

保护消费者权益案与法

编著者：王 鹏
杜国辉
张 云
刘树林

中国人民公安大学出版社

一九八九年·北京

阅。

我们在编写本书过程中，始终照顾到本书的读者对象即广大消费者的特点和兴趣，力求做到通俗易懂，言简意赅，把知识性、实用性、趣味性有机地结合在一起，以适合各种年龄、各种文化程度的读者阅读。此外，本书对于实际部门、教学研究部门的同志也有较强的参考价值。

我们衷心地希望我们编写的这本书能成为您捍卫自己利益的一把剑！

编著者

1989年4月于北京

保护消费者权益案与法

王 鹏 等编著

中国人民公安大学出版社出版发行

新华书店北京发行所经销

北京燕山印刷厂印刷

787×1092毫米 1/32 9.875印张 217千字

1989年11月第1版

1989年11月第1次印刷

ISBN 7-81011-200-7/D·158 定价：3.50元

印数：0001—5000册

序 言

“消费者是上帝”这句话，已被世界上许多精明的企业家奉为“圣经”。但是在中国，亿万消费者却总是在强大的企业势力面前显得毫无权力。考其原因，中国的消费者不知法，不善于运用法律武器保护自己，乃为各种原因之首。我们的法学家或其他法律工作者在法律的其他方面都著书颇丰，但在向消费者提供法律保护方面却是一片空白。

为了使中国的消费者也能成为企业的“上帝”，为亿万消费者提供一把法律之剑，我们组织编写了《保护消费者权益案与法》一书，这是目前我国第一部这方面的专门著作。该书从我国建国以来颁布的现行有效的浩繁的法律、法规中，撷取有关保护消费者权益的条文、条款，并精选几十个现实生活中的典型案例加以具体运用，有分析，有结果，通篇触案、法、析、果于一体。可以说，它既是一本有关保护消费者权益法律条文的荟萃大全，又是向消费者提供具体运用这些法律条文的参照书。其内容涉及到质量、价格、食品卫生、计量、药品、商标和广告等日常生活消费领域里的广泛内容。

本书共分7篇，即通则篇、质量篇、价格篇、食品卫生篇、计量篇、药品篇、商标和广告篇。在7篇之后，附录了颁布的保护消费者权益方面的综合性法规，以便消费者查

目 录

通则篇

1. 可乐瓶爆炸炸伤顾客, 是否应赔偿? (1)
2. 食品厂聘人生产劣质奶粉造成食物中毒, 应由谁赔偿? (5)
3. 商店变更后是否应对顾客的彩电承担“三包”义务? (7)
4. 公司所有的财产不足以赔偿农民的损失, 该怎么办? (9)
5. 强卖不合格放像机, 该怎么处理? (11)
6. 家具公司不能履约, 保证单位是否该退还定金? (14)
7. 购买霉变毛料西服超过1年, 要求退款行不行? (16)
8. 雷电击毁电视机, 出售电视机的公司对此是否应该负责? (19)
9. 顾客饮酒中毒, 是由销售者负责赔偿还是由委托厂家负责赔偿? (22)

质量篇

10. 电视机天线出故障, 是否应退换电视机? (25)
11. 有毒化妆品造成顾客面部灼伤, 生产、销售单位是否要赔偿? (27)
12. 顾客买回用残次零部件组装的剪刀, 是否应退款? (30)

