

2009年导游考试政策法规消费者复习要点导游资格考试 PDF  
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/537/2021\\_2022\\_2009\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_AF\\_BC\\_c34\\_537571.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/537/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_537571.htm) 消费者权利作为一种基本人权，是生存权的重要组成部分。消费者的权利主要包括以下内容：保障安全权，保障安全权是消费者最基本的权利。知悉真情权 自主选择权 公平交易权 依法求偿权 依法结社权 求教获知权，既是消费者的权利，也是消费者的义务。维护尊严权 监督批评权 经营者负有下列义务：依法定或约定履行义务 听取意见和接受监督 保障人身和财产安全 不作虚假宣传 出具相应的凭证和单据 提供符合要求的商品或服务 不得从事不公平、不合理的交易 不得侵犯消费者的人身权 消费者组织，目前主要是指中国消费者协会和地方各级消费者协会，它们是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会团体。消费者组织的权利限制（1）消费者组织不得从事商品经营活动和营利性服务；（2）消费者组织不得以牟利为目的向社会推荐商品和服务。消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：与经营者协商和解；请求消费者协会调解；向有关行政部门申诉；根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；向人民法院提起诉讼。百考试题编辑整理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。经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。

"#F8F8F8" 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](http://www.100test.com)