

# 哪些网购物品可以“七日无理由退货”

## 这份“适用指南”请收好

现在,网购日常生活中的所有物品已经是很多人的消费习惯。收到的商品有问题或者不满意,您是否会选择“无理由”退货,在退货时是否遭遇过商家的拒绝呢?根据消费者权益保护法,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。到底什么能退?什么不能退?近日,北京互联网法院发布了几个典型案例。

### 情况 1 商家自定“不适用”,无效

胡某在某网店以8360元的价格购买了某奢侈品女包,商品详情页面显示有“该商品不支持七日无理由退货”字样。胡某在收到商品后,觉得包的材质和做工不符合预期,就申请了七日无理由退货,但被商家拒绝,胡某遂提起诉讼。

法院审理后认为,商家虽然在商品详情页面标注了“不支持七日无理由退货”,但涉案商品是否可以排除适用此规则,仍需结合商品性质判断,不是商家说什么就是什么。

消费者权益保护法第二十五条规定: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)消费者定作的;
- (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。

除前款所列商品外,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,不适用无理由退货。

消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内退还消费者支付的商品价款。

北京互联网法院法官助理张怀文表示:根据法律规定,奢侈品首先不符合消费者权益保护法第

二十五条规定的法定的不适用七日无理由退货规则的商品类型,如果想要排除适用七日无理由退货规则,就要看这个商品是不是根据商品性质并且经消费者在购买时确认不宜退货的商品类型。

法庭调查确认,消费者提交的女包实物图,商家认可商品“无瑕疵”,商家未合理说明涉案奢侈品女包本身性质“不宜退货”的理由,亦未举证证明适用无理由退货规则会导致商品价值的大幅度贬损或给经营者造成重大损失,所以商家“不支持七日无理由退货”的网页提示不对消费者产生法律约束力。法院最终支持了消费者胡某的退货请求。

### 情况 2 商品“不完好”拒绝退货,商家需举证由消费者造成

消费者权益保护法中适用“七日无理由退货”的前提是退货的商品应当“完好”,不影响商家二次销售。如果商家认定退货的商品“不完好”,但不能证明这种瑕疵由消费者造成,就不得拒绝退货。

吕某在某公司经营的线上店铺购买了一件羽绒服,该商品详情页面显示有“满足相应条件时,消费者可申请七日无理由退换货,吊牌缺失、洗涤后不支持”。吕某在收到羽绒服同日以“七日无理由退货”向商家提出退货申请。商家收到退货后以涉案羽绒服“水洗标、扣子洗变色,前幅扣子磨损,严重影响商品完

好”为由拒绝退款并拒收快递。

法院审理后认为,商家拒绝退货的理由是消费者吕某退回的涉案羽绒服水洗标和扣子磨损、商品并非完好。但这种情况究竟是谁造成的,消费者无法提交证据证明其收货时商品的情况,商家亦无法证明其发货时商品的情况。结合日常生活经验判断,消费者吕某在晚上6点左右收到货,试穿后觉得不合适,9点申请退货,第二天上午11点快递员就取走了商品,整个时间仅17个小时,衣物的水洗标和扣子一般情况下不可能在如此短时间内即呈现较为严重的磨损情况。

北京互联网法院法官曾智涓表示:这17个小时里面,要把羽绒服水洗标还有扣子磨损到商家所描述的这种程度,我们认为是不符合常理的,也不是普通消费者会做的事情,一件羽绒服的水洗标要洗到那种程度,应该是经过长时间洗、穿或者磨损,还有扣子严重磨损的程度,也是不能在短时间内达到的。

法院审理认为,商家提供的现有证据不足以证明涉案羽绒服存在的磨损问题由消费者造成,不应据此认定消费者退回的商品不完好,最终支持了吕某的退货请求。

### 情况 3 鲜活易腐、拆封盲盒等产品不适用

七日无理由退货规则是对消费者权益的一种保护,也是对商家诚信经营的一种规则。但并非所有商品都适用这一规则,比如“消费者定作的,鲜活易腐的,一经激活或者试用后价值贬损较大的商品”等就不适用“七日无理由退货”。其中也包括之前在网上引起关注的“盲盒”产品。

消费者韩某在网店购买盲盒福袋商品50余件,花费2万余元,他在拆开盲盒后又反悔,在未收到货的情况下,申请“七日无理由

退货”,被商家拒绝。

法院审理后认为,商品订单详情页面明确写明“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经线上“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七天无理由退货,必然会影响盲盒销售的常规状态。涉案盲盒福袋商品应属消费者权益保护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。法院最终驳回了韩某退货的诉讼请求。

北京互联网法院法官助理张亚光表示:我们认为盲盒类产品它最重要的特性就在于“盲”这个特性,就在于拆盲盒那一瞬间消费者所能获得的一种惊喜感和满足感。如果已经被线上拆封,那它内容已经被知晓,我们认为其商品价值已基本实现,在这种情况下,我们认为盲盒类产品不适用七天无理由退货这一规定。

### 情况 4 电子产品被激活后难再适用“七日无理由退货”

法院判例显示,不适用七日无理由退货规则的还有被激活使用的手机类电子产品。法官介绍,对于手机类电子产品,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,

不能成为商家排除适用“七日无理由退货”规定的理由。但如果手机被消费者激活,就会产生数据类使用痕迹,按照普通公众的一般认知,商家就不能再作为新机销售,价值贬损较大。这种情况下,一般就不会再适用七日无理由退货

