

“七天无理由”从哪天算，拆封不能退？

中消协发布消费提示

日常网络消费中，消费者因虚假宣传、商品质量等原因申请退货，商家以“超过七天不能退”“拆封不能退”等类似理由拒绝退货，合理吗？为保障广大消费者依法享有的退货权，中国消费者协会27日发布消费提示，提醒消费者注意退货相关问题，避免被忽悠放弃退货。



图片由AI生成

商家以超过七天为由不退，合法吗？

要区分退货原因，不能一概而论。如果是消费者原因导致的退货，比如买完不想要了或者买错了，根据消费者权益保护法规定，远程购物场景下，消费者可以自收到商品之日起七日内申请无理由退货。

如果是商家销售的商品存在质量问题，比如质量瑕疵、质量缺陷等，消费者有权依法要求退货、更换或修理（俗称“三包”）等。此时退货条件不区分线上线下，都遵循“有

约定按约定，无约定按法定，约定不得低于法定”的原则，法定最短退货时间为七天。

根据消费者权益保护法第二十四条，无国家规定和当事人约定的，质量问题退货期限最低为消费者收到商品之日起七日内。七日后，若质量问题较为严重，导致不能实现合同目的，比如无法正常使用、多次维修仍有故障等，根据民法典第六百一十条，消费者仍可主张解除合同，要求退货。

以手机为例，根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》，主机三包有效期为一年。当手机出现无

法开机、不能正常登录或通信等性能故障时，自售出之日起七日内，消费者可选择退换货；15日内，消费者可选择换货；三包有效期内，经两次修理，仍不能正常使用的，消费者可申请换货。商家无同型号同规格商品，消费者不愿意调换其他型号规格的手机而要求退货的，商家应当负责免费为消费者退货。

《部分商品修理更换退货责任规定》《家用汽车产品修理更换退货责任规定》《微型计算机商品修理更换退货责任规定》《家用视听商品修理更换退货责任规定》等三包规定，对不同类别商品的退换货条件和期

限作了规定，消费者可以根据需要查看对照，有理有据申请退货。

此外，若消费者对商品真伪存疑，可在微信或支付宝搜索“消协315”小程序，通过“消协帮您找，扫码辨商品”功能，与中国物品编码中心国家商品数据库中的信息进行核验。因质量问题退货时，根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十八条、《侵害消费者权益行为处罚办法》第八条规定，商家应当在消费者提出退货要求之日起、国家规定或当事人约定期满之日起十五日内，按照发票等购货凭证或者服务单据上显示的价格一次性退清相关款项，不得拖延。

“无理由退货”规定适用于哪些场景？

一是法定仅限远程购物消费场景。根据消费者权益保护法第二十五条和《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》，网络、电视、电话、邮购等远程购物消费场景下，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。

商家应当严格落实法定责任，保障消费者的合法退货权。消费者应当遵循诚实信用原则，合理申请无理由退货，不损害商家和其他消费者的合法权益。

二是线下商家自愿承诺“无理由退货”。近年来，市场监管部门、消协组织大力开展放心消费主体培育，倡导和鼓励经营者主动公开并履行优于法律规定的承诺，推动线下无理由退货，改善消费体验。消费者可以在微信搜索“消费查”或扫

描二维码进入“消费查”小程序，按地区、企业名称、商品类别查找承诺开展线下无理由退货的商家。

商品已拆封还能退货吗？

适用远程购物“七日无理由退货”规则时，消费者应当保障退回的商品完好。拆封和商品完好没有直接关系。所谓商品完好，是指商品能够保持原有品质、功能，商品本身、配件、商标标识齐全。

消费者基于查验需要而打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试，不影响商品的完好。商家不得单纯以“已拆封”为由拒绝七天无理由退货。

哪些商品不适用远程购物“七日无理由退货”规定？

法定四类商品和经消费者确认的三类商品不适用。远程消费场景下，以下四类商品不适用七日无理由退货规定：消费者定做的商品，鲜活易腐商品，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，交付的报纸、期刊。

以下三类商品，购买时经消费者确认的，可以不适用七日无理由退货规定：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；一经激活或者试用后价值贬损较大的商品；销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。

