

B 百姓用法丛书
AIXINGYONGFACONGSHU

消费纠纷案例

100个说法

■ 邓路遥 主编



广西民族出版社

“百姓用法丛书”序

全面提高全体公民特别是领导干部的法律素质；全面提高社会法治化管理水平。实现由提高全民法律意识向提高全民法律素质的转变；实现由注重依靠行政手段管理向注重运用法律手段管理的转变。这是“四五”普法规划提出的目标。要实现这一目标，重要的一条，就是全体公民必须树立依法办事的观念和提高依法办事的能力。

依法办事至少包含两层主要意思：一是要有法律知识。这是公民综合素质的基础，没有法律知识，就形不成法制观念，更谈不上具备依法办事的能力了。二是要学会用法。背诵法律条文固然不能少，但终究只是纸上谈兵，运用法律解决实际问题，这才是普法的真谛。学法、守法、用法，是普法的三位一体。守法是每一位公民的应尽义务，用法则是法律理论与具体实践的結合，也是公民维护自己合法权益的正当手段。但如何用法，这却是一个实实在在的问题。其中的门道并非每个人都能通晓，尤其是寻常百姓、普通公民（与法律专业人士相对而言），事情不到逼急的地步，一般很少过问法律的事。究其原因：一是深受人治观念的影响。总以为出了什么事情，自然有政府为民作主，帮助解决，平民百姓只要不犯法就是良民一个。二是存在着一种报喜不报忧的习惯心理。以为法律是解决纠纷和处理违法行为的，似乎一找到法律就不会有什么好事情。例如婚姻，结婚本来就想和和睦睦过好日子，没必要一开

始就谈什么纠纷呀、财产呀之类的话题，那样会产生不愉快的感受，好像对对方心存戒意。于是，宁愿信其无，不愿信其有。而一旦出现了纷争，却又茫然无措。在现实生活中，我们不难发现，由此而滋生出的种种“非法”现象：被老板无理克扣工资的打工者只能忍气吞声；因受工伤被厂家提前解除劳动合同的劳动者不知向谁诉说；被丈夫虐待的妻子一再忍让，当忍无可忍时只有用杀死丈夫的手段结束屈辱生活；夫妻和二奶共睡一床却相安无事……假如打工者会找到劳动仲裁委员会申诉，假如妻子懂得走上法庭寻求法律帮助，假如公民懂得依靠法律，运用法律，通过法律途径挽回自己的损失，维护自己的权益，这种种“非法”行为就会减少以至消失。

有感于还存在不习惯、不通晓运用法律的现实，我们想通过组织编写这样一套通俗读物：以真实案例为材料背景，通过具体分析案情，寻找法律依据，而后告诉人们何种行为违法，何种行为不违法，违法者应该承担什么法律责任，受害者可通过何种途径讨个说法。当然，透过这些案件的发生过程和诉讼过程，读者从中会得到一些守法的警示：与其事后惹官司，不如事前依法办事。

这是我们编写“百姓用法丛书”的初衷，能否令您满意，我们期待您的批评和建议。

广西民族出版社

目 录

●消费与人身财产安全

1. 孩童坠下电梯身亡，商场是否应负民事赔偿责任 (1)
2. 香水瓶爆裂，香味熏昏人，商家应负责任 (3)
3. 产品说明书与事实不符，厂家及商家均成为被告 (5)
4. 住酒店遗失物品，责任谁负 (7)
5. 购买手机没有发票，可否要求商家“三包” (9)
6. 洗衣店弄坏衣物，为何消费者败诉 (11)
7. 热水器煤气泄漏致人中毒身亡，为何各方均有责任 (13)
8. 劣质热水器致人中毒身亡，厂家应负全责 (15)
9. 公交车刮倒乘客致死，应承担赔偿责任 (17)
10. 轻信广告，盲目隆胸酿恶果 (20)
11. 乘客遭劫，司乘人员置之不理成被告 (22)

●消费与人格尊严、人身自由

12. 商场限制顾客人身自由，商场成被告 (25)
13. 商场强行搜身违法 (27)
14. 店堂告示不是侵害消费者权益的免责理由 (29)
15. 消费者的肖像权不容侵犯 (32)
16. 强制消费，于法无据 (35)
17. 酒店恐吓、侮辱顾客，应承担法律责任 (37)
18. 经营者应尊重消费者的民族风俗习惯 (40)

