

消费维权，莫忽视这些死角

日常生活中，当您购买到假冒伪劣商品时，都会理直气壮地讨个说法。但在遇到下列看似合理的情况时，消费者往往感到无从索赔甚至不自觉地放弃。其实，这也是您应有的权利，应该理直气壮地提出索赔要求。

情形一：保修卡丢失≠免费维修权丧失

去年8月底，石先生在一家家电商场购买了一台笔记本电脑，使用不到一年，电脑主板就出现了质量问题，无法正常使用。由于不慎将保修卡丢失，石先生找到销售商要求免费维修时，商家表示，虽然持有购机发票，但因为消费者不能提供保修卡，他们将不予免费维修，并指出这是“行规”。无奈，石先生只好向消费者协会投诉。经消协主持调解，电脑经销商免费为石先生的电脑进行了维修。

说法：修订后的我国消费者权益保护法（以下简称“消法”）第二十四条规定“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。”根据相关规定，电脑主机的三包期限为两年。国家质检总局、信息产业部共同颁布的微型计算机商品修理更换退货责任规定第九条规定：“在三包期内，消费者凭发票和三包凭证修理、退货、换货。如果消费者丢失发票和三包凭证，但能够证明该微型计算机

商品在三包有效期内，销售者、修理者、生产者应当按照规定负责修理、更换。”本案中，石先生购机后按产品使用说明的要求进行使用、维护和保管，电脑主板出现质量问题并非其不当使用造成，虽然丢失了保修卡，但仍持有发票，电脑仍在三包有效期内。根据上述规定，商家应当进行免费维修。

情形二：拒绝出具发票——如此做法有代价

消费者刘先生和朋友在城区一家饭店就餐，结账后向服务员索要发票时，被告知刚刚用完，让他下次来时再开具发票，而刘先生的家和工作单位都在郊区，为了一张发票专门再跑一趟实在不值得，最后只得放弃。

说法：针对经营者无故拒绝提供发票或“开发票则加税点”等做法，消法将经营者向消费者提供发票确定为一项法定义务。该法第二十二项规定：“经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据；消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。”国家工商行政管理总局发布的关于处理侵害消费者权益行为的若干规定第四条规定：“消费者接受经营者提供的商品或者服务后，向经营者索要发票、收据、购货卡、服务卡、保修证等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具，并不得加收任何费

用。消费者索要发票的，经营者不得以收据、购货卡、服务卡、保修证等代替。有正当理由不能即时出具的，经营者应当按照与消费者协商的时间、地点送交或者约定消费者到指定地点索取。经营者约定消费者到指定地点索取的，应当向消费者支付合理的交通费用。对经营者不履行前款规定的义务的行为，工商行政管理部门应当责令其改正，并在市场主体信用监管信息中予以记载。”

情形三：免费维修就是不修不换？

刘先生在电子商城买了一台组装电脑，当时商家郑重承诺免费维修。一周后，机器就出现蓝屏、死机等故障，刘先生要求退货，商家却说维修是免费的，请他务必送修。没想到的是，这一“修”就前后修了近10次，先后修理了光驱、内存、显卡等部件。刘先生半年中总光“送修”用了半个多月时间，其间一再要求退货，商家则总是以免费维修为由，强调只修不退换，如果执意退换货的话，则须支付近2000余元的维修费用。而如今保修期刚过，商家却拿出新招，以过了保修期为由，开始对这台屡修屡修的电脑收取高额的维修费用。

说法：国家三包规定对商品三包（退货、修理、更换）做出了明确具体的规定：三包有效期自开具发票之日起计算，扣除因修理占用和无零配件待修的时间。三包有效

期内消费者凭发票及三包凭证办理修理、换货、退货。产品自售出之日起7日内，发生性能故障，消费者可以选择退货、换货或修理。退货时，销售者应当按发票价格一次退清货款，然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。产品自售出之日起15日内，发生性能故障，消费者可选择换货或者修理。换货时，销售者应当免费为消费者调换同型号同规格的产品，然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。同时，在三包有效期内，修理两次，仍不能正常使用的产品，凭修理者提供的修理记录和证明，由销售者负责为消费者免费调换同型号同规格的产品或者退货，然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。根据上述规定，只要在保修期内连续两次修理还不能正常使用的，不管商家什么态度，消费者都有权坚决要求退换。而商家的伎俩就是以“免费维修”为幌子，不断拖延保修期，试图以屡次修理来规避退换货义务，期限一过则明目张胆地收取维修费用。此外，为了保证维修质量，避免滥收费用，家用电器商品维修服务工作管理办法还规定，商品经过维修单位维修后，应当保证一个月内不再出现同样故障，否则维修单位应当给予免费维修。

