



海都故事绘

要按原包装包裹退货



名牌包退货途中被损坏由谁负责?

王女士在网上购买了某品牌双肩包一个,实付价格4200元。王女士收货后感觉不合适,适用“七天无理由退货”条款,将货品经由某快递公司退回。不料,商家收货时发现,商品外包装破损,且双肩包肩带出现划痕,故以“影响二次销售”为由拒收退回,并拒绝退货退款。王女士起诉商家要求退货退款,但其诉求未得到法院支持。

王女士认为,名牌包的损坏系快递公司运输原因导致,其损失应该由快递公司负责赔偿。在协商赔偿未果后,王女士把快递公司诉至北京市东城区人民法院。

法院审理

退货未按原包装包裹途中损坏双方均有责

案件审理中,法官对邮递全程经过进行细致调查后发现,商家发货视频中,该名牌包首次寄出时肩带处并无划痕、完好无损,且双肩包外依次有防尘袋、硬纸盒及防水快递袋三层包装。但首次退货后商家验货视频则显示,退货包裹外包装的快递袋及背包防尘袋都在运输途中被刺破,且破损位置、长度与背包划痕均能一一对应,由此可以认定包裹系在运输途中损坏,快递公司对名牌包的毁损应当负有责任。

法官同时发现,该退货商品寄出时,王女士并未按照发货时的包装标准对该名牌包进行三层包装,而是遗漏了原硬纸盒包装。此外,王女士并未向揽件人明确告知该投递物品系贵重商品,亦未对该快递进行保价。因此王女士对商品的毁损存在一定过错,也应当承担相应的责任。

经承办法官主持调解,双方在庭审中协商确定了商品的实际折损价值,并依据各自过错程度进行了分责,最终快递公司承担了相应赔偿责任,双方达成和解。

法官说法

投递过程存在重大过失未保价也不应限额赔偿

保价条款和限额赔偿责任条款是快递企业限制其责任的格式条款。如果快递企业在投递过程中存在故意或重大过失导致货物毁损的情况,仍适用该限额赔偿规则确定赔偿额度,则显失公平,容易引发道德风险,这时就应当根据民法典第六条(公平原则)、第五百零六条(合同中的无效免责条款)之规定,根据公平原则认定损失。

法官提示,消费者在投寄快递时应增强风险意识,寄出包裹时,应当对物品进行妥善包装,尤其是退回网购商品时,务必确保原包装完整。如物品价值较高,需主动向快递揽件人告知,并进行保价。

(北京青年报 北京市东城区人民法院)

编者按:“双11”正火热进行中,但退货率也居高不下,不少商家就因买家退货陷入崩溃边缘。消费者买到瑕疵货物,要求退货并通过平台完成了极速退款,商家能以“一经签收,概不退换”为由拒绝吗?“七天无理由退货”却未得到卖家同意,问题究竟出在哪里?名牌包包在退货途中被损坏,责任该如何认定呢?“双11”退货要注意什么?能任性退吗?到底应当如何留痕存证呢?让我们一起来看看《海都故事绘》这三个案例,希望以案释法,能给您支个招。

消费者签收后就不能退货了吗?

张某在某淘宝店铺购买了手办模型一个,单价为198元,运费为45元,张某实付款243元。涉案商品的“商品详情处”载明:请务必当面与快递员验货,一经签收,概不退换。店铺发货后,快递员将商品置放于丰巢自提柜,张某在开柜后3分钟联系店铺并随后发送商品照片显示手办铁盒的一角有磕碰,店铺经营者王某回复发货前核对过,完美无瑕。张某后通过平台极速退款机制完成退款,并将货物发回店铺,经购物平台客服判定用卖家保证金赔付了张某运费损失。店铺经营者王某起诉买家张某,要求其返还已退货款243元并承担造成的各项损失1000余元。

法院审理

驳回卖家全部诉讼请求

案件起诉到法院后,王某主张平台客服错判,怀疑张某在收货后用钥匙划开商品外包装并损坏实物,而后以货物存在瑕疵为由申请退货退款。铁盒具有一定的收藏价值,相关交易有签收不退的行规,商品详情页已明确用红字约定“务必当面与快递员验货,一经签收,概不退换”,张某在购买前就已知晓。张某主张商品详情页没有有效提示,且其没有授权快递员放到丰巢柜,是快递员直接放到丰巢柜,自己也及时查看,发现问题后申请退货退款。法院综合各方证据,最终判决驳回了王某的全部诉讼请求。

