

2009年导游考试政策与法规章节重点识记：消费者权益保护
法律导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读
原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_633662.htm 第七章 消费者权益保护法律 1

· *消费者向后以下权利：1) 安全保障权 (经营者应注意：提供商品或服务应符合国家标准或行业标准；暂无标准，应保证符合人身健康、财产安全的要求；对可能危及人体健康的商品和服务，要事先做真实和明确的警示，并标明或说明正确的使用方法；发现提供的商品或服务有严重缺陷，应及时同志，并采取措施；2) 知情权；3) 自主选择权；(是指在购买商品或接受服务时，消费者享有自主选择商品或者服务的权利。内容：消费者有权选择体统商品或服务的经营者，自主选择商品品种或服务方式；自主决定购买或不购买任何一种商品，接受或不接受任何一项服务；在选择商品或接受服务时，有权进行比较、鉴别和挑选。) 4) 公平交易权 (指消费者购买商品或接受服务时享有公平交易的权利。体现在：有权获得质量保证、价格合理，计量正确等公平条件；有权拒绝强制交易行为。)；5) 求偿权；6) 结社权；7) 获得有关知识权；8) 受尊重权；9) 监督权。 本文来源:百考试题网 2. 国家保护消费者合法权益不受侵犯，是消法中一项最核心的原则。内容：国家对消费者的合法权益不受侵犯负有法定义务；消费者要依法行使权利；国家采取措施，保障消费者依法形式权利。国家主要通过：立法机关的立法保护；行政机关的行政保护；司法机关的司法保护。 3. 消费者组织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。解决争议的途径：与经营者协商和解；请求消费者协会协调；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；向人民法院起诉。

4. 旅游投诉是指旅游者、海外旅行商、国内旅游经营者为维护自身和他人的旅游合法权益，对损害合法权益的旅游经营者和有关服务单位，以书面或口头形式向旅游行政管理部门提出投诉，请求处理的行为。特点：1) 投诉者与案件有直接利害关系的旅游者，海外旅游商等从业人员；2) 有损害行为发生；3) 被投诉者主观上有过错包括故意和过失。；4) 投诉所涉及的纠纷应发生在旅游活动中。；5) 受理机关是旅游行政管理部门所设立旅游投诉管理机构。

5. 投诉者的权利义务：有权了解投诉的处理情况，有权请求调节；有权与被投诉者合计；有权放弃或者变更投诉请求；按旅游投诉规定的范围、条件投诉；想投诉机关递交诉状。

6. 被投诉者权利义务：有权自行和解；有权依据事实，反驳投诉请求；在30日内作出书面答复；协助投诉机关调查核实投诉。

7. 投诉必须符合下列条件：与本案有直接利益关系；有明确的投诉者、具体的投诉请求和事实根据；属于本规定所列的投诉范围。

8. 投诉范围：1) 不履行合同或协议；2) 没有提供价质相符的服务；3) 故意或过失造成行李破旧或丢失；4) 故意或过失造成投诉者人身伤害；5) 欺诈投诉者，损伤投诉者利益；6) 私自授受回扣和索要小费；7) 其他损害投宿者利益的。

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