情形四：赠品致人损害与商家无关？

李先生在超市购买了一套健身

器材，同时获赠了一只电饭煲。回家后，李先生在试用电饭煲时发生爆炸，致使本人人身和财产受到损害，医疗费和财产损失计1.2万元。经鉴定，该电饭煲系不合格产品。李先生多次要求超市赔偿损失，商场均以赠品不是商品为由拒绝赔偿。为此，李先生诉至法院。法院经审理判决原告胜诉，被告赔偿全部损失。

说法：从本案表面上看，商家对消费者是一种无偿赠与行为，但实质上，双方之间是一种商品买卖合同关系。合同法规定，赠与成立的前提必须是无偿。“无条件赠与”是赠与的主要特征。但具体到本案，商家此时的赠与却是附条件的，其条件就是以营利为目的、可以给商家带来可观或较大利润的商品买卖行为，消费者只有在完成了商家规定的购买“任务”后，才可能获得“赠品”。因此，“赠品”这时已不再具有无偿的特征，而变成了附条件、附义务的交换，故其已不属于赠品，而是商家所销售商品中的一部分。既然是商品，商家就应当按照《消法》第十八条“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求”的规定，向消费者提供合格商品。根据上述规定，消费者必须将“赠品”视为商品，并用商品的标准去检验“赠品”的内在与外在质量，一旦发现问题或造成人身、财产损害，要及时通过投诉、调解、诉讼等途径维护自身的合法权益。

（张兆利 王晓芳）

结伴春游突发重疾，同伴不予施救应当赔偿

问：几天前，我69岁的丈夫邀请老友雷某结伴去春游。不料，爬山途中我丈夫因运动量过大，导致血压骤然上升而突发旧疾，并由于疼痛难忍昏倒在地。雷某见状，出于担心受到牵连，竟独自离开，甚至既没有向不远处的一家诊所求救或拨打120等求救电话，更未将情况及时告知我和子女。直到两个小时，我丈夫才被好心的路人发现并送往医院抢救，可惜因为已经错过时机而不幸去世。事后，我曾要求雷某给予赔偿，但却遭到拒绝，

理由是我丈夫发病系自身的身体状况所致，而其并没有实施任何加害行为。请问：雷某的理由成立吗？

周敏英

答：雷某的理由不能成立，其应承担一定的赔偿责任。

根据相关法律规定，行为人就其行为是否应承担侵权责任赔偿义务，必须从其行为是否违法、是否造成他人损害、是否存在过错、违法行为与损害结果之间是否具有因果关系等四个构成要件来确定，只要能够肯定，行为人便难辞其咎。

结合本案，可以发现雷某的行为恰恰与之吻合：一方面，雷某违反了自身的法定义务。你丈夫结伴与雷某春游，意味着双方有着共同的目的，也实施了共同的行为，由此便产生了在这一过程中互相关心、互相帮助、互相爱护、互相照顾的义务，即一旦一方出现意外乃至处于危险状态，另一方面必须在力所能及的范围内，帮助消除危险，防止损害的发生或扩大。可雷某在你丈夫爬山出现意外且身处危险后，完全有能力、有条件向不远处的诊所

求救或拨打120等求救电话，以及将情况及时告知你和子女，却基于一己之私而没有通过举手之劳帮助消除危险，甚至见死不救地独自离去，不仅应当受到道德谴责，也违反了自身职责。另一方面，雷某存在过错。即在你丈夫突发疾病、倒地昏迷的情况下，雷某明知如果不及时施救将导致损害后果，却听之任之，已具备主观上的间接故意。