- 19. 选择购物被辱骂, 商场赔礼又赔钱 (42)
- 20. 电信公司导致他人姓名权被侵害, 要赔偿精神损失费
..... (45)
- 21. 以貌取人, 有辱尊严 (47)
- 22. 挂牌示众, 于法不容 (50)

●消费与商品、服务质量

- 23. 赠品质量引起的纠纷 (52)
- 24. 邮政储蓄机构的过错, 导致储户损失, 应当赔偿 (55)
- 25. 消费者能否自带酒水在饭店就餐 (57)
- 26. 关于火车卧铺票的纠纷 (59)
- 27. “保留检查顾客包裹权”无效 (61)
- 28. 胶卷冲洗不当受损, 店方应承担赔偿责任 (63)
- 29. 客户在银行存款时被抢银行负责 (65)
- 30. 新家具污染环境, 商家退赔 (67)
- 31. 不按约定兑现旅游活动内容, 旅行社承担违约责任 (70)
- 32. 假种不结瓜, 商家被判赔偿 (73)

●消费与商品、服务价格

- 33. 供电单位擅自提高电价不该 (75)
- 34. 商店抬级抬价当罚 (77)
- 35. 偷工减料与实际价格不符 (79)
- 36. 多收款少开票坑害消费者 (81)
- 37. 商店出售商品不能随意提价 (83)
- 38. 出租车不打表, 乘客愤然举报 (85)
- 39. 谎称要提价, 诱骗消费者 (87)
- 40. 农机公司拒绝兑奖不该 (89)

41. 电器公司虚构降价挨罚 (91)
42. 和平旅馆谎称最低价格招揽顾客案 (93)
43. 某饭店以次充好与价格不符, 违法 (95)

●消费与商标、广告规则

44. 无中生“病”, 推销商品, 荒唐 (97)
45. 虚假的商品广告宣传必须纠正 (99)
46. 广告内容虚假, 误导消费者, 当罚 (101)
47. 名噪一时的牌子倒了 (103)
48. 媒体助人发布虚假广告, 难辞其咎 (106)
49. 合资彩电产地标外国, 消费者有权要求退货 (108)
50. 产品说明书不合格致顾客死亡, 当赔 (110)
51. 不得利用注册商标信誉来生产、销售劣质产品 (113)
52. 用未注册商标生产、销售有害化妆品, 该怎么处理 (115)
53. 假冒的名牌商品出门, 能否“概不退货” (118)
54. 产地与进货渠道不容混淆 (120)

●消费与计量

55. 商品房面积“缩水” (122)
56. 一斤螃蟹二两草绳 (125)
57. 电子秤不复零, 后面的顾客为前面的顾客再交一次款
..... (128)
58. 秤上动手脚, 缺斤少两太恶劣 (130)
59. 电表计量误差谁负责 (133)
60. 报纸版面不足, 买报人要求赔偿 (136)
61. 出租车不找零的“惯例” (138)

●消费与经营服务欺诈

- 62. 大商场将盗版光盘当做正版光盘卖……………(141)
- 63. “病”手机变成新手机……………(143)
- 64. 借“希望工程”侵占消费款余额……………(145)
- 65. 促销活动中的赠券在大多数的柜台不能用……………(148)
- 66. 为促销先提价再打折……………(150)
- 67. 邮购回的商品与广告不符……………(152)
- 68. 酒楼使用不同菜单欺骗顾客……………(155)
- 69. 有奖销售伪劣货, 商店弄巧成拙……………(158)
- 70. 处理品可以是假货吗……………(161)
- 71. 调整价格未更换价目表, 高于标价部分应退还……………(163)
- 72. 衣服标价上未标“件”或“套”……………(165)

●消费与知情权、选择权

- 73. 商品与包装不符, 侵犯知情权……………(167)
- 74. 注意事项应告知……………(170)
- 75. 看病账单不细分, 病友有权知内情……………(172)
- 76. 为享知情权, 一消费者状告肯德基……………(174)
- 77. 知情权被侵犯, 可否索赔……………(176)
- 78. 指定产品惹人愁……………(178)
- 79. “最低消费”损害消费者选择权……………(180)
- 80. “谢绝自带酒水”消费者选择权被侵害……………(182)
- 81. 不符合销售条件的商品房岂能销售……………(184)
- 82. 消费者的知情权不受侵害……………(186)