13. 出售不合格插秧机, 经销单位是否应退款? (34)
14. 白金项链成色不足, 是否可以退货? (36)
15. 生产、出售假化肥坑害农民, 该怎么处理? (39)
16. 电热器漏电造成用户死亡, 该怎么处理? (42)
17. 收录机在保修期内出毛病, 是由经销单位修理还是
由生产厂家修理? (45)
18. 电冰箱超过保修期, 要求免费修理行不行? (48)
19. 在保修期内修理电视机, 是否应收工时费? (51)
20. 电视机在两个月内修理三次仍修不好, 能否调
换? (54)
21. 收录机质量有问题, 要求退货行不行? (56)
22. 维修洗衣机缺乏零件, 并已超过 3 个月, 是否应
退货? (59)
23. 用户使用收录机不当造成损坏, 销售者是否要实
行“三包”? (61)
24. 电风扇质量太差无法修理, 是由销售者还是由
生产厂家负责调换? (64)
25. 维修部修理电视机不负责, 顾客寄给厂家修理
所费用应由谁承担? (67)
26. 顾客购买的处理品出毛病, 要求退货行不行? (70)
27. 彩电质量不合格发生爆炸, 生产厂家是否应赔偿
损失? (72)
28. 购买进口彩电不让开箱调试, 出现问题后顾客要
求调换行不行? (75)
29. 维修中心进口电冰箱零部件不用于修理而用于组
装整机出售, 该怎么处理? (79)
30. 硬性搭售劣质磁带, 顾客要求退货行不行? (81)

价格篇

31. 电力公司擅自提高电价, 对此该怎么处理? (84)
32. 转手倒卖并高价零售布料, 对此该怎么处理? (88)
33. 生产药品偷工减料, 变相提价, 该怎么处理? (91)
34. 拾级抬价出售酱油, 该怎么处理? (94)
35. 粮店将平价供应的精米转为议价出售, 对此该怎么处理? (98)
36. 医院自立名目, 擅自提高住院床位费行不行? (101)
37. 出售商品不明码标价并擅自提价, 该怎么处理? (105)
38. 不向物价部门申报就擅自提价行不行? (108)
39. 出租车司机故意破坏计价器以多计乘客里程, 该怎么处理? (111)
40. 公司放任司机漫天要价, 对公司和司机该怎么处理? (115)

食品卫生篇

41. 办筵席造成食物中毒, 饭店是否应返还全部筵席款? (119)
42. 在食用牛奶中掺杂出售, 对此该怎么处理? (122)
43. 自行生产、出售带菌假汽水, 对此该怎么处理? (125)
44. 雇用痢疾患者开饭馆造成传染, 该怎么处理? (127)
45. 出售受污染牛肉造成顾客中毒, 该怎么处理? (130)
46. 用霉变原料生产月饼, 对此该怎么处理? (133)
47. 出售病死驴肉造成顾客中毒, 该怎么处理? (137)
48. 制造罐头使用超量添加剂造成顾客中毒, 该怎么

- 处理? (139)
49. 制造月饼用化肥作添加剂造成顾客中毒, 该怎么处理? (142)
50. 用工业酒精制作食用酒造成顾客中毒死亡, 该怎么处理? (145)
51. 用过期失效奶粉冒充未过期奶粉出售, 该怎么处理? (148)
52. 矿泉水未注保存期, 顾客饮用后中毒, 该怎么处理? (151)
53. 顾客食物中毒过了 1 年半才提起诉讼, 法院还受不受理? (154)
54. 擅自进口不合格食品造成顾客损失, 该怎么处理? (156)

计量篇

55. 使用大秤小砵克扣顾客, 该怎么处理? (160)
56. 生产、经营不合格秤具, 该怎么处理? (162)
57. 违反规定使用失准磅秤, 该怎么处理? (165)
58. 在秤砵上做手脚, 缺斤短两, 该怎么处理? (167)
59. 利用特制秤坑害顾客, 该怎么处理? (170)
60. 使用不合格机器生产不足量冰激淋, 该怎么处理? (172)
61. 量布时在尺上做手脚, 损害顾客利益, 该怎么处理? (175)
62. 生产、使用不合格计量器具, 该怎么处理? (177)
63. 因制造的台秤不合格而导致顾客受伤害, 该怎么处理? (180)

