



唐昊/漫画

法治日报 中国消费者报

近段时间的“6·18”大促,又掀起一波网购热潮,可其间也掺杂着一些不和谐的声音。近日,“表演结束就退回演出服装”的新闻引发关注,部分消费者借“7天无理由退货”规则,将穿过的、部分还带有口红和汗臭味的衣服退回,薅起了商家的“羊毛”。

不少网友对这种做法表示反对和反感,认为这是对“7天无理由退货”规则的滥用,影响了诚信的市场环境。记者近日调查采访发现,网上甚至有如何利用“规则”在退货退款上薅商家“羊毛”的交流帖和教程。

那么,该如何看待买家使用后退货的行为?滥用“7天无理由退货”是否违法?如何规制这一行为?

## 网购电子产品使用后申请退货退款,演出服用完后申请退货退款…… “7天无理由退货”岂能滥用

### 活动一结束 商家就遇集体退货

前几天,一网店店主发视频吐槽称:“电商太难做了,‘六一’儿童节才刚过,就开始大批退货,已经有改行的想法了。”店主说,最近店里被退货的衣服都是“六一”儿童节的表演服,退回来的衣服都已经穿过了,打开包裹一瞬间传来汗臭味,有的衣服上还疑似有口红印。

无独有偶。6月初,山西某大学举办活动,学生们在一家网店统一购买了一批表演服,活动结束后学生们就集体退货。据悉,这20单退货是相同款式的T恤,每件20.5元,共计400多元。

去年6月,某婚庆公司网购60只花瓶作装饰,七天退货期内申请“无理由退货”被法院驳回,同样引发热议。

不少网友对买家的这种做法表示反对和反感,认为买家滥用了“7天无理由退货”这一规则,是非常自私和不道德的行为,不仅损害了商家利益,也影响了诚信的市场环境。

依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。这就是广大消费者熟知的“7天无理由退

货”规则。

为保护消费者权益,“7天无理由退货”规则从线上延伸到线下,很多大型商超、品牌连锁店纷纷作出无理由退货承诺,有的甚至将退货期限从7天延长到30天。

对于消费者使用商品后申请退货退款,特别是大量购买同一批次商品使用后申请退货退款,或网购后频繁退货退款的行为,很多网友表示不认同,认为是不诚信行为,利用了“7天无理由退货”规则的漏洞,也有一些网友认为这无可厚非,又不违反规则。

### 立法初衷为保护消费者合法权益

采访中,多位网店经营者提出,一些消费者利用退货退款规则薅商家的“羊毛”,平台也有责任。有的平台实行无审核、“秒退款”,在没有调查或定责的情况下,提前让卖方承担损失。他们希望,能对频繁无理由退货账户建立惩戒机制。

对此,饶伟认为,消费者在申请退款后,商家也需要时间来确认商品的完好性,如果商品有毁损,商家也有权要求消费者进行适当的折价赔偿,这种“秒退款”的现象对于商家来说剥夺了其检查退货商品完好性的时间,有失公平。实践中,主要是电商平台为了提高效率、维护平台的公信力,而选择“秒退款”的方式。如果最终的

损失都由商家来承担,从买卖双方的博弈来看,最终商家的损失也会转嫁到每一件商品的价格中去。

在陈音江看来,消保法之所以作出“7天无理由退货”之规定,就是考虑到消费者通过远程方式购买商品,可能不会像现场购物那样全面了解商品信息,或者说在没有充分了解商品信息的情况下作出购买选择,实为防止消费者由于信息不对称购买了不是自己真正想买的商品。因此,“7天无理由退货”主要是为了保护消费者的合法权益。消费者一定要珍惜法律赋予的权利,而不能滥用这种无理由退货的权利。否则,就会违背立法的初衷。

声音  
滥用规则  
最终“薅”的是消费者自己

N澎湃

面对钻规则漏洞,为求利益不择手段的做法,遭遇恶意退货的商家自然苦不堪言。与此同时,站在消费者的立场上,许多普通网友也认为:长此以往,本为保护消费者利益而生的退款政策,迟早要被别有用心的人“玩坏”。明明已经享受了商品的使用价值,商品也没有质量问题,仅仅因为“规则允许”,就向商家索要退款,一时或许能占到一点小便宜。但是,这么干的人越多,消费者和商家之间的信任就越脆弱、偏向消费者的退款政策也越难维系,最终只会造成“双输”的结果。

道德风尚与社会互信,需要公众在行动中共同维护。身为消费者,我们既要敢于拿起法律武器,维护自己应有的权利,也要自尊自爱,正直诚实地对待自己发起的交易,如此才能让消费市场更加健康。