●消费与经营者的售后服务

- 83. 实行“三包”的商品不合格，经营者承担责任 (188)
- 84. 洗脸池软管破裂，销售商应负赔偿责任.....(190)
- 85. 家具排毒，厂家退货赔钱.....(192)
- 86. 广告设陷阱，消费者退货遭拒.....(195)
- 87. 超过“三包”期，是否能赔偿损失.....(198)
- 88. 摩托车质量不合格，经销商应给予退换.....(200)
- 89. 冰柜有问题，销售者拒绝维修，依法退回货款 (203)
- 90. 羊绒大衣有瑕疵，商店退还货款.....(206)
- 91. 微波炉无法使用，消费者有权要求退换.....(209)
- 92. 商店变更，由变更后的企业承担“三包”责任 (212)
- 93. 旧机当新机，空调不制冷，消费者有权要求退货 (215)
- 94. 打折商品是否属于“三包”商品.....(218)
- 95. 展销会上推销的产品能否享有“三包”服务 (221)
- 96. 产品存在缺陷，消费者应当获得赔偿.....(224)

●消费与其他

- 97. 赠品也应符合样品 (227)
- 98. 游客出事旅行社应负责.....(229)
- 99. 产品质量差，致伤应赔偿.....(231)
- 100. 底片丢失能否获赔 (234)

1. 孩童坠下电梯身亡，商场是否 应负民事赔偿责任

【案情】 2002年1月5日晚7时许，深圳市一对夫妇带着一4岁的孩子到深圳某家具公司商店选购家具。小孩独自从4楼乘扶梯往下行时，因商店的扶梯拐弯处的扶手和扶梯之间有18厘米宽的缝隙，致使小孩从缝隙处坠落楼下身亡。

孩子的父母认为：造成孩子摔死的原因是商店的扶梯设施存在安全隐患，商店在扶梯处又没有设明显的警示标志。因此，该商店应负全部责任。遂将商店告上法庭，要求赔偿孩子的死亡补偿费、丧葬费、交通费、精神损失费等合计129084.55元。

而被告某商场则认为：孩子在商店里独自乘扶梯时不幸坠梯身亡，主要是由于家长疏于监护导致。另外，被告的扶梯是经过有关部门检验合格后才投入使用的，不存在安全隐患；被告还在商店的门口贴有“未成年人进入商店必须有家长陪同”的警示，在扶梯的入口和出口还张贴有禁止儿童单独搭乘电梯的图示，所以，没有任何过错，不应承担任何责任。

经调查，商店并未贴有警示牌，但事后在扶梯拐角的缝隙处加上了钢管栏杆。

4月1日下午，深圳市罗湖区法院开庭审理了此案。经法庭调查和辩论后，双方同意进行调解。经过法官和陪审员的调解，被告同意补偿原告8万元，原告方也表示接受。

【法律依据】 《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》）第7条规定：“消费者在购买、

使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。”第 18 条规定：“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。……”第 42 条规定：“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人死亡的，应当支付丧葬费、死亡赔偿金以及由死者生前扶养的人所必需的生活费等费用；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

【解决途径】 本案中孩子是在跟随父母到商场选购家具的过程中坐电梯出现意外，应该认定是在购买、使用商品和接受服务时权利受侵害。本案中，商场的电梯拐角处有一条 18 厘米的缝隙，导致或可能会导致小孩不小心掉下楼受伤或死亡事件发生，应该认为是明显存在安全隐患，但商场没有采取相应的措施避免事故的发生，也没有在明显的地方加设警示牌（商场在答辩时辩称加有警示牌是不实的辩解）。因此，商场对孩子的死亡负有不可推卸的主要责任。本案采取诉讼方法解决，这是纠纷解决方法中最有效的一种方法。虽然最终是以法庭调解的方式终结，但这种调解具有法律强制力，即一方当事人不履行调解协议时，另一方当事人可申请人民法院强制执行。因此在本案中，双方协商由被告（商场）支付 8 万元给原告（孩子的父母）是合情合理的。