药品篇

- 64. 假兽药导致病鸡全部死亡, 该怎么处理?(184)
- 65. 用淘汰人用药冒充兽药出售, 该怎么处理?(188)
- 66. 擅自进口假饲料, 该怎么处理?(191)
- 67. 制造有毒饲料添加剂 该怎么处理?(195)
- 68. 用淘汰药品冒充未淘汰药品出售, 该怎么处理?(198)
- 69. 生产、出售劣药, 该怎么处理?(201)
- 70. 制造、贩卖假药, 该怎么处理?(204)
- 71. 出售被污染了的药酒造成顾客中毒, 该怎么处
理?(208)
- 72. 出售失效针剂, 该怎么处理?(210)
- 73. 药品中毒1年多以后提起诉讼, 是否已过时效?(214)

商标和广告篇

- 74. 利用注册商标信誉来生产、销售劣质手表, 该怎么
处理?(218)
- 75. 用未注册商标生产、销售有害化妆品, 该怎么处
理?(221)
- 76. 假冒注册商标生产、销售名酒, 该怎么处理?(225)
- 77. 生产、出售假冒名牌自行车, 该怎么处理?(229)
- 78. 购买残次商标标识来生产、出售假冒名牌衬衫,
该怎么处理?(233)
- 79. 利用注册商标生产、出售假冒名牌皮鞋, 该怎么
处理?(237)
- 80. 刊登内容不实广告来骗取钱财, 该怎么处理?(241)

附录

受理消费者投诉暂行规定	(246)
工业产品质量责任条例	(249)
部分国产家用电器“三包”规定	(256)
关于维修部分进口家用电器几个问题的暂行规定	(259)
中华人民共和国价格管理条例	(262)
国家物价局关于价格违法行为的处罚规定	(271)
中华人民共和国食品卫生法(试行)	(275)
中华人民共和国计量法	(285)
中华人民共和国药品管理法	(291)
广告管理条例	(301)

通 则 篇

1. 可乐瓶爆炸炸伤顾客， 是否应赔偿？

案例

1986年6月18日，章某从某冷饮店买了5瓶“幸福可乐”放在随身携带的牛津包里，然后乘皇冠牌高级轿车疾驰而去。途中，章某打开包取工作手册。这时，放在包内的一瓶“幸福可乐”突然爆炸，玻璃碎片正巧飞向章某的脸部，顿时，章某血流满面，疼痛难忍。司机李某见状，随即将章某送往医院。

经医生诊断，章某右眼外软组织有2至3度撕裂，伤的深度达1厘米，缝了10针。经过1个多月的治疗，章的脸部肿胀虽已消退，但局部软组织仍有炎症，且伤疤犹存。

事件发生后，章的同事打电话向“幸福可乐”的生产厂家上海汽水厂反映。7月7日，上海汽水厂派人到章某的工作单位调查，并把碎瓶带回厂分析。7月19日，上海汽水厂技术科给章某回信说：“我厂经研究认为650毫升可乐瓶爆炸的原因，是由于章同志将瓶重迭横放在包内，又经路途颠簸，瓶与瓶间互相碰撞引起爆炸。因此，650毫升可乐瓶爆炸的原

因是由于处理不当引起的，我厂对于你眼皮缝合10针一事，只能表示歉意。”

章某对厂方的这种答复极为不满，要求上海汽水厂赔偿经济损失1000元，并赔礼道歉，登报公开承认“幸福可乐”产品质量有问题。

上海汽水厂认为，该厂系上海饮料专业生产厂，在生产过程中有严格的监管手段，产品质量经上海市卫生防疫站检验，完全符合食品卫生法的有关规定和轻工业部Q920—84汽水标准中的各项指标。在生产过程中，配有专人对产品包装玻璃瓶进行预检挑拣，以确保汽水的质量。章某所买的5瓶可乐之所以有1瓶爆炸，是由于牛津包内的5瓶“幸福可乐”在无捆扎的情况下横迭在包内，加上汽车在行驶，瓶子在包内可以自由滚动，瓶与瓶之间相互碰撞，这是造成可乐瓶爆炸的原因。上海汽水厂还以在对破碎玻璃进行分析后，发现瓶子下部有明显的碰撞点为据，证明该瓶是在受到外力冲击后造成瓶子破裂引起爆炸的。据此，上海汽水厂不同意赔偿被害人章某的经济损失。