规则了。

北京互联网法院法官助理李绪青表示:如果在激活程序之前,你进行一个正常的查验,了解这个商品的基本情况,到底是不是一个全新的,或者说它有没有一些破损啊、划痕啊,这些都是没问题的。

#### 提醒 七日“无理由”并非“无条件”退货

需要注意的是,七日“无理由”退货并非“无条件”退货。消费者行使该权利,需保证商品“完好”,不得滥用权力恶意退货。遇到商品问题时,我们建议您在第一时间拍照或拍视频,留下证据,方便维权。

而对于经营者来说,应该充分尽到提示说明义务。

此外,电商平台也要积极履行责任,完善七日无理由退货的申诉、投诉流程,及时介入,解决纠纷,共同维护消费者合法权益。 据央视新闻客户端

## 四川雅江森林火灾 救援力量三路并进防蔓延



3月17日,消防救援力量抵达火灾现场,展开扑救 新华社发(四川省森林消防总队供图)

现代快报讯(通讯员 曾鹏 记者 王瑞)发生在3月15日17时许的四川省甘孜藏族自治州雅江县呷拉镇森林火灾,因16日14点30分突起瞬时8级以上大风,蔓延形成由南向北3个火场。现代快报记者从四川森林消防总队获悉,3月16日四川启动森林草原火灾应急预案四级响应,火场前线指挥部根据17日1时火场勘察情况将救援力量分成三路,对3个火场分别进行封控扑救。

3个火场平均海拔2600米,坡度70~80°,植被以青冈林和松树为主,17日天气晴间多云,6时气温8°C,西北风2级,相对湿度22%。其中,1号火场位于雅江县城西南,火场北线、西线各有一条连续火线,向西北方向发展;2号火场位于最北侧,向东已蔓延至同达村,并继续向东北方向发展,为火势发展重点方向;3号火场位于雅江县城西北侧,有连续火线蔓延。

1号火场位于县城后山,火场一侧紧挨雅江县城,火场另一侧,川藏线大动脉——318线雅江段由东向西穿过,前线指挥部命令四川省森林消防总队甘孜支队260人带领道孚、炉霍专业扑火队100人由火场北线318国道打开突破

口,沿突破口向火场两翼扑打清理,力争在火场西北线完成合围。17日4时许,360名救援人员按计划抵达火场,展开扑救。

四川省森林消防总队特勤大队100人及配属雅江、九龙、康定、丹巴专业扑火队266人17日5时从雅江县城出发赶赴同达村突破火线,拦截2号火场向东北方向蔓延火头的同时,将视情对火场两翼进行控制,避免火场进一步扩大蔓延。理塘专业扑火队、新龙专业扑火队2支救援队伍112人前往雅江县城西北侧3号火场呷拉镇北侧位置看守处置。

甘孜州消防救援支队130人沿318国道雅江县城段机动巡护与定点巡护相结合,边开展增湿作业边伺机扑打下山火。

南方护林总站投入1架米171、2架卡曼负责1号火场吊灭任务,1架小松鼠待命进行火场勘察,2架米171、2架卡32负责2号火场吊灭。

据悉,雅江县3个火场已投入救援力量1200余人正在扑救,仍在抽调四川省森林消防总队阿坝支队、攀枝花支队、凉山支队505人,四川消防救援总队326人陆续赶赴雅江增援灭火。

## 波音“吹哨人”死于枪击 尸检结果是自杀?

曾多次爆料波音客机制造问题的波音前资深员工约翰·巴尼特本月9日被发现身中枪伤,死在自己的车中,引发全球舆论高度关注。有媒体报道称,尸检结果显示巴尼特死于“自杀”;而他的律师和朋友表示,巴尼特不可能自杀。更多细节警方还在调查中。

62岁的约翰·巴尼特生前在波音公司工作长达32年,曾任质量管理,2019年巴尼特因身体原因退休。2019年,他向媒体揭露波音公司的生产标准和安全检查存在诸多问题。巴尼特指出波音急于让新飞机下线,导致工人装配过程仓促,大量不合格零部件被安装到飞机上;他还发现,波音客机上的紧急供氧系统存在严重问题,故障率高达25%,一旦发生紧急情况,每四个呼吸面罩中就可能有一个无法展开。巴尼特将问题反映给管理层后,没有得到任何回应。

对于巴尼特的这些说法,波音公司一一否认。此后,巴尼特开

始对波音进行长期的法律诉讼。直到去世前,巴尼特还在为诉讼提供证据,并接受与此案有关的法律面谈。他不久前正式宣誓作证,接受了波音公司律师的质询后,又接受了自己律师的交叉质询,原本定于3月9日接受进一步质询。

当天,巴尼特没有如期出现。随后,他在南卡罗来纳州查尔斯顿的一家酒店停车场内被发现,头部中枪。美国南卡罗来纳州验尸官办公室称,巴尼特死于“自杀”。巴尼特的律师表示,他的精神状态一直很好,没有任何自杀倾向,他是因为曝光了波音客机严重的安全问题而遭到报复。据美国《新闻周刊》最新报道,一位自称与巴尼特有密切联系的朋友爆料说,巴尼特生前曾提到自己正遭到波音公司的报复。

波音公司表示,对巴尼特的去世感到悲痛。

目前,更多细节需等待查尔斯顿警方的进一步调查。 据央视