2. 香水瓶爆裂，香味熏昏人，商家应负责任

【案情】 2002年3月的某一天，广东省某医院急诊科接诊了一个特别的病人。该女性病人入院时双目紧闭，昏迷不醒，且老远从其身上闻到一股刺鼻的香水味，让人吃不消。据陪这名女子一起来医院的朋友介绍，该名女子当天下午在广州沙河一家商店购买了一瓶18元钱的某名牌“香水”。回家后，准备享用一番，不料刚一拧香水瓶盖，突然“砰”的一声，香水瓶从颈部爆裂，香水喷了她一头一脸。她顿时面部发热，随即头晕目眩，并昏倒在地，不省人事。其朋友闻讯后将其送往医院急诊。据医院医生介绍，该女子入院时脉搏较弱，心跳缓慢，血压偏低。分析其原因，是由于大量香水强烈气味刺激和突然的惊吓引起神经源性休克，也称之为“代血压状态”，经及时治疗可迅速恢复。

第二天，该名女子的朋友胡某，拿着相关证据材料找到卖香水的商店老板，经过一番协商，老板终于支付了受害者就诊所花费的医药费，并支付300元作为受害人的精神赔偿。

【法律依据】 《中华人民共和国产品质量法》(以下简称《产品质量法》)第26条规定：“生产者对其生产的产品质量负责。产品质量应当符合下列要求：(一)不存在危及人身、财产安全的不合理的危险，有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准，行业标准的，应当符合该标准。”第43条规定：“因产品存在缺陷造成人身、他人财产损害的，受害人可以向产品的生产者要求赔偿，也可以向产品的销售者要求赔偿。……”

【解决途径】 本案属因产品质量存在缺陷导致消费者人

身、财产损害的典型案例。我国《产品质量法》及《消费者权益保护法》均对产品存在质量问题，造成消费者人身、财产损失的责任作了明确规定，可以协商解决，也可申请第三人调解，或请求行政机关处理或申请仲裁，提起诉讼等。本案中，女当事人购买的香水在打开瓶盖时，瓶颈爆裂，显然是瓶子存在危及人身、财产安全的隐患，属质量问题。生产者应当对产品质量负责。因产品存在缺陷造成受害人人身伤害的，侵害人应当赔偿医疗费、误工费或残废者的生产补助费等费用。另外，还可以根据实际情况要求侵害人支付适当的精神损害赔偿。

本案当事人采取了协商解决的办法，香水店老板支付 300 元给受害者作为精神损害赔偿，这样，既不伤和气，也省时省力省财，效果较好。

3. 产品说明书与事实不符， 厂家及商家均成为被告

【案情】 2001年5月20日，上海市的张女士为了打扫家中卫生，于是便到浦东区某超市选购喷杀剂。张女士见到上海某公司生产的“灵光螨蛀虫喷杀剂”的瓶罐上印有这些内容：“对人畜安全无害”、“螨虫克星”、“控制和杀灭螨虫，防止螨过敏哮喘与过敏性鼻炎”等文字。张女士当即就认为使用该产品可以防治螨过敏哮喘，并且考虑到丈夫曾患过敏性哮喘，她就毫不犹豫地买了一瓶回家。

回家后，张女士按照说明书的要求，打开窗户通风，然后才用该喷杀剂给旧橱柜消毒，没想到，仅过二三分钟时间，在厨房内打扫卫生的丈夫闻到气味后就感到不适，双手撑在桌子上气喘不已。15分钟后，救护车赶到，但其丈夫经抢救无效死亡。经医生诊断，死亡原因为“过敏性哮喘，呼吸衰竭”。而诱因则是那瓶“对人畜安全无害”的喷杀剂。张女士认为：厂家生产的产品与说明书严重不符，误导了消费者，导致其丈夫受害身亡。于是张女士将该生产厂家及某购物中心推上了被告席。

【法律依据】 《产品质量法》第26条规定：“生产者应当对其生产的产品质量负责。产品质量应当符合下列要求：

（一）不存在危及人身、财产安全的不合理的危险，有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的，应当符合该标准。……（三）符合在产品或其包装上注明采用的产品标准，符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。”第33条规

定了销售者的责任：“销售者应当建立并执行进货检查验收制度，验明产品合格证明和其他标识。”第43条规定：“因产品存在缺陷造成人身、他人财产损害的，受害人可以向产品的生产者要求赔偿，也可以向产品的销售者要求赔偿。……”《消费者权益保护法》第7条规定：“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。”（同时法律中也规定了，经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。）