为了查明“幸福可乐”爆炸的真实原因，分清责任，双方同意由中国玻璃工业标准化质量检测中心进行检测。经该中心对爆炸碎瓶及抽样的“幸福可乐”进行检测，结果发现：爆炸的特定瓶在盛装可乐后、爆炸前有撞击史，该瓶有1厘米明显撞击点，撞击引起爆炸；经受外来冲击而破碎的盛装“幸福可乐”的瓶子，同经受内压力而破碎的盛装“幸福可乐”的瓶子的破碎状态是不相同的；盛装“幸福可乐”的瓶子经受力冲击后均有爆炸现象，爆炸碎片的飞溅距离均大约1米；回收空瓶的耐冲击力低于新空瓶的耐压性能；温度升高后可乐

满瓶的自爆现象不显著，但经受外力冲击后的爆炸现象是明显的，最低的仅达4公斤/平方厘米。受伤者使用的牛津包内的可乐满瓶，由于颠簸振动产生大于4公斤/平方厘米冲击力的可能性是存在的。

原来，1983年，上海汽水厂从西德引进“幸福可乐”生产线投入生产后，给用640毫升可乐瓶。经中国玻璃工业标准化质量检测中心检测，盛装充气饮料的可乐瓶，一般均能承受10公斤/平方厘米的冲击力。爆炸的特定瓶生产厂——江苏宿迁厂出产的可乐瓶，其新瓶经检测是符合部颁标准的，但对流通后的回收瓶的耐压力降低多少却无从测出。

国家对回收瓶的使用历来未作明文规定，但严格讲，应同新瓶一样经过检测。据厂方介绍，检查空瓶质量的主要工序是光电检测和灌装耐压检测。如果按引进使用的国外标准进行检测和灌装，则国产瓶均不能使用。为确保生产用瓶，二者均作了调试和控制。光电检测由原先检测包括隐伤在内的所有质量，调试到只剔除质量明显不合格及未洗净的空瓶；灌装时二氧化碳气体由原来的4倍控制到3.5倍以下。但二氧化碳气体随气温上升压力增加到5.6公斤/每平方厘米，瓶子有可能发生爆炸。如果没有爆炸，由于其内部张力增大，稍有外来碰撞，就有可能爆炸。

那么，本案被害人章某能否要求上海汽水厂给予其损害赔偿呢？

法律规定与分析

《民法通则》第一百二十二条规定：“因产品质量不合格造成他人财产、人身损害的，产品制造者、销售者应依法承

担民事责任。运输者、仓储者对此负有责任的，产品制造者、销售者有权要求赔偿损失。”《民法通则》第一百三十四条规定：“承担民事责任的方式主要有：（一）停止侵害；（二）排除妨碍；（三）消除危险；（四）返还财产；（五）恢复原状；（六）修理、重作、更换；（七）赔偿损失；（八）支付违约金；（九）消除影响，恢复名誉；（十）赔礼道歉。以上承担民事责任的方式，可以单独适用，也可以合并适用。”

根据上述法律规定，结合本案情况，我们认为上海汽水厂应当赔偿被害人章某的损失。理由是：

第一，上海汽水厂生产的幸福可乐饮料，本身虽然没有质量问题，符合食品卫生法的规定及部颁标准，但该厂使用的可乐瓶却存在质量问题，达不到承受10公斤/平方厘米的冲击力的标准，有的甚至仅达4公斤/平方厘米。

