

消费纠纷、民事责任、人格侵权、合同诉讼 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/170/2021_2022__E6_B6_88_E8_B4_B9_E7_BA_A0_E7_c36_170093.htm

居住某市南区的唐某向本市电信局支付2000元初装费安装电话一部。2个月后，唐某发现话费单上出现自己从未打过的长途电话，话费300元，遂找电信局交涉，经查系电信局设备技术故障所致，唐某多次要求电信局作进一步的解释并保证以后不再发生此类事情，电信局未予确认。不久，此类事情再次发生，唐某再次找电信局交涉，并要求电信局双倍返还多收的话费共计600余元。电信局遂派人到唐某所在单位，要求其单位领导做唐某的工作，让唐某不要再去电信局纠缠。此举引起唐某单位同事、邻居多人围观，议论纷纷，有人认为唐某意图趁机讹诈电信局。唐某甚怒，遂又找到电信局。电信局负责接待的人说：“我们把多收的话费退给你，你不要，那你去法院告我们好了。你不是想要钱吗？开个价，10万、20万都可以。”唐某觉得羞辱无比，决意起诉电话局。根据上述案情，回答下列问题：(1)唐某的诉讼请求中有拆机终止电话服务合同，退还初装费2000元的要求。电信局以上级主管部门有文件规定为由，只同意退还70%。对此应如何处理？(2)对于因技术故障而多收的300元话费，正确的处理方法是什么？(3)对于电信局多收电话费和与唐某交涉中的一系列行为，电信局是否侵害了唐某的人格权？(4)若唐某仅提起终止电信服务合同的诉讼，则享有管辖权的法院应当是哪(几)个法院？(5)法院可以判令本案被告承担何种民事责任？[答案] (1)电信局应返还2000元的初装费给唐某。(2)电信局应返还多收的电话费300元及其

利息。(3)电信局侵犯了唐某作为消费者的人格尊严受尊重权。(4)某市南区人民法院或者电信局所在地的北区人民法院。(5)应承担下列责任：赔偿损失、返还财产、赔礼道歉。 [解题思路] 唐某与电信局的纠纷，既是消费者权益受侵害纠纷，又是民事合同纠纷。故解答本题的关键，是要主动意识到唐某与电信局之间还存在一个合同关系，唐某有权解除合同。 [法理详解] 本题主要考查消费者权益保护法的有关知识点，间有涉及合同法、民诉法的知识点。(1)本案之情形符合《合同法》第94条关于合同解除之规定，唐某可以解除合同并要求返还初装费。至于上级部门文件不足为据，因其与合同法的规定有所冲突。(2)多收的300元话费属不当得利，应予全额退还；又因电信局有过错，故应承担其利息损失，这里不是欺诈行为，故不应适用《消费者权益保护法》第49条之规定而双倍返还。(3)电话局派人到唐某单位告诉唐的领导不要让唐某再去纠缠，并引起第三人围观及不良议论，构成对唐某的名誉权的侵害；后电信局负责接待的人的羞辱行为，是对唐某的人格尊严的侵犯(属一般人格权范畴)。(4)合同纠纷案件，由被告住所地或合同履行地的法院管辖。电信服务合同的履行地应是用户消费电信服务的地方，固定电话(宅电)应是用户住所地。(5)对于侵害名誉权和人格尊严的民事责任包括赔礼道歉等；对于多收电话费的行为的民事责任包括返还财产(价款)、赔偿损失等。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com