

晨晨
帮帮帮

求助热线：19823572099

互动平台：《重庆晨报》微信公众号
抖音号、今日头条号

七日无理由退货 哪些能退,哪些不能退?

《中华人民共和国消费者权益保护法》中规定的“七日无理由退货”规则作为保护消费者权益,增强消费能力的重要规则,在网络消费领域发挥着重要作用。针对“七日无理由退货”问题,北京互联网法院昨日发布了几个典型案例。

奢侈品经营者标注“不适用七日无理由退货” 不当然对消费者发生效力

案例:胡某在韩某经营的店铺购买某奢侈品女包,该商品详情界面显示有“温馨提示:该商品不支持七日无理由退货”。胡某收到货七天内,在平台申请七日无理由退货,该申请被韩某驳回。

判决:法院最终的判决显示这样的标注“不当然对消费者发生效力”,最终支持了胡某的退货请求。

本案明确,在奢侈品不存在法律上规定的不宜退货的情况下,经营者不能以商品详情页标注“不支持七日无理由退货”,而拒绝消费者的退货申请,有利于充分保护消费者合法权益,更好地促进网购奢侈品行业规范发展。

盲盒类商品已线上拆封 不适用七日无理由退货

案例:韩某在网店购买盲盒福袋商品50余件,花费2万余元。后原告反悔,在未收到货的情况下,申请“七日无理由退货”,遭拒,原告诉至法院。

判决:法院认为,根据现有证据,商品订单详情页明确写明“商品为特殊类商品,完成拆福袋后……不支持七日无理由退货”,考虑到涉案福袋商品的特殊性质,原告购买的盲盒商品已线上“拆封”,在内容被知晓的情况下,其商品价值已实现,此时要求盲盒经营者接受无理由退货,必然会影响到盲盒销售的常规状态。涉案福袋商品应属《消保法》第二十五条中规定的,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品。商家在商品销售页面已对“不适用七日无理由退货”进行明确提示,且消费者在购买前已表示明确知晓。法院判决驳回原告全部诉讼请求。

退货商品“不完好”并非消费者造成的 经营者不得拒绝退货

案例:吕某在某公司经营的店铺购买一件羽绒服,该商品详情界面显示有“七天无理由退换:满足相应条件(吊牌缺失、洗涤后不支持)时,消费者可申请‘七天无理由退换货’”。吕某在收到羽绒服同日以“七日无理由退货”向某公

司提出退货申请。某公司以涉案羽绒服“水洗标、扣子洗变色,扣子磨损,严重影响商品完好”为由拒绝退款并拒收快递。

判决:法院认为,吕某无法提交证据证明其收货时商品的情况,某公司亦无法证明其发货时商品的情况。结合日常生活经验判断,吕某从收货一申请退货一退货发出的时间间隔仅17小时,衣物的水洗标和扣子一般无法在如此短时间内即呈现较为严重磨损的情况。涉案羽绒服被吕某长时间穿着或经过多次

水洗而造成磨损的可能性较低,被告提供的现有证据不足以证明涉案羽绒服存在的磨损问题是由吕某造成,不应据此认定吕某退回的商品并非完好。法院判决支持原告退款退货的诉讼请求。

手机激活后贬值价值较大 不适用七日无理由退货规定

案例:(略)

判决:手机属于电子电器类商品,一般情况下,此类商品的“完好”并非“商品包装完好”。对于手机这类商品,消费者拆封、开机,才能确认商品的品质和功能,且拆封后不会导致商品品质发生改变,故单纯的包装拆封,不能成为网络商品销售者排除适用“七日无理由退货”规定的理由。

但手机一旦被消费者激活后,就会产生数据类使用痕迹,按照普通公众的一般认知,不能再作为新机销售,价值贬值较大。法院的判例显示,这种情况下,不能适用七日无理由退货规定。

链接 “七日无理由退货”法律条款

《中华人民共和国消费者权益保护法》

第二十五条,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但下列商品除外:(一)消费者定做的;(二)鲜活易腐的;(三)在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;(四)交付的报纸、期刊。

纵深 涉“七日无理由退货”司法适用存在三大难点

3月14日,北京互联网法院发布涉“七日无理由退货”纠纷案件审理情况。通报显示,涉“七日无理由退货”消费纠纷案由主要涉及信息网络买卖合同纠纷、产品责任纠纷、网络服务合同纠纷等。法院认为,涉“七日无理由退货”案件审理主要存在以下几个方面的问题:一是“不宜”退货商品的范围认定难。二是退货商品“完好”的标准判定难。三是确认程序设置的效力厘定难。

比如,部分经营者对普通服饰、鞋类商品等非“不宜”退货商品,通过在销售页面标注“不支持七日无理由退货”,随意扩大不适用七日无理由退货适用范围;而对于盲盒等新类型商品,因其存在的基础即为不确定性和即时满足性,因此对于该类商品是否可以界定为根据商品性质“不宜”退货的商品,成为消费者和经营者之间争议的焦点。

同时,对于“完好”的判定标准,部分经营者以电子产品拆封、家具进行过组装、鞋盒破损等情况影响商品价值为由,拒绝消费者的七日无理由退货申请;亦存在消费者对商品进行了无偿短期使用后,仍申请七日无理由退货,甚至申请“仅退款”的情况。