第二，章某将买来的“幸福可乐”放在牛津包内，不可能对盛装充气饮料的可乐瓶产生10公斤/平方厘米的冲击力。

第三，爆炸的特定瓶在盛装可乐后爆炸前就有隐伤1厘米，而上海汽水厂降低检测空瓶质量标准，仍予使用，因此上海汽水厂生产的“幸福可乐”有成品质量问题。

处理结果

此案经上海某法院调解，双方达成协议如下：

1. 上海汽水厂一次性补偿章某的医疗、误工、护理等损失费用共计人民币500元；

2. 本案受理费30元、鉴定费1000元，由上海汽水厂自愿承担。

2. 食品厂聘人生产劣质奶粉造成 食物中毒，应由谁赔偿？

案例

1985年6月21日，北京崇文区居民李某从某副食品商店购买了10袋“全脂甜奶粉”，奶粉的包装上没有厂名、厂址、注册商标。每袋售价2.25元，李某共花22.5元。

李某用这种“奶粉”冲出“奶”后，味道太甜，几乎没有奶味。婴儿喝了这种奶粉冲的奶后，肚子发胀，并伴随有水泻现象。经医生检查，属食物中毒。

李某带着剩下的奶粉来到出售这种奶粉的某副食品商店反映情况。商店负责人告诉李某说：“这种奶粉是由广东省潮州市某食品厂生产的，质量确实有问题，不少顾客也都曾来店反映此事，我们一定将你们的意见反映给生产厂家。”

过了1个多月后，广东省潮州市某食品厂给李某写了一封信，信中说：“我厂生产的奶粉确实有严重的质量问题，但由于这种奶粉是由我厂用高薪聘请来的高级技术人员吴某指导生产的，现吴某已经逃走，我厂对他的行为不能负责，对于你孩子食物中毒只能表示歉意。”

李某对潮州市某食品厂的答复极为不满，遂向法院起诉，要求潮州某食品厂赔偿自己的经济损失800元，即医药费500元，误工补贴200元，护理费100元，并要求退还所购奶粉花去的22.5元，承担全部诉讼费用。

原来，潮州市某食品厂听说吴某发明了一种生产奶粉的新方法，不用鲜牛奶就能造出“奶粉”，于是以每月500元的

高薪将这位“技术员”聘请到厂里，指导奶粉的生产。吴某发明的所谓生产奶粉的新方法，是用蔗糖加少许奶油和香精，根本没有鲜牛奶成份。商业部食品检测所对该厂生产的这种奶粉进行检测，发现奶粉中蔗糖含量高达67.44%，超过国家关于甜奶粉蔗糖含量不得超过20%的质量标准的两倍多。此外，检测还发现奶粉中含有大量的细菌。

据医务人员介绍，婴幼儿，特别是6个月到一周岁的婴儿，其时是大脑发育的关键时刻，婴幼儿要从母乳或者其他辅助食品（如牛奶、奶粉）中摄取大量的营养，以满足其肌体快速发育的需要。但是喝这种奶粉，不但会造成儿童营养缺乏症，而且由于奶粉中含有大量细菌和杂质，还可能导致婴幼儿食物中毒，严重危害儿童的身体健康。

那么，本案李某究竟应该向谁请求损害赔偿呢？

法律规定与分析

《民法通则》第四十三条规定：“企业法人对它的法定代表人和其他工作人员的经营活动，承担民事责任。”

就本案来说，潮州市某食品厂是全民所有制企业，具有企业法人的资格。作为企业法人，它应对它的法定代表人和其他工作人员的经营活动，承担民事责任，包括承担赔偿责任。吴某原来虽不是潮州市某食品厂的工作人员，但他曾作为潮州市某食品厂的聘用人员参与该食品厂的经营活动。因此，在食品厂聘用期限内，吴某理应视为食品厂的工作人员，他所从事的经营活动，也应视为食品厂的经营活动，故食品厂应对吴某指导生产不合格奶粉的行为负民事责任。所以，潮州食品厂不得以吴某是聘用人员为理由而拒