



农民在消费

方面的权益保护

农民实用三圆丛书

江西人民出版社

丛书主编

沈谦芳

林学勤

副主编

沈庆中

邹国华 王永东 / 著



农民实用三图丛书

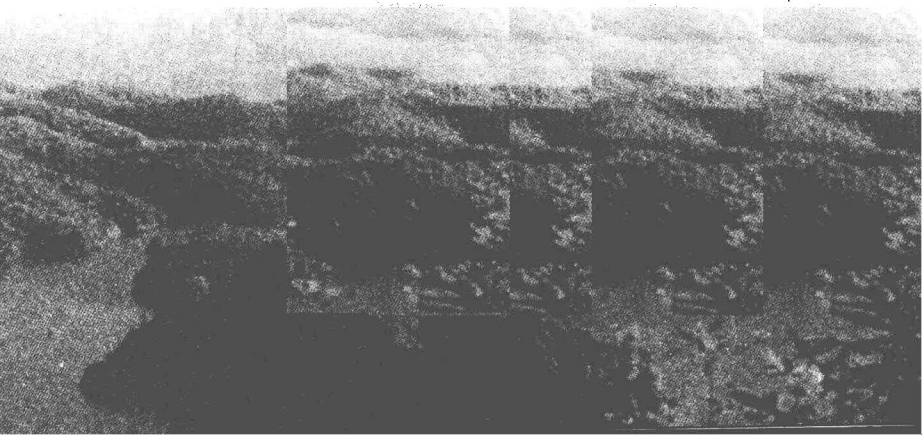
丛书主编 沈谦芳 林学勤

副主编 沈庆中

农民在消费 方面的权益保护

邹国华 王永东/著

江西人民出版社



图书在版编目(CIP)数据

农民在消费方面的权益保护/邹国华 王永东著.
—南昌:江西人民出版社,2000.8
(农民实用三圆丛书/沈谦芳、林学勤主编)
ISBN 7-210-02310-0

I.农... II.①邹...②王... III.消费者权益保护
法—法律解释—中国 IV.D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 43962 号

农民在消费方面的权益保护

邹国华 王永东著

江西人民出版社出版发行

江西新华印刷厂印刷 新华书店经销

2000年8月第1版 2000年8月第1次印刷

开本:787毫米×1092毫米 1/32 印张:3

字数:40千 印数:1-5000册

ISBN 7-210-02310-0/D·347 定价:3.00元

江西人民出版社 地址:南昌市新魏路17号

邮政编码:330002 传真:(0791)8511749 电话:(0791)8511534(发行部)

E-mail: jxpph@163.net

(赣人版图书凡属印刷、装订错误,请随时向承印厂调换)



目录

1. 消费者权益受侵害应向何处投诉? / 1
2. 消费者权益受到侵害,为什么不应找县政府? / 2
3. 买到假农药怎么办? / 3
4. 农民购买粉丝机,是否属于消费者?
/ 4
5. 衣服试穿就得买吗? / 5
6. 产妇住院,医院搭售奶粉合理吗? / 6
7. 顾客被殴打,旅社袖手旁观应否承担责任? / 7
8. “衣冠不整,恕不接待”合法吗? / 8
9. 能随便对顾客搜身吗? / 10
10. 购物索要发票应加税款吗? / 11
11. “商品出门,概不负责”的告示无效
/ 12

12. 邮购商品未按约定供货，消费者可否要求换货？/ 13
13. 迟到的电报 / 14
14. 展销会期间售出的商品，质量责任由谁负？/ 16
15. 出借营业执照造成消费者损害的，消费者如何索赔？/ 17
16. 消费者染发成脱发，欲靓难靓讨说法 / 18
17. 文眉造成感染，美容院是否应该赔偿 / 19
18. “买一送一”，商家是否应承担质量责任？/ 20
19. 经营者提供格式合同，模糊条款的解释应利于消费者 / 21
20. 实行“三包”，商家有责 / 22

