



新农民
实用法律知识

丛书

XINNONGMIN SHIYONG FA LU ZHI SHI CONGSHU

NEW RURAL XIAOFEI ZHE QUANYI BAOHU FA LU ZHI SHI 100 WEN

主编 黄锡生

农村消费者权益保护

法律知识100问

黄锡生 编著



重庆大学出版社
http://www.cqup.com.cn



新农民
实用法律知识丛书

XINNONGMIN SHIYONG FALÜ ZHISHI CONGSHU

■主 编 黄锡生

NONGCUN XIAOFEI ZHE QUANYI BAOHU FALÜ ZHISHI 100 WEN

农村消费者权益保护 法律知识100问

■李 玲 编著

重庆大学出版社

内 容 提 要

农民的权利要靠自己维护,而维护权利需要从日常生活做起。本书介绍了农村消费者权益保护问题,内容包括农村消费者的人身安全权、财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、求偿权、结社权、获得有关知识权、人格尊严受尊重权、民族风俗受尊重权、监督权、要求经营者出具购货凭证或服务单据权、要求生产者或经营者按法律规定或约定履行义务的权利等。为广大农民在消费维权方面提供一系列法律帮助。

本书是建设新农村、塑造新农民的过程中普及法律知识的重要读物,是对农民消费维权问题深入研究的成果,对广大农民及法律爱好者具有一定的参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

农村消费者权益保护法律知识 100 问/李玲编著. —重庆:重庆大学出版社, 2007. 4

(新农民实用法律知识丛书)

ISBN 978-7-5624-4041-3

I. 农… II. 李… III. 消费者权益保护法—中国—问答
IV. D923. 8-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 038758 号

农村消费者权益保护法律知识 100 问

李 玲 编著

责任编辑: 黄 曼 徐金娥 版式设计: 张曼立
责任校对: 邹 忌 责任印制: 张 爽

重庆大学出版社出版发行

出版人: 张鸽盛

社址: 重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A区)内

邮编: 400030

电话: (023) 65102378 65105781

传真: (023) 65103686 65105565

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

万州日报印刷厂印刷

开本: 787 × 1092 1/32 印张: 3.625 字数: 81 千

2007 年 4 月第 1 版 2007 年 4 月第 1 次印刷

印数: 1—3 000

ISBN 978-7-5624-4041-3 定价: 4.60 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究



出版前言

在党的十六届五中全会上,中央明确提出:“建设社会主义新农村是我国现代化进程中的重大历史任务。”

法律问题是新农村建设中的重要问题,搞好农村法制宣传、提高农民法律意识是建设社会主义新农村不可或缺的重要内容。加强法制宣传教育,是促进农村生产力发展的重要保障;是推进农村各项改革的客观需要;是加强社会主义新农村精神文明建设的有力举措;是强化社会主义新农村基层民主法治建设的基础工作。

为了响应中共中央建设社会主义新农村的号召,我们组织了一批身在一线、了解农民关心的法律问题的教师实务工作者,编写了这套“新农民实用法律知识丛书”。编写中,我们坚持“一看就懂,一用就是”的原则,精心选取与农民日常生活息息相关的法律问题,以便对提高农民朋友的法律意识和法制观念有所助益。

本“丛书”具有以下特点:

1. “丛书”内容围绕农民日常生活的各个方面,讲解农民关心的法律知识,让农民朋友可以通过“丛书”了解与自身息息相关的国家相关法律政策,以便更好地利用自己的权利和维

护自己的合法权益。

2. 内容简明实用、语言通俗易懂。全书语言简洁、通俗易懂,内容明确、具体、普遍、实用,完全针对农民的具体情况。

3. 体例生动、形式新颖。“丛书”采取一问一答的形式,同时采用生动有趣的案例加以阐明。使农民朋友在轻松的故事情节中了解了法律知识。

我们相信,“丛书”将会成为广大农民朋友的贴心朋友,并为社会主义新农村建设贡献一份力量!