再一方面，雷某的行为已经造成损害。即由于雷某没有及时采取

相应措施，使你丈夫最终失去了最佳的抢救时机。第四，雷某的行为与你丈夫的死亡之间存在一定的因果关系。如果雷某能及时施救，你丈夫的疾病也许能够得到及时控制，至少可以为抢救提供机会，而其置之不理，则已经使这种可能不复存在。值得一提的是，你丈夫死亡的直接原因，的确源于自身的身体状况以及未能控制好运动量等，故雷某只能在未尽保障义务范围内承担一定赔偿责任。

（颜东岳）

想早婚？不妨看完这些再决定

《婚姻法》第六条规定：“结婚年龄，男不得早于二十二周岁，女不得早于二十周岁。”与之对应，结婚就是指未到法定年龄而“结婚”。那么，法律对这一特殊婚姻群体的纠纷处理有什么特别规定呢？

早婚，婚姻关系自始无效

【案例】仅仅通过一个月的网恋，20岁的肖男与18岁的女李女不顾自己未达法定婚龄，很快决定“闪婚”。肖男的父母尽管起初坚决反对，但终因架不住两人寻死觅活地相逼，只好于2015年10月为他们举行了婚礼。可李女的父母却不能接受，并在一个月后向法院递交了要求确认肖男与李女婚姻无效的申请，法院支持了该请求。

【点评】《婚姻法》第十条第（四）项规定，“未到法定婚龄的”婚姻无效。《最高人民法院关于

适用〈婚姻法〉若干问题的解释（一）》第七条也指出：“有权依据婚姻法第十条规定就已办理结婚登记的婚姻申请宣告婚姻无效的当事人，包括婚姻当事人及利害关系人。利害关系人包括：……（二）以未到法定婚龄为由申请宣告婚姻无效的，为未达法定婚龄者的近亲属。……”《最高人民法院关于适用〈婚姻法〉若干问题的解释（二）》第二条同样表明：“人民法院受理申请宣告婚姻无效案件后，经审查确属无效婚姻的，应当依法作出宣告婚姻无效的判决。”即李女父母的请求成立。

早婚，解除同居法院不管

【案例】郭女与赵男同居时年仅17岁，属于典型的早婚。也正

因为彼此年龄小，考虑问题很不成熟乃至偏激，同居后不久，两人的矛盾便日益加剧。最终，郭女无奈地选择了离开。可赵男不干，不仅四处寻找郭女，甚至一旦找着便纠缠不休。郭女只好于2015年12月诉请法院要求解除彼此的同居关系。岂料法院却裁定不予受理。

【点评】《最高人民法院关于适用〈婚姻法〉若干问题的解释（二）》第一条规定：“当事人起诉请求解除同居关系的，人民法院不予受理。但当事人请求解除的同居关系，属于婚姻法第三条、第三十二条、第四十六条规定的‘有配偶者与他人同居’的，人民法院应当受理并依法予以解除。当事人因同居期间财产分割或者子女抚养纠纷提起诉讼的，人民法院应当受

理。”即法院对解除同居关系的案件，除非是“有配偶者与他人同居”的，一律不予受理。即使受理了，也只能裁定驳回起诉。换句话说，就是同居关系的解除只有自行了结，“剪不断理还乱”的烦恼只能是自作自受。

早婚，没有相应权利义务

【案例】2016年元月5日，与19岁的胡女同居仅7个月的黄男，因交通事故而不幸身亡。尽管保险公司和肇事者赔偿了巨额的死亡赔偿金、精神损害抚慰金等，黄男的父母就是一分也不给胡女。胡女一气之下，以“妻子”的身份提起诉讼，要求法院责令黄男父母与其分割，可法院却未考虑确已同居的事实，照样驳回了其诉请。

【点评】《婚姻法》第十二条规定：“无效或被撤销的婚姻，自始无效。当事人不具有夫妻的权利和义务。同居期间所得的财产，由当事人协议处理；协议不成时，由人民法院根据照顾无过错方的原则判决。对重婚导致的婚姻无效的财产处理，不得侵害合法婚姻当事人的财产权益。当事人所生的子女，适用本法有关父母子女的规定。”《最高人民法院关于适用〈婚姻法〉若干问题的解释（一）》第十五条也指出：“被宣告无效或被撤销的婚姻，当事人同居期间所得财产，按共同共有处理。”正因为胡女与黄男早婚，决定了胡女只对子女、同居财产享有权利，此外则与其无关。（廖春梅）