



扫码阅读

商家的这些话没有法律效力

■ 江西省兴国县人民法院
颜东岳

为逃避责任，许多商家往往会打出“概不负责”“不予退费”“损失自理”等告示，当消费者索要赔偿时则以“有言在先”为由拒绝。其实，商家的类似告示、说法，在法律上站不住脚，没有法律效力。

“赠品质量，概不负责”

为招揽顾客，一家超市推出“购物送大礼”活动。邱女士按照活动规则获得一口压力锅。谁知，邱女士在使用时，该压力锅突然发生爆炸并导致其受伤。面对邱女士索赔2万余元医疗费用的要求，超市以其已明确告知“对所有赠品质量概不负责”为由拒绝。

点评：超市必须承担赔偿责任。《零售商促销行为管理办法》第十二条规定：“零售商开展促销活动，不得降低促销商品（包括有奖销售的奖品、赠品）的质量和售后服务水平，不得将质量不合格的物品作为奖品、赠品。”即零售商应当对奖品、赠品承担等同于商品销售的责任和义务。而《消费者权益保护法》第四十九条指出：“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿残疾生活辅助具费和残疾赔偿金。造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。”

因此，超市“概不负责”的声明无效，邱女士有权索要因使用该超市提供的赠品而导致的损害赔偿。

“一经办卡，不予退费”

方女士花费1.2万元在一家美容中心办理了一张保健卡。一个月后，因工作调动，方女士无法继续在该美容中心进行保健，只好要求美容中心退回剩余的费用。然而，美容中心却以其已经言明“一经办卡，不予退费”为由拒绝。

点评：该美容中心应当退费。《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条规定：“经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。未按约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。对退款无约定的，按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。经营者对消费者提出的合理退款要求，明确表示不予退款，或者自约定期满之日起、无约定期限的自消费者提出退款要求之日