重庆大学出版社

2006 年 12 月



前 言

建设新农村是国家实现小康战略目标的重大举措,其核心是全方位地提高农民的生产、生活质量。9亿农民是建设新农村的主体,从这个意义上说,只有构建好农村消费安全环境,才能有效保护这支建设新农村的主力军。然而目前农村的消费现状不容乐观,给新农村建设打了折扣。大量的案例表明,农村消费问题日益凸显,已经成为新农村建设的瓶颈。因此,新农村要建设好,首先就要让农民意识到自己的权利,不断提高农民消费者的消费素质和维权意识。

我国有关消费者权益保护的法律、法规很多,面对林林总总的法律条文,消费者尤其是农村消费者总是无所适从,不知道哪些是对自己权利的保护,更不知道该如何主张自己的权利,这使得本来就是弱势群体的农村消费者成为了弱势群体中的弱势。有鉴于此,本书以案例为指引,以《消费者权益保护法》规定的消费者的基本权利为主线,结合农村消费者的具体情况和其他相关法律规定,解析常见常用的农村消费方面的法律问题,旨在让农民朋友了解在日常生活中如何解决身边的消费法律问题,在遇到纠纷时知道如何自我应对。本书案例生动简洁,文字通俗易懂,内容实用,为消费者依法维权提供了最直

接的借鉴,是一本切合农村实际的通俗读物。

能以我等绵薄之力,为维护农民朋友的合法权益和新农村建设尽微薄之力,便是编者的愿望。

感谢重庆大学出版社,由于他们的审时度势和众多人员的辛勤劳动,本书才得以问世。

由于编者能力有限,书中不足之处,敬请指正。

编 者

2007 年 3 月



目 录

· 农村消费者的安全权	1
1. 使用三无产品受损害是否可以要求经营者赔偿?	1
2. 产品有缺陷造成消费者损害是否可以要求赔偿?	2
3. 修理后的产品致人损害是否可以要求赔偿?	3
4. 在商场购物时遭受损害是否可以要求赔偿?	3
5. 在饭店用餐中毒是否可以要求赔偿?	5
6. 购买过期食品中毒是否可以要求赔偿?	6
7. 游客景区受伤, 责任该谁承担?	7
8. 因为包装的原因造成消费者的损失是否可要求赔偿? ...	8
9. 消费者购买产品后自己改装造成损失, 是否可以要求 赔偿?	8
10. 乘坐公共汽车时物品被盗是否可以要求赔偿?	9
11. 接受服务时人身受到伤害是否可以要求赔偿?	10
12. 使用没有质量问题的产品致人受损害是否可以要求赔偿?	11
13. 使用拾到的产品受到损害, 消费者是否可以要求赔偿?	11

14. 借用别人购买的商品受伤害可否要求赔偿? 12
15. 使用别人赠送的商品造成人身伤害可否要求赔偿? ... 13
16. 经营者可否以有约定为理由免除对消费者的人身损害的
赔偿责任? 14
17. 消费者使用化妆品有没有要求经营者或生产者保证安全
的权利? 15
18. 使用超过“三包”期限的产品使消费者遭受损失怎么办?
..... 16

二 农村消费者的知情权..... 17

19. 消费者要求商行提供产品的产地证明和进货来源,经营者
能否以商业秘密为由拒绝提供? 17
20. 在就医过程中消费者有没有知情权? 18
21. 农村消费者看不懂商品的外文说明书,怎么办? 19
22. 农村消费者是否可要求伪造或擅自篡改生产日期的经营
者赔偿? 20
23. 因虚假广告导致损失,是否可以要求赔偿? 21
24. 农村消费者购买承租柜台的经营者的产品发现存在
质量问题,可找谁承担责任? 22
25. 购买产品时经营者不告知产品品种是否可以要求赔偿?
..... 23
26. 农村消费者发现经营者不给产品合格证,是否可以要求
经营者承担责任? 24
27. 农村消费者可否要求更改商品有效期的经营者承担责任?
..... 25
28. 农村消费者发现商品品种被冒充,可否要求经营者承担



