

提出索偿

- 商家无法对产品进行维修或更换或对商家来说不合理（例如维修或更换缺陷产品的费用非常高），又或者
- 如果商家没有在合理的时间内维修或更换缺陷商品，或没有办法在不给消费者带来严重不便的情况下进行维修或更换。

第二步骤

消费者可以：

- 保留缺陷商品和要求减价或者
- 退货退款*：

*若消费者已使用该商品，商家可建议从退款中扣除合理数额。商家可以现金或原先交易所用的付款方式退款。例如：若消费者用现金付款，他们有权要求以现金退款。不过，消费者也可选择接受礼券或信用票据。若消费者用礼券或信用票据付款，商家就可选择其一。

“柠檬法”（产品缺陷法）不会替代现有其他法律框架下已有的追讨行径，如产品销售法或普通法。如果消费者在产品缺陷法下寻求追讨行径，他须给予商家合理时间处理，若不行，才寻求其他法律途径。

法令的实施

- 生效期：二零一二年九月一日
- 新规定将被列入保护消费者（公平交易）法令当中，对租用购买法令和陆路交通法令（与车辆有关的条例）也作了相应的修改。

- 若消费者或商家须采取法律行动，他们可通过小额索偿庭（SCT）寻求帮助。小额索偿庭可接受高达一万元的索偿（若得到各方同意，索偿额可高达两万元）。
- 消费者须于产品送抵时的一年内向小额索偿庭索赔。
- 不过，小额索偿庭无法处理以租用购买方式购得的缺陷物品（不分索偿的多寡）。消费者可到其他法院或通过调解来寻求解决方案。

咨询服务

- 消费者可到新加坡消费者协会（CASE）咨询索偿是否合理和在法律下成立。
- 他们也可考虑通过消协寻求调解，作为和商家发生争端的另一解决方法。

欲知更多有关柠檬法的详情，请查阅消协网站
www.case.org.sg 或贸工部网站 www.mti.gov.sg



新加坡消费者协会（CASE）
锦茂路170号
乌鲁班丹社区大厦5楼单位1
新加坡邮区 279621

电话: 6100 0315
传真: 6467 9055

反馈: sayit@case.org.sg, www.case.org.sg



LEMON LAW

了解“柠檬法” (产品缺陷法)



什么是“柠檬法”（产品缺陷法）？

当产品在送抵时与合约不符，例如违反了合约上的明文规定，或不符合满意品质和性能的隐含条件。特别是经过了多次维修都无法合理操作时，产品缺陷法（俗称“柠檬法”）将给予消费者某些权利。

例如：

- 1) 供应商承诺货品的某些规格，或符合该类产品一般的使用用途，实际上却没有。
- 2) 货品送抵时发现损坏或品质不符合令人满意的标准。

*注：若消费者在购买产品前已经知晓产品有缺陷，或在检验货品时应该发现产品缺陷，消费者不能通过“柠檬法”索赔。消费者应该在购买前或付费时验货，确保货品完好无损。

产品缺陷法包括哪种产品？

所有的私人产品，包括以下产品，但不包括法律权利和金钱：

- 实质物品，包括通过网上平台购买的物品。
- 二手产品和车辆。
- 用作展示用途的产品，有微小缺陷的降价产品，或标明“不能退货”或“不能更换”的特价产品。
- 租用购买合约下的产品或含附带条约售卖协议下购买的货品，但不是出租或出售的产品。

产品缺陷法不适用于哪种产品？

- 服务
- 出租和租赁的产品
- 房地产
- 消费者对消费者的交易
- 企业对企业的交易

六个月内的时间框架

产品在送抵后六个月内如果被发现是缺陷产品，将会被认定在产品送抵时就已存有缺陷，除非商家能够提供证明推翻此认定。如果消费者在六个月后才发现缺陷，他必需证明产品在送抵时已含有缺陷，才能于产品缺陷法下提出索赔。

*注：货架时间少于六个月的产品，如消耗品和食品的保质期一般不会超出普通的货架时间。在这类情况下，产品在送抵时遭损坏的假设并不成立。

为确保索赔时能证明产品购买的时间和地点，消费者应保留发票为消费纪录。

在什么情况之下，消费者将无法索赔？

如果发生以下情形，消费者将无法索赔：



- 自己损坏了产品，例如使用和保存失当或未经认可的维修而造成产品损坏。
- 产品的缺陷源自消费者的穿戴、使用或自然耗损，而并非产品的潜在缺陷。
- 消费者在购买产品前已经知晓产品有缺陷（例如商家在购买前已向他们具体说明缺陷，或缺陷过于明显，购买时若有检查必可发现。）
- 消费者随意改变主意，不再想要该产品，或认为产品不适用于某个特别用途，并非因为产品的潜在缺陷。

*注：在某些情况下，零售商能对消费者寻求追讨行径，或防止他们进入场所胡闹。欺诈性索赔可能会引起刑事法律责任。

消费者的法律权利-两步骤

第一步骤

消费者可以先向商家提出在合理的期限内，和在不对消费者造成诸多不便的情况下，对缺陷产品进行维修或更换。若消费者要求的比另一项选择的成本高出许多或不合理，商家可以选择另一补偿方法。产品若在保证期内，商家也能通过出产商和批发商的保证服务对缺陷产品进行维修或更换。

若符合以下情况，消费者可以寻求第二步：