- 21. 换货后“三包”期应重新计算 / 24
- 22. “三包”有效期不应包括维修时间 / 25
- 23. 对已过保修期商品的投诉, 消费者协会会受理吗? / 26
- 24. 按批发价销售就不执行“三包”吗? / 27
- 25. “三包”有效期内, 维修者收取材料费应当吗? / 28
- 26. “三包”任凭消费者选择吗? / 29
- 27. 没有“三包”的产品, 就无须保证质量吗? / 30
- 28. 售货单位已变更, 谁负“三包”责任? / 31
- 29. 使用十年的电视机伤人, 责任自负 / 32
- 30. “三包”期间产品屡修屡坏怎么办? / 33

- 31. “假一罚十”的承诺具有法律效力吗? / 34
- 32. 遗失托运的包裹,火车到达站应予赔偿 / 35
- 33. 乘车被撞,谁来赔偿? / 36
- 34. 顾客在浴室摔伤,经营者应否负责? / 38
- 35. 受虚假广告之害,应向谁索赔? / 39
- 36. 自行车丢失,保管人应否赔偿? / 40
- 37. 在饭店被玻璃砸伤,向谁索赔? / 41
- 38. 冲洗胶卷被损,照相馆该担何责? / 42
- 39. 衣服做得不合身,不要工钱就算了
吗? / 43
- 40. 销售劣质农机,应负责退货 / 44
- 41. 产品存在缺陷致人伤亡,生产者应当

赔偿 / 45

42. 劣质产品造成毁容, 应承担精神损失
赔偿 / 46

43. 制销假酒致人伤亡, 仅赔偿就完事
了吗? / 48

44. 假种坑农, 应当赔偿实际损失 / 49

45. 第三者利用劣种坑农, 销售者应当
免除责任 / 50

46. 销售劣质轮毂, 造成车祸是否担责?
/ 51

47. 热水瓶炸伤人, 举证责任倒置 / 52

48. 消费者自行安装热水器就无权索赔
吗? / 54

49. 虽是旧货, 同样要负责 / 56

50. 商家有欺诈行为, 消费者可获得加倍
赔偿 / 57

- 51. 拆了包装就不能退货吗? / 58
- 52. 隐瞒商品产地,构成欺诈行为 / 59
- 53. 商品短斤少两,经营者应承担什么责任? / 60
- 54. 明码标价却以高于市场价的议价成交,属欺诈行为 / 61
- 55. 农药名实不符,厂家应负责任 / 61
- 56. 修车人刺破内胎让车主购其新胎应担何责? / 63
- 57. 在牛肉中注水后出售,应承担什么责任? / 63
- 58. 没有发票就无法索赔吗? / 64
- 59. 电信局错刊电话号码,受滋扰者获赔偿 / 66
- 60. 公园多次收取门票费合法吗? / 67
- 61. 受失效疫苗之害,八龄童依法获赔 / 68

- 62. 无证行医延误医治，致人死亡应担何责？/ 68
- 63. 发生医疗事故，仅对受害人补偿行吗？/ 70
- 64. 第三者拒赔被保车辆损失，投保人可向保险公司索赔 / 71
- 65. 中奖未按期兑现，该奖券还有效吗？/ 72
- 66. 存款被冒领，银行须赔偿 / 73
- 67. 储户及时挂失无错，银行止付迟缓当赔 / 74
- 68. 强迫交易也犯法 / 76
- 69. 打假获赔要纳税吗？/ 78
- 70. 故意销售假冒产品，金额较大时也构成犯罪 / 78
- 71. 告状也要及时 / 79

1. 消费者权益受侵害应向何处投诉?