三 农村消费者的自主选择权.....	43
45. 农村消费者被强行拉进商场购物或接受服务时该怎么办？	43
46. 最低消费合理吗？	44
47. 安装电话是否必须订购天气预报？	45
48. 试用产品后，消费者是否必须购买？	45
49. 商场或服务场所是否可以因为消费者的长相或穿着而 拒绝他们入内？	46

四 农村消费者的公平交易权.....	48
50. 遇到“有奖销售，奖品无偿赠送，质量问题概不负责”， “买一赠一，赠品不实行‘三包’”等类似规定，消费者 该怎么办？	48
51. “在三包期内，修理三次仍不能正常使用的产品，才能 为消费者调换同型号、同规格的产品”的规定是否侵犯 消费者合法权益？	49
52. 乘车购买车票时可不可以不买保险？	50
53. 购买商品或者接受服务时被搭售其他产品，消费者怎么 办？	51
54. 发现商品数量不足，消费者该怎么办？	51
55. “本店商品一经售出概不退换”侵犯消费者什么权益？	52
56. “偷一罚十”的店堂告示合法吗？	53
57. “处理商品一律不退不换”吗？	54
58. “本店购买的商品当天可以退货，过期不退”，消费者 发现这样的声明怎么办？	55



59. 遇到“退、换货的商品包装,外观必须完好,附件必须齐全,否则不予办理”的规定,消费者该怎么办? 56

- 五 农村消费者的求偿权..... 58
60. 经营者超过承诺的服务时间,消费者可以索赔吗? 58
61. 商品几经修理延误农时,消费者可以索赔吗? 59
62. 发现免费赠品存在质量问题,消费者可以索赔吗? 59
63. 消费者在向经营者或生产者要求赔偿时,可否要求精神损害赔偿? 60
64. 商家提供免费寄存,消费者的物品丢失是否应该获得赔偿? 61
65. 消费者求偿的途径有哪些? 62
66. 消费者可以向哪些人要求赔偿? 63
67. 消费者在购买商品时,人身或财产受到损害是否可以要求赔偿? 64
68. 消费者在使用商品时,人身或财产受到损害要求赔偿时需要注意什么问题? 65
69. 消费者在接受服务时,人身或财产受到损害是否可以要求赔偿? 66
70. 消费者在哪些情况下可以要求经营者或生产者对有质量问题的商品进行修理? 67
71. 消费者在哪些情况下可以要求经营者更换有质量问题的商品? 68
72. 消费者在哪些情况下可以要求经营者或生产者退货? 69
73. 消费者在哪些情况下可以要求经营者消除影响、赔礼



- 道歉、恢复名誉? 70
74. 消费者在哪些情况下可以要求赔偿损失? 71
75. 造成消费者财产损失可以要求哪些赔偿? 72

- 六 农村消费者的结社权 74
76. 消费者是否可以成立“消费者之家”等类似团体进行
消费维权和宣传? 74
77. 法律允许消费者成立消协工作站吗? 75

- 七 农村消费者获得有关知识的权利 77
78. 消费者是否有权了解商品的有关情况? 77
79. 消费者有必要掌握商品知识吗? 78

- 八 农村消费者的受尊重权 79
80. 消费者遭遇经营者强行搜身怎么办? 79
81. 消费者的病情被医院误诊,侵犯了消费者的哪些权利?
..... 80
82. 殴打消费者,侵犯了消费者的什么权利? 81
83. 经营者以“商店东西被盗”为由扣押消费者,侵犯了消费
者的什么权利? 82
84. 不尊重少数民族的风俗习惯,消费者怎么办? 82

九 农村消费者的监督权..... 84

85. 消费者可以对经营者或生产者的侵权行为进行检举吗?
..... 84
86. 消费者向经营者或生产者提意见是不是多管闲事? ... 85
87. 消费者可以对经营者进行监督批评吗? 86

