对该案例涉及的问题进行评析，评析之后还有专家提示，其内容有的是对重点问题的归纳总结，有的是诉讼技巧的提示、支招。本系列丛书不属于对侵权责任法的纯学理性分析的著作，而是旨在通过系列典型案例，详细讲解各类侵权纠纷中当事人确定、案由选择、证据准备、侵权构成要件、责任认定（归责原则）、免责事由（抗辩）、侵权损害赔偿等，是对侵权责任法适用过程中的具体问题的阐释性论著。通过对上述问题的阐述，为律师代理侵权责任法案件、法官审判侵权责任法案件提供有益的参考。同时其又适合普通百姓阅读。其真实的典型案例、通俗易懂的分析、紧贴社会的热点，都与普通百姓日常生活中常见的侵权责任法问题紧密相关。通过阅读本书，有助于普通百姓认识侵权责任法，并应用侵权责任法维护自己的权益。

由于侵权责任法实施时间不长，相关法律规定还有待于实践检验，很多章节条款之间的关系需要在适用中继续研究。希望本系列丛书的出版，能够为侵权责任法的实践运用发挥一定的作用。

是为序！

2010年11月于明德楼

# 目 录

---

## CONTENTS

### 第一篇 消费侵权概述

1. J公司诉Y公司产品责任纠纷案 / 3
  - 如何界定生活消费? / 5
  - 单位是否为消费者? / 7
  - 患者是否为消费者? / 8
2. 谢某、赖某诉T公司侵犯安全保障权案 / 10
  - 消费者安全保障权体现在哪些方面? / 13
  - 经营者如何履行安全保障义务? / 14
3. 谭某诉陈某等产品责任纠纷案 / 19
  - 谁享有求偿权? / 21
  - 向谁求偿? / 22
  - 如何求偿? / 23
4. 刘某诉L公司、S电器中心消费权益纠纷案 / 28
  - 消费者知情权包含哪些内容? / 32
  - 经营者如何履行信息披露义务? / 33
5. 孙某诉C公司等侵犯自主选择权案 / 37
  - 什么是消费者的自主选择权? / 39
  - 经营自主权、消费者自主选择权、公平交易权关系如何? / 40

6. 徐某诉 Y 公司侵犯人格权案 / 44  
—— 消费者如何维护自身的受尊重权? / 44

## 第二篇 消费侵权的责任构成及责任主体的认定

7. 李某诉陆某等人身损害赔偿案 / 51  
—— 经营者行为的违法性如何认定? / 51
8. 刘某诉李某等产品质量损害赔偿案 / 55  
—— 司法实践中的过错认定标准是什么? / 57  
实践中过错认定的具体程序如何? / 58
9. 李某、龚某诉 W 公司人身损害赔偿案 / 62  
—— 如何界定因果关系? / 64  
如何处理损害结果由多个原因引起的情况? / 66
10. 张某诉 S 电器公司侵犯消费者权益案 / 69  
—— 一般侵权诉讼中的举证责任如何分配? / 71  
消费侵权领域中特殊的举证责任如何分配? / 72
11. 李某夫妇诉某大型连锁超市及某电动车公司损害赔偿案 / 77  
—— 消费者在购买、使用商品时, 其合法权益受到损害时应向谁主张? / 79  
消费者或其他受害人因产品缺陷造成人身、财产损害时应向谁主张权利? / 79  
因运输者、仓储者等第三人的过错使产品存在缺陷, 由谁承担责任? / 81
12. 谢某诉某建材市场公司消费侵权案 / 84  
—— 展销会、租赁柜台侵权时, 是否应当承担  
责任? / 85  
在什么情况下向举办者、出租者要求赔偿? / 85  
举办者、出租者如何行使追偿权? / 86

13. 王某诉 D 医院虚假广告赔偿案 / 88  
—— 虚假宣传如何认定? / 90  
    虚假宣传侵权是否适用“双倍赔偿规则”? / 91  
    虚假宣传侵权责任主体如何认定? / 91

### 第三篇 产品侵权

14. 谢某诉 K 公司某分店产品责任案 / 97  
—— 如何判断产品存在缺陷? / 98  
    如何界定存在人身、财产的伤害事实? / 100  
    如何界定产品缺陷与伤害事实之间有因果关系? / 100
15. 祁某诉 D 公司产品责任案 / 103  
—— 产品责任与产品质量责任有何区别? / 104  
    产品质量纠纷中违约责任和侵权责任有何关系? / 105
16. 陈某、林某诉 S 汽车工业株式会社损害赔偿案 / 109  
—— 产品责任的归责原则是什么? / 111  
    在不同的归责原则下双方当事人的举证责任如何分配? / 111
17. 梁某诉某公司等产品责任上诉案 / 115  
—— 产品侵权的免责事由一般有哪些? / 116  
    生产者的特殊免责事由有哪些? / 117
18. 李某诉杨某产品质量纠纷案 / 120  
—— 产品责任诉讼时效在何时起算? / 121  
    如何处理产品责任诉讼时效的中止和中断? / 121  
    产品质量纠纷案件的诉讼时效期间如何确定? / 122
19. H 公司诉 J 公司产品质量纠纷上诉案 / 125  
—— 产品召回是不是等同于三包产品的退换货? / 126  
    召回缺陷产品是不是生产者的法定义务? / 127