法官说法

签收不能视为认可质量符合约定

根据法律规定,签收不能视为认可质量符合约定。本案中,张某作为消费者,收到不符合质量要求的商品,要求退货退款并无不当;王某作为经营者,其未提交有效证据证明案涉铁盒属根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,且在无有效证据证明张某恶意损坏商品的情况下,应履行退货退款义务。

法官提示,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。消费者在购物平台购买货物收货后,应及时查验货物,发现问题及时主张合法权益。

(北京三中院)

必须东西完好才能退!



“无理由退货”应如何留痕存证?

小吴花费1900余元在某购物平台上下单购买了一台“K歌”音响。到货之后,小吴试用了感觉音质不太理想,便申请“七天无理由退货”。次日,商家同意退货退款并留言称:“请保持产品的外包装盒完好,配件齐全,机器无划痕磨损,不得影响二次销售,否则我们将拒收并拒绝退款。”

小吴随后将商品寄回,等待商家退款。几天后,平台提示小吴,商家拒签快递并拒绝退款,理由为“产品包装盒有轻微破损”等,小吴对卖家所说情况则予以否认。因反复申请退货退款均被平台驳回,小吴便将卖家诉至法院,要求判决退货退款。

法院审理

未能提供商品完好证据退货退款请求未予支持

一审法院审理后认为,卖家在小吴申请“七天无理由退货”时明确提示其应保持商品外包装完好、配件齐全、机器无划痕磨损且不影响二次销售,已充分履行了告知义务。此外,卖家还尽到了对退货商品及时检验的义务。法院无法认定商品瑕疵是由商家造成,因此对小吴提出的退货退款请求未予支持。

北京四中院在二审阶段,再次认定商家在交易过程中已充分尽到告知与检验的义务。同时,由于小吴未能提供证据来支持其包裹寄出时商品完好的主张,所以无法将商品瑕疵归责于商家。基于此,北京四中院最终驳回了小吴的上诉,维持了一审法院的判决结果。目前该案二审判决已生效。

法官说法

“七天无理由退货”不是“无条件退货”

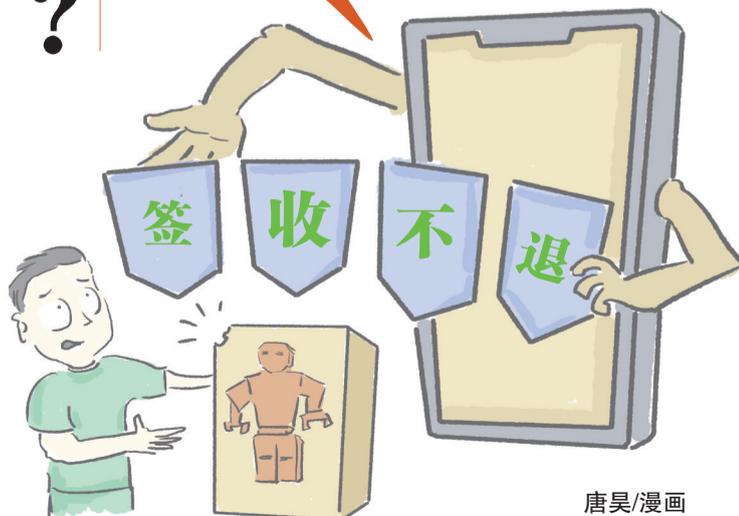
根据我国消费者权益保护法第二十五条规定,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。但是,消费者申请“七天无理由退货”并不是“无条件退货”,其应当保证商品完好,不影响二次销售。对于应如何认定“完好”,当事人有约定的依照约定,没有约定的应当参照交易习惯。

法官提示,消费者应主动留存证据,以证明在退货时商品处于完好状态。例如,拍摄清晰的商品照片或视频,记录商品的原始状态;可选择拍摄打包过程作为辅助证据;保留退货时的物流单据。这些在发生争议时能为消费者提供有力的证据支持,确保自身权益得到有效保障。

(法治日报)

双11来袭能任性退货吗?

拒绝退换商品!



唐昊/漫画