1994年7月7日,天气异常炎热。韩某到县五金公司购买了一台新兴电器厂生产的微风电扇,当天下午安装调试时,电扇外壳带电,致使韩某当场触电身亡。

韩某的妻子谢某来到派出所报案。派出所干警小刘经现场勘察,发现死者左手大拇指烧焦,右胸部严重烧伤,证实韩某属触电而亡。谢某嚎啕大哭,要求派出所为她作主。小刘告诉她:“你丈夫触电,估计是电扇质量有问题,我们派出所不处理这种事,这事你得到县里找消费者协会处理。”小刘耐心地给谢某解释说:“你们到商店去购买商品,就是消费者,国家为保护消费者的权益,专门制定了《中华人民共和国消费者权益保护法》,各地都成立了消费者协会。消费者在购买商品或接受服务中,人身权益、财产权益受到损害时,都可找消费者协会投诉。消费者协会一定会为你主持公道的。”谢某按小刘的嘱咐来到县消费者协会投诉。消费者协会经调查取证,证明这种电扇是不合格产品。在消费者协会的主持调解下,县五金公司赔偿谢某丧葬费、死亡补偿费、被扶养人生活费共计30000元。

2. 消费者权益受到侵害,为什么不应找县政府?

章泉在县城某车行花 250 元购买一辆自行车,使用不到两个月,自行车上面的漆逐渐脱落,章泉仔细一看,发现该车原来是翻新车,于是找到车行要求退换。车行负责人称售出产品一概不退,章泉遂找到县政府办公室反映此事。县政府办公室能为章泉处理这起纠纷吗?

县政府办公室不能为章泉处理这起纠纷。

根据消费者权益保护法的有关规定,章泉可以通过以下几条途径维护自己的合法权益:

(1)和解。也就是我们时常所说的“私了”,就是消费者和经营者自行协商解决。但应注意,侵害案件已构成犯罪,如喝假酒致残或身亡,则不能私了,应由有关司法机关处理。

(2)调解。调解是通过调解人出面协调解决消费者、经营者之间的纠纷。发生消费纠纷后,消费者首先可以向消费者协会投诉,由消费者协会出面调解,当然也可通过其他人出面调解。

(3)申诉。发生消费纠纷后,消费者可以向相应的行政机关提起申诉,请求解决,比如经营者因未明码标价引发纠纷,可向物价管理部门申诉。行政部门受理申诉后,可以召集双方调解,对违法行为,还可进行行政处罚。

(4) 仲裁。这种方式使用得比较少,因为选择仲裁必须有一个前提条件,即消费者与经营者之间必须有仲裁协议。仲裁协议可以是消费者与经营者在仲裁合同中签订的,也可以是在消费纠纷发生后双方补签的。仲裁委员会根据仲裁协议受理消费纠纷。

(5) 诉讼。也就是常说的打官司,消费者可以到法院起诉,由人民法院依照法律规定予以处理。

3. 买到假农药怎么办?

1997年4月,王某等30户农民从县农药服务公司购买了某农药厂生产的乳油农药。广告称该农药含有高效杀虫剂、杀菌剂和植物生长剂,有“一喷三防”的功效。但30户农户喷洒该农药后,近200亩小麦叶片大面积变黄、麦芒变白,造成小麦减产。王某等认为县农药服务公司在向他们出售农药时有欺诈行为,要求其按消费者权益保护法规定加倍赔偿。县农药服务公司却认为,王某等农户购买农药不是为了生活需要,而是为了从事农业生产的需要,所以不属于消费者,从而也不应受消费者权益保护法的保护。王某等农户受消费者权益保护法的保护吗?

消费者是指为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务的人。消费者购买、使用商品或接受服务的目的是直接满足生活需要,而非生产需要。这是区

别消费者和非消费者的根本标准。农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,在性质上就属于生产消费。这时如按该标准来判断,农民就不属于消费者,不应受《消费者权益保护法》保护。但是由于我国农业生产水平较低,农民因购买、使用假种子、假农药等假劣农用生产资料经常受到坑害,又缺乏适当的救济途径,因此,《消费者权益保护法》在第54条特别规定,农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。这样,农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,或者接受直接用于农业生产的服务,都纳入了消费者权益保护法的保护范围之内,购买、使用农药的农民也属于消费者。因此,王某等30名农户应受消费者权益保护法的保护。

4. 农民购买粉丝机,是否属于消费者?