除以上情形外，商家不得擅自扩大不适用无理由退货的商品范围，侵害消费者的法定退货权。

据央视

用了近20年的手机号，注册人却不是我 这个号码该归谁？

如今，手机早已不只是通话联络的工具。手机号，更是绑定了使用者的数字生活，既是社交圈的通行证、电子钱包的钥匙、出行轨迹的记录者，更是我们畅游数字世界的“身份证”。

近日，北京市通州区人民法院审结一起手机号使用权纠纷案件。小浩未成年时，他的母亲委托戴女士办了个手机号，登记在戴女士名下，近20年来一直由小浩使用。后来小浩请求过户，戴女士不同意，反而要求返还号码，双方就此产生争议。

如果手机号实名登记人不是实际使用者，号码该归谁？



图片由AI生成

用了近20年的手机号“过户”受阻引发纠纷

2008年，小浩的母亲委托亲戚戴女士，为当时还未成年的小浩办理一个手机号。戴女士的丈夫使用戴女士的身份证，为案涉手机号码办理了电信入网实名登记手续。号码激活后，一直由小浩实际掌控、使用，并按时缴费，戴女士从未实际使用、管理过这个号码。

近20年，小浩用这个号码注册了微信、支付宝、抖音等社交平台，

绑定了银行卡，接收过无数工作信息、家人问候、验证码通知……这个号码已和他的生活牢牢“绑定”在一起。

北京市通州区人民法院民事审判一庭法官助理秦芝表示，基于这个原因，小浩多次请戴女士配合办理变更过户登记，都被戴女士拒绝。后来，两家产生矛盾，戴女士要求小浩归还案涉号码。

双方多次协商未果，小浩将戴女士起诉到法院，请求法院确认他对案涉号码享有占有使用权，并判令戴女士配合办理号码的过

户手续。

而戴女士则强调：“身份证是我的，手机号码也登记在我名下，当然是我的。当年只是交由小浩暂时使用，为避免以后因这个号码发生争议，现在想把号码要回来。”

号码注册人VS实际使用人 人身依附权益成确权关键

在案证据显示，案涉手机号以戴女士名义签订电信入网服务合同、完成实名登记，戴女士形式上取得号码使用权。自号码开通至今

近20年的时间里，小浩是唯一实际使用人，一直支付号码服务产生的服务费，并且将这个号码作为专属身份核验方式，绑定了多个金融、社交平台。

到底如何判定手机号码的归属呢？

经审理认为，手机号码属于国家统一管理的码号公共资源，用户通过电信服务合同仅取得使用权，而非所有权。实名登记是认定使用权归属的重要参考，但并非唯一确权依据。

北京市通州区人民法院民事审判一庭庭长李士刚主审此案。李士刚表示，在当今社会，手机号已成为识别个人身份、验证重要操作的关键载体，具有强烈的人身属性和人身依附性。本案中，案涉手机号码由小浩长期、持续、专属使用，其形成的人身依附权益，足以优先于仅基于实名登记产生的财产性使用权益。

法院判决小浩对案涉手机号码在入网服务合同有效期内享有使用权，戴女士配合小浩办理手机号实名变更登记手续。目前该判决已生效。

法官：手机号的使用权 抓在自己手里

李士刚表示，未成年人等限制民事行为能力人，确有使用电话卡需求，监护人应通过运营商正规渠

道办理副卡。另外，大家要妥善保管好自己的身份证、手机卡，不租、不借、不卖；对不再使用的号码，应及时前往运营商营业厅办理注销手续，从源头上消除风险隐患。

北京市通州区人民法院审管办（研究室）法官助理李娜强调，要严守实名底线，切勿出借个人手机卡。

“根据《中华人民共和国反电信网络诈骗法》规定，任何单位和个人不得非法买卖、出租、出借电话卡。将个人实名办理的手机卡交由他人长期使用，如果这个号码被用于电信网络诈骗等违法犯罪活动，出借人可能因涉嫌帮助信息网络犯罪活动罪，面临三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金。”

由于各种原因，实践中不乏亲友代办、借用身份证办理手机号导致“名实不符”的情形，要及时办理变更手续。

李娜介绍，登记人可随时凭身份证件办理挂失、补卡、停机、销户、过户等操作，实际使用人将面临号码被回收、账户无法登录等现实困境。建议实际使用人主动与登记人协商，尽快办理过户手续；如协商不成，可通过诉讼途径确认使用权归属。长期缴费凭证、通话记录、绑定银行卡账户和社交平台的截图、微信聊天记录等，都是证明“谁是真正号码使用权人”的重要证据。

据中央广电总台中国之声