【解决途径】 本案中，张女士所购买的上海某公司生产的“灵光螨蛀虫喷杀剂”在产品说明中表明“对人畜安全无害”、“防止螨过敏哮喘与过敏性鼻炎”等字样，给人印象是可安全使用。但实际却导致过敏，并最终致使张女士的丈夫死亡。因此，可判断，该产品的产品说明与实际功效及承诺的“人畜无害”不相符合，误导了消费者，从而导致悲剧的发生。根据法律规定，张女士可通过自行协商、调解，向有关行政部门申诉，申请仲裁或诉讼等方法解决争议。本案中，张女士选择了诉讼方式来维护自己的合法权益是有理有据的，应予支持。至于具体赔偿数额可视具体情况而定。致人死亡的，赔偿范围一般包括丧葬费、死亡赔偿金以及由死者生前扶养的人所必需的生活费等费用；构成犯罪的，可依法追究法律刑事责任。

4. 住酒店遗失物品，责任谁负

【案情】 2002年3月某日，从贵州到南宁出差的万先生和同事就住在南宁市某酒店，3月4日早上7时左右，当万先生和他的同事在睡觉时，听到有响声后睁开眼睛发现有一男子的身影走出房门，追出去时发现该人已不见。万先生的钱包被丢在门口，2部手机和1000多元的现金不见了，但房门没有被撬坏过的痕迹。于是就报告给酒店保安。万先生还发现一个现象，该酒店并非每层都设服务台，而且他们所住的旁边就是安全通道，可以直接通到楼下，没有保安管理，那男子可能就是从这个通道上下的。当万先生将此事与酒店经理交涉时，酒店的经理却认为，情况是否属实有待证实，责任在谁说不清楚，且对丢失的东西数量、价值都不能认定。至此，双方对此事尚不能达成协议。

【法律依据】 《消费者权益保护法》第7条规定：“消费者在购买、使用 and 接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。……”《消费者权益保护法》第35条第3款规定：“消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向服务者要求赔偿。”

【解决途径】 本案中，万先生出差就住于某酒店，就是接受酒店的服务，双方形成了一种合同关系，该酒店应保证房客（消费者）的人身、财产安全。而酒店的保安措施不力，设施存在漏洞（客房与地下餐厅相通，又无保安把守），导致房客的财物被盗丢失。如证实情况属实（如经公安部门侦查鉴定后认定），酒店应负有责任。不过，在此提醒消费者，在到旅店住宿

时，最好将贵重物品向旅店声明并交旅店代为保管，以免丢失时难以认定财物的数量及价值。因为事后取证是较困难的，根据法律规定，贵重物品事先未声明，没有验收封存的，在丢失时，只按一般物品赔偿。

如果双方达不成和解协议的，消费者可通过申请消费者协会调解，或向有关行政部门申诉，或申请仲裁，提起诉讼等方式解决。

5. 购买手机没有发票， 可否要求商家“三包”

【案情】 黄某曾在某手机专卖店购买了某品牌的手机一台，但使用后发现其一些功能与说明书不相符，且手机信号不好，黄某便到该手机专卖店进行咨询，以便修理。但当专卖店要求黄某出示购机发票时，黄某却拿不出发票来，说是弄丢了。于是专卖店拒绝实行“三包”（即包修、包换、包退）。专卖店认为：发票是消费者购买消费品的凭证，如果消费者购物后不索取发票或不妥善保管好发票，就意味着消费者自动放弃享受售后服务的权利。如果消费者随便拿一部没有发票的手机要求退换或免费维修，那商家岂不要吃大亏？

而黄某对此解释不满，遂到消费者举报投诉中心咨询，得到的答复是：商家借口消费者没有索取发票或不妥善保管发票就拒绝承担“三包”责任是违反法律规定的，如果按手机机身显示的出厂日期推算，在“三包”有效期内的，商家应实行“三包”。

黄某再次找到商家，并将消费者举报投诉中心的意见转给商家。商家无奈，只好按规定实行“三包”。

【法律依据】 《产品质量法》第40条规定：“售出的产品有下列情形之一的，销售者应当负责修理、更换、退货；给购买产品的消费者造成损失的，销售者应当赔偿损失：（一）不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的；（二）不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的；……”《消费者权益保护法》第23条规定：“经营者提供商品或者服务，按照国家规定