此外,部分平台及经营者在销售商品时,一般通过在商品

《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》

第七条对《消保法》第二十五条作出列举式解释,经消费者在购买时确认,可不适用的三种商品:

- (一)拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品,或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品;
- (二)一经激活或者试用后价值贬损较大的商品;
- (三)销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。

详情页面及商品名称下方标注“不支持七日无理由退货”的方式来对消费者进行提示。法院认为,上述提示方式属于格式条款,且对于部分普通消费者来说此种提示方式难以引起其注意,造成了消费者实际上未经确认而购买“根据商品性质不宜退货的商品”,却无法退货的情况。

基于此,北京互联网法院表示,“不宜”退货商品需进行个案审查,不应仅以经营者标注“不支持七日无理由退货”,作为适用七日无理由退货的标准。互联网销售的盲盒类商品,经营者充分告知提示且消费者单次购买时确认,不适用“七日无理由退货”规则。

与此同时,因检查商品的必要对商品进行拆封,不应直接据此认定商品并非“完好”。无理由退货并非无条件退货,消费者未对退货商品保持“完好”,不应予以支持。

此外,对于“一经激活或者试用后价值贬损较大的商品”,经营者未在商品销售必经流程中设置显著的单次确认程序,不能排除适用“七日无理由退货”规则。

据央视新闻、澎湃新闻

一键“偷油”最多20%! 4万余台作弊加油机流向全国

在加油站加油,加油机每次少加2%,消费者浑然不觉……记者近期在全国多地采访发现,一些加油站经营人员通过非法安装加油机计控主板,让加油机既可“偷油”又可偷税,严重侵害了消费者利益和国家税收权益。值得一提的是,自2017年以来,有厂家累计向全国多地销售作弊加油机4万余台,涉及20余个省份。

据了解,2023年查处加油机作弊违法案件829件,涉案金额10.87亿元,移送司法机关42件。

在重庆市某区县加油站,记者随执法人员看到,3台加油机内部各加装了一棕一白2根电线。进入加油站“网络监控系统(模式1)”,点击键盘“Ctrl+Shift+G”后,弹出“设置”界面,通过在此界面设置不同参数,加油机可“偷油”10%甚至20%。

“我们在查处案件时发现,一批流动性很强的‘背包客’(非法技术人员)主动上门,帮加油站非法改装加油机。这些‘背包客’按一把加油枪2000元至5000元不等的价格,将加油枪对应的原计控主板改装为具有‘偷油’功能的作弊主板。”重庆市市场监管综合行政执法总队产品质量支队副支队长黄剑说,这些“背包客”往往选择市场占有率比较高的老品牌加油机进行技术破解,以向更多加油站推销他们的作弊产品。

2023年3月,根据公安部门提供的线索,浙江省江山市市场监管部门检查一家问题加油站时,发现该加油站5台加油机安装了既可“偷油”又可偷税的作弊计控主板。“经调查,作弊加油机加油时可‘偷油’2%,远超国家计量规定的加油机最大允许误差±3%的要求;涉案的加油机还隐藏了11.14万升的销售数据,涉嫌偷漏税90余万元。”江山市市场监管部门工作人员说。

加油机“偷油”偷税,离不开一些厂家或技术人员的支持。2023年3月,黑龙江大庆公安机关在联合执法检查中发现,辖区内某加油站移动加油车存在“偷油”功能。经查,涉案作弊移动加油机系南方某公司生产;该公司在生产移动车载加油机过程中,勾连技术人员实现遥控加油机达到“缺斤少两”功能。自2017年以来,该公司累计向全国多地销售此类作弊加油机4万余台,涉及20余个省份。

案发后,公安部门抓获关键环节犯罪嫌疑人26人,成功打掉一家作弊移动加油机生产厂商,扣押作弊移动加油机主板2000余个。

据新华社

二手商品如何维权? 留足证据很关键

近日,川渝消委会在公布的一批2023年度消费维权优秀案例中,曝光了这样一个案例。

2023年1月16日,消费者刘某在璧山区月亮井二手车电售部,花1300元购买了一台二手冰柜用于冷冻储存猪肉。购买过程中,消费者告知了商家购买冰柜的用途,商家口述“二手冰柜冷冻效果弱于新冰柜,但是可以用于冷冻储存猪肉”。

随后,商家花费了150元的运费,将冰柜运送到刘某家中。在使用冰柜过程中,消费者发现冰柜制冷效果太差,冰柜的最低制冷温度为零下5℃,要求商家退款退货,商家拒绝。消费者遂向重庆市璧山区消委会投诉。

璧山区消委会集体讨论认为:

二手冰柜不属于“三包”目录内产品,不适用“三包”规定;双方未签订合同,无法书面确定双方责任、义务与商品性能;冰柜没有实际意义上的损坏,无法适用《旧电器电子产品流通管理办法》中的保修规定。

本案中商家虽告知了消费者“旧冰柜制冷效果弱于新冰柜”,在一定程度上履行了告知义务,但是冰柜实际的制冷效果不能满足猪肉长时间储存要求,消费者的诉求应予支持。

经调解,由商家在扣除150元运费后,退还消费者1150元,并由商家负责将冰柜自行运回。

提醒广大消费者:

在购买二手商品时注意保留相应的证据来支持自己的立场,以便进行消费维权。例如,商家对产品的描述,新旧程度、磨损情况等。

新重庆-上游新闻记者 严薇