十 农村消费者要求经营者或生产者按法律规定或约定履行义务的权利..... 88

88. 消费者和经营者或生产者的口头约定有没有法律效力?
..... 88
89. 消费者支付了商品预付款,到了约定时间仍拿不到商品怎么办? 89
90. 购买了车票没有车,消费者是否可以要求赔偿损失?
..... 90
91. 购买的产品和样品质量、性能不一样怎么办? 91
92. 经营者或生产者违反约定,消费者该怎么办? 92
93. 以邮购方式购买商品,消费者如何要求对方按约定履行义务? 93
94. 购买的代销商品有质量问题,消费者该要求谁承担责任?
..... 94
95. 购买了掺假的商品,消费者该怎么办? 94
96. 生产者或经营者以次充好是否侵犯消费者的合法权益?
..... 95
97. 对经营者“百分百有效,无效全部退款”的承诺,消费者是否可以较真? 96



- 十一 农村消费者要求经营者或生产者出示购货凭证或服务单据的权利 98
98. 销售者拒绝出具商品发票, 消费者该怎么办? 98
99. 消费者是否可以要求经营者或生产者提供商品或服务的价格单? 99
100. 收据能代替发票吗? 99



一 农村消费者的安全权

1. 使用三无产品受损害是否可以要求经营者赔偿?

2002年6月,农民杜某从某市一农机门市部以3200元的价格购买手扶车一辆(手扶车头系某拖拉机厂制造;拖斗系该农机门市孙某生产加工)。2004年7月5日,杜某在销售完自产的西瓜启动发动机行驶仅两米左右时,手扶车的拖斗与车头的连接部位突然断裂,致使杜某右手筋腱被挤断,被诊断为“轻度伤残”,经治疗医疗费共7288.6元。问:杜某能否得到伤害赔偿?

答:《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。”孙某生产制造有安全隐患的农用手扶车,致人伤残,严重侵犯了消费者的“安全权”。孙某的营业执照经营范围是维修农机具。农用手扶车是产品,生产农用手扶车必须有产品许可证,有厂名、厂址、产品合格证,并经工商行政管理部门核准登记注册。而孙某未经批准,擅自生产农用手扶车,实属违法行为,不但应赔偿消费者的损失,而且应受到法律的制裁。因此,孙某



应赔偿消费者由此造成的一切经济损失,包括杜某的医疗费 7 288.6 元和误工费、精神损失费等,有关部门还应没收孙某违法生产制造的农用手扶车,并责令停止生产。

2. 产品有缺陷造成消费者损害是否可以要求赔偿?

2002 年 8 月 5 日,村民孙某在市某超市购买一个电吹风。当晚在使用电吹风时,由于电吹风漏电使得孙某被电击倒在地,造成右面部被玻璃严重划伤。同时,由于电吹风漏电导致电路短路造成其正在使用中的 34 英寸佳华彩电被烧毁。尽管经住院治疗,孙某右面部仍然留有明显疤痕,造成毁容。事后经市质量管理部门依法鉴定:该电吹风存在产品质量缺陷。在这次事故中,孙某支出医疗费用 1 800 元,34 英寸的佳华彩电价值 5 600 元。为了此事,孙某到超市要求赔偿,超市认为该产品不是他们生产的,该找厂家去。孙某寄信到厂家去,厂家认为质量问题也有可能是流通领域或超市保管不妥而造成的,生产厂家对此也不承担法律责任。两家相互推诿,三方争执不下。问:该案应如何处理?

答:《消费者权益保护法》第 35 条第 2 款规定:“消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的,可以向销售者要求赔偿,也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。属于销售者责任的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。”此外,我国《产品质量法》第 43 条也做了上述规定。从这些规定来分析,作为一个因产品质量缺陷而引起人身伤害和财产损失的受害人来说,这一法律是根据方便受害人解决纠纷而设立的。因此本案中超市和生产厂家的理由都是不能成立的。孙某可以从超市或生产厂家中选