### “7天无理由退货”该如何正确理解?

北京天驰君泰律师事务所高级合伙人饶伟律师告诉记者,根据规定,消费者定做的,鲜活易腐的,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、期刊并不适用于“7天无理由退货”规则,其他根据商品性质不适宜退货的,经营者一定要经过消费者同意确认,不能简单一个标注或提示就直接不支持“7天无理由退货”。同时消费者退货的商品应当完好,不影响二次销售。

“根据网传视频和商家的描述,如果退货服装满是汗味,有些上面都是污渍,明显影响二次销售,理应不再适用‘7天无理由退货’

规则。”饶伟说。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江进一步解释说:“商品完好不仅是商品的外观完好和结构完整,而且是商品没有真正使用过,不能影响商家二次销售,更不能损害其他购买者的合法权益。”

“正常情况下,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并不会影响商品的完好,但如果商品出现了明显损毁或使用痕迹等现象,就不属于商品完好范围了。”陈音江说。

他举例道,如有的食品或化妆品是必须密封保存的,如果消费者拆开了这些

密封的包装,就可能影响商品的品质;还有一些服装、鞋帽等穿戴产品,如果商标标识被剪掉或破坏,或者外观上有明显的污渍或破损等容易判断商品不完好的问题,商家可以不支持无理由退货。

在饶伟看来,针对必须使用后才发现问题的商品,使用后可能无法确保商品完好,哪怕超出7天内退货的时限,法律也有专门的保护,如消保法规定,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。经营者应当承担运输等必要费用。

### 如何避免钻规则“空子”?

陈音江说,商家要依法执行“7天无理由退货”的规定,对于符合退货条件的,要及时予以退货退款;对于确实不符合退货条件的,可以给出合理理由后拒绝退货,尤其是不能将使用过或出现明显瑕疵问题的商品再卖给其他消费者。平台要制定公平合理的退货规则,采取技术或其他必要措施,兼顾卖家和消费者双方的权益保护。消费者也要文明理性消费,依法维权,不能过度滥用权利,尤其是不能为一己私利去损害别人的权益。监管部门和消协组织要加大对有关法

律法规和消费知识的宣传力度,指导商家诚信守法经营,引导消费者理性消费、依法维权。

饶伟建议,网购平台可对消费者的诚信适当予以记录,如果某一账户频繁出现无理由退货,平台应及时与商家核实退货状态,对于多次恶意利用无理由退货规则的消费者应作出相应惩罚规定,可要求卖家收到退货确认完好后再退款。有关监管部门也应督促各电商平台落实相关制度设计,平衡买卖双方利益。

# 分类信息

广告热线:泉州 0595-22567990 13850753316

地址:泉州市鲤城区江滨南路南益鲤景湾三期A座4F(办理时间:上午9:00-下午17:00)

温馨提示:选择金融、二手车、加工、征婚等分类信息,凡涉及到现金、计息、转账等交易事宜,请注意防范,谨防受骗!

### 遗失声明

丰泽区兴德隆食杂店(统一社会信用代码:92350503MA31L2HA34)不慎遗失泉州市食品药品监督管理局于2018年4月10日核发的食品经营许可证正本,许可证编号:JY13505030125308,现声明作废。

### 遗失声明

丰泽区南埕香茶叶店,统一社会信用代码:92350503MA33UJX00K,遗失泉州市丰泽区市场监督管理局于2020年5月13日核发的食品经营许可证正、副本,许可证编号:JY13505030245969,现声明作废。

### 遗失声明

“晋江禾筑贸易有限公司”圆形、橡胶质公章1枚遗失,声明作废。泉州市雷特奈尔网络科技有限公司不慎遗失圆形铜公章一枚,印章编号35058110032905,现声明该公章作废。

### 遗失声明

“晋江市悦洁工艺品有限责任公司”圆形、橡胶质公章1枚遗失,声明作废。晋江万马网络技术有限公司不慎遗失铜制圆形的公章一枚,印章编号:3505820014370,现声明作废。

### 遗失声明

晋江市陈埭镇佳业酒行(统一社会信用代码:92350582MA35C99K8U)遗失晋江市陈埭镇市场监督管理所于2021年1月7日核发的食品经营许可证正、副本,许可证编号:JY13505820543700,现声明作废。

### 遗失声明

福建省漳州市诏安县沈耀初美术馆幼儿园不慎遗失铜制圆形的公章一枚,印章编号:3506240008065,现声明作废。