20. 张某诉 B 株式会社等产品责任案 / 130  
—— 产品警示义务是否属于生产者的法定义务? / 132  
    产品可能导致的危险的判断标准如何? / 133
21. 韦某诉“咬人”童车厂案 / 136  
—— 产品缺陷的判断标准是什么? / 138  
    符合国家标准、行业标准能不能作为免责条件? / 139

## 第四篇 服务消费侵权

22. 李某诉某洗浴中心损害赔偿案 / 143  
—— 安全保障义务来源何处? / 145  
    如何认定经营者违反安全保障义务? / 145  
    经营者未尽安全保障义务应承担何种侵权责任? / 147
23. 于某诉 G 商务酒店服务纠纷案 / 150  
—— 是否必须订立书面的旅店住宿合同, 才能成为旅店的消费者? / 152  
    旅店住宿消费中, 他人导致的财物损失侵权责任是否能由旅店承担? / 152  
    当无法向旅店主张侵权损害赔偿时, 能否以其他途径维护自身权益? / 153
24. 林某等游客诉某旅行社百万元精神赔偿案 / 155  
—— 遭受损害的旅游者能否请求精神损害赔偿? / 156  
    当旅游实际承担人与旅行社不一致时, 应当向谁主张损害赔偿? / 158
25. 葛某诉某美容院生命权、健康权、身体权纠纷案 / 160  
—— 美容整形失误是否可以构成医疗事故? / 161  
    因美容整形受损可否请求精神损害赔偿? / 161

- 如何有效地进行美容侵权损害赔偿举证? / 162
26. 杨某诉孙某等娱乐服务纠纷上诉案 / 165
- 应该由谁来确定案件是侵权损害赔偿之诉  
还是合同违约之诉? / 166
- 娱乐营业场所应当承担何种程度的注意义务? / 166
27. 田某诉 W 公司客运赔偿纠纷案 / 169
- 由道路交通事故引起的客运合同纠纷损害赔偿  
责任由谁承担? / 170
- 如何认定是否构成道路交通事故侵权? / 170
- 道路交通事故侵权责任主体应如何具体认定? / 171
28. 邵某诉李某出国留学中介服务纠纷上诉案 / 174
- 签订中介服务合同时, 应该注意哪些方面以  
更好地维护自身权益? / 176
- 如何区分情况, 请求中介机构承担损害赔偿  
责任? / 177

## 第五篇 其他新型消费侵权

29. 李某与河南 H 医药有限公司买卖纠纷案 / 183
- 药品侵权纠纷应如何适用法律? / 186
- 如何认定药品侵权纠纷中的缺陷药品、假药、  
劣药? / 187
30. 丁某诉某房地产公司商品房预售纠纷案 / 190
- 商品房消费侵权中, 消费者可以主张的权利  
主要有哪些? / 191
- 对于预售合同中的欺诈行为, 应如何适用惩  
罚性赔偿责任? / 192
31. 王某诉 J 通讯部产品质量责任纠纷案 / 196
- 如何认定商品销售中的赠品质量侵权责任? / 197



如何具体确定赠品质量纠纷引起的损害赔偿  
责任? / 198

32. 鱼某诉 D 公司网络买卖纠纷案 / 201

—— 如何认定网络消费活动中是否存在欺诈消费者的  
行为? / 202

在网络订购合同当中如何认定当事人真实意思  
表示? / 203

33. 王某诉 W 体育文化发展公司服务纠纷案 / 206

—— 预付款消费侵权中, 消费者如何维护自身  
权益? / 207

如何区分预付款消费中的“预付款”、“定  
金”和“订金”? / 209

34. 刘某诉 Z 公司等电信服务纠纷案 / 211

—— 最低限价消费侵权责任如何认定? / 211

35. 张某诉某贸易中心、某酒业公司有奖销售案 / 215

—— 有奖销售产生纠纷应选择何种诉由? / 217

有奖销售侵权责任主体如何确定? / 217

如何确定有奖销售造成的损失? / 217

36. 王某诉张某、南京 G 学校、Z 银行南京分行及信用卡中心侵  
权案 / 220

—— 信用卡消费侵权有何特点? / 222

信用卡消费侵权损失如何计算? / 223

侵权责任由谁承担? / 223

## 第六篇 消费侵权的责任承担方式 及赔偿计算标准

37. 陈某诉某超市侵犯人格尊严案 / 227

—— 侵犯消费者人格尊严的责任承担方式有哪些? / 227