

商家的这些话说了也等于白说

为逃避责任，许多商家往往会告示“概不负责”“不予退费”“损失自理”等，当消费者索要赔偿时则以“有言在先”拒绝。其实，商家的类似告示说了等于白说！

图片来自网络



“赠品质量，概不负责”

【案例】：一家超市为招揽顾客推出“购物送大礼”活动。邱女士按照活动规则获得一只压力锅。邱女士在使用压力锅时，锅突然爆炸，导致其受伤。邱女士索要2万余元医疗费用，超市以其已经明确告知“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。

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。”即超市“概不负责”的声明无效。

“一经办卡，不予退费”

【案例】：方女士花12000元在某美容中心办了一张保健卡，一个月后，因工作调动提出退回余款，却被美容中心以其已言明“一经办卡，不予退费”为由拒绝。

【点评】：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起超过十五日未退款的，视为故意拖延或者无理拒绝。”

“外带酒水，收开瓶费”

【案例】：郭女士在一家酒店宴请好友时带了两瓶红酒。席间，郭女士让服务员帮忙开酒。结账时，郭女士发现被加收了80元“开瓶费”。酒店的解释是其在门口张贴告示告知顾客：谢绝自带酒水，否则，对酒类一律收取40元/瓶的“开瓶费”。

【点评】：郭女士有权拒付“开瓶费”。消费者权益保护法第二十六条规定：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式

条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”正因为酒店加收“开瓶费”属于限制消费者权利的不公平、不合理的告示，决定了不管郭女士是否知晓，都对其没有法律约束力。

“免费停车，损失自理”

【案例】：黄女士从一家宾馆退房取车时，发现自己停放在停车场的小车前挡风玻璃被人砸烂了，而宾馆面对黄女士提出的赔偿请求一口拒绝，理由是其已经在停车场的入口处明确告示：免费停车，造成车辆等任何损失，均由停车人自理。

【点评】：宾馆必须赔偿损失。虽然民法典第八百九十七条规定：“保管期内，因保管人保管不善造成保管物毁损、灭失的，保管人应当承担赔偿责任。但是，无偿保管人证明自己没有故意或者重大过失的，不承担赔偿责任。”与之对应，宾馆没有收取停车费，似乎确实不应该

承担对所保管小车的赔偿责任。其实不然。因为停车场作为宾馆的配套设施以及吸引顾客的入住手段，其运作产生的成本已分摊在其他项目的消费上，即已间接地产生了收益，黄女士之所以入住也正是有着相应的因素，故宾馆所谓的“免费”并非真正意义上的免费。颜东岳

欺诈入职被辞，能否索要未书面签约的两倍工资？

编辑同志：

一家公司在招聘某岗位人员的时候，对于学历、资质、工作经历等等都有着明确的要求。由于心仪该工作而自己又不符合该岗位的要求，我便伪造了相关资料和经历前去应聘并获得了成功，但彼此没有签订书面劳动合同。公司发现问题之后，立马让我走人。请问：我能否向公司索要没有签订书面劳动合同的两倍工资？

读者 邱岚岚

邱岚岚读者：

你无权向公司索要没有签订书面劳动合同的双倍工资。

虽然《劳动合同法》第八十二条规定：“用人单位自用工之日起超过一个月不满一年未与劳动者订立书面劳动合同的，应当向劳动者每月支付二倍的工资。”《劳动合同法实施条例》第六条也指出：“用人单位自用工之日起超过一个月不满一年未与劳动者订立书面劳动合同的，应当依照劳动合同法第八十二条的规定向劳动者每月支付两倍的工资”，但它们中有关两倍工资的适用，是以劳动关系合法、有效为前提，可你与公司之间的劳动关系确属非法、无效。这里涉及欺诈问题，指的是一方故意编造虚假情况或者隐瞒真实情况，使对方陷入错误认识而违背自己真实意思表示进行对应行为。你不顾自己不符合公司明确提出的招聘条件，伪造相关资料和经历应聘，使公司以为你符合条件而录用，无疑具备欺诈的构成要件。而《劳动法》第十八条规定：“下列劳动合同无效：（一）违反法律、行政法规的劳动合同；（二）采取欺诈、威胁等手段订立的劳动合同。无效的劳动合同，从订立的时候起，就没有法律约束力。确认劳动合同部分无效的，如果不影响其余部分的效力，其余部分仍然有效。”《劳动合同法》第二十六条也指出：“下列劳动合同无效或者部分无效：（一）以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使对方在违背真实意思的情况下订立或者变更劳动合同的；（二）用人单位免除自己的法定责任、排除劳动者权利的；（三）违反法律、行政法规强制性规定的。”即你与公司的劳动关系当属无效。

廖春梅