农民梁某以2500元从江苏扬州某机械厂买回一台自熟粉丝机用于经营。产品说明书上载明:此机可彻底解决低效粉丝机的通病,即熟化程度不高、韧度不够、入锅即糊、不能久煮的缺陷。梁某花1000余元购来原料,按照产品说明书规定的使用方法,试煮了一锅粉丝,谁知下锅即糊并断丝。梁某要求厂方加倍赔偿,即赔偿购机费5000元,并承担原料费1000元,但遭到厂方拒绝,梁某即依照消费者权益保护法的规

定向法院起诉。那么,法院能支持梁某的请求吗?

消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受消费者权益保护法保护。本案例中梁某购买粉丝机是用于经营,用于生产需要,而不是用于生活消费,因而不属于消费者。虽然说明书与产品质量不符,扬州某机械厂存在欺诈行为,但本案不属于消费者权益保护法调整,即不能按消费者权益保护法规定的加倍赔偿原则处理。也就是说,梁某不能要求扬州某机械厂加倍赔偿。本案只能适用产品质量法,扬州某机械厂应赔偿梁某 2500 元购机款和原料款 1000 元,粉丝机、原料则交由机械厂处理。

5. 衣服试穿就得买吗?

徐杰与张红马上就要举行婚礼,两人商量决定去商场买结婚礼服。到了服装店后,营业员小姐笑容满面地为他们推荐。张红看上了一件红色上衣,便穿上试了试,但她又觉得不合适,换了一件又试,仍然不中意,两人决定到别处看看。营业员小姐见他们不买自家衣服,眨眼间便拉长了脸:“穿了试,试了穿,试穿了就得买,不买就别想走。”徐杰满脸不高兴地回了一句:“我们试试衣服就非得买,怎么能叫做‘试’,你也太不讲理了。”一方要卖,另一方不买,双方争吵起来。

试穿就得买吗?我国《消费者权益保护法》第9条明确规定:“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式。自主决定购买或者不购买任何一种商品,接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。”这里的自主,是指消费者的消费行为不受来自各方面的干扰,自己决定自己的事情。经营者让消费者试用商品,是对商品的一种推荐方式,消费者有权进行比较、鉴别和挑选,更有权利决定购买或者不购买。因此,试穿不一定就要买。农民朋友,如果您有着同样的遭遇,一定要据法力争,必要时可找工商部门或消费者协会处理。

6. 产妇住院,医院搭售奶粉合理吗?

产妇杨某在县人民医院住院生下一男孩,医务人员将一包奶粉当药品一样地发给杨某,杨某不解地说,我自己有奶,不需要奶粉。医务人员不耐烦地说:“不是你一个人要买,在本院生产的所有产妇都要买,这是我院的规定。”医院的上述做法合理吗?

医院搭售奶粉的做法不合理。

搭售,是指经营者利用其在某一方面的优势,把一种商品或服务附着于别的商品或服务一起出售。这

种强迫消费者购买自己不需要的商品的做法,严重地侵犯了消费者的自主选择权。消费者权益保护法规定,消费者有权自主选择商品品种或者服务方式。搭售行为是一种不正当竞争行为。我国反不正当竞争法规定:经营者销售商品,不得违背购买者的意愿搭售商品或者附加其他不合理的条件。因此,不征得消费者同意,医院强行搭售奶粉,是不合理的,杨某有权拒绝接受,还可以要求医院赔偿损失。同时,杨某还可向工商行政管理部门投诉,责令医院改正。

7. 顾客被殴打,旅社袖手旁观,应否承担责任?

1997年1月17日,浙江个体户谢某到福建晋江市联系业务,住宿在该市某旅社515房间。当晚11时50分,谢某外出回来,经过四楼走廊时,被一突然窜出的陌生男子拦腰抱住。谢某大声呼救,与其展开搏斗。在谢某呼救时,闻声赶来的该旅社服务人员和保安人员有十几人之多,但无一人上前阻止,致使谢某被殴打十几分钟,打得遍体鳞伤,精神受到了强烈刺激。陌生男子打人后逃窜,谢某在找不到打人的陌生男子的情况下,向法院起诉,要求该旅社赔偿损失。该旅社应向谢某赔偿损失吗?

《消费者权益保护法》第11条规定:消费者因购买、使用商品或接受服务受到人身、财产损害的,享有