



货不对板卖家赖账 退货纠纷久拖不决

□记者 金勇

主持人语

本报维权热线栏目自开通以来，已经有很多读者咨询各种法律问题。在此，感谢大家对这个栏目的关注和踊跃提问。

现“上海法治报”微信公众号“法律服务”通道已开通，您可通过扫描上方二维码，在页面最下方留言处留下您的问题，我们会尽快为您解答。

与此同时，我们还会将问题和答复刊登在以后几期的本版位置，请您留意查看。

吕女士在淘宝店铺购买了200公斤干辣椒，属于七天无理由退货的卖家包邮商品。总共14包货，到货时吕女士拆封了一包验货，查看成色品相外还拿了几个辣椒品尝辣度。验货后发现这批干辣椒与卖家售前发的图片有很大差别，其中掺杂不少斑点和霉变的差椒。经联系卖家交涉后，对方不愿承担退货运费，谈到最后甚至拒绝退货，申请客服介入后，客服在隔天让吕女士退货。鉴于卖家提出如果包装不完整就

拒绝退货，吕女士在原包装外面套了一层透明塑料袋防止原包装破损。这批货除了拆封一包验过货以外，其他13包都是原封未动的。8月1日到货后，卖家拒收，理由是原包装外面加套了一个透明袋，属于二次包装影响二次销售，并要求吕女士承担运费715元。

双方对此始终无法达成一致，客服也未能给出令人满意的解决方案，卖家始终不肯退款，这也让吕女士陷入了两难之中，不知道该如何处理才合适。

律师分析认为，根据《七天无理由退换货

服务支持条件、处理流程及类目》的规定，商品完好指商品能够保持原有品质、功能，包括商品本身、包装、配件及附带的商标吊牌、使用说明书等齐全。买家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、适当的试用不影响商品的完好。在买卖合同中，验货也是买家的权利和义务，吕女士在收到干辣椒时拆封了一包验货，查看成色品相，应属于正常的验收行为，由于商家的行为涉嫌虚假宣传和以次充好，吕女士有权要求商家退货并承担退货产生的运费。

【事由】

吕女士在上海经营一家小食店，食材中需要大量的干辣椒。7月底，她在淘宝店铺购买了200公斤共14包的干辣椒，属于七天无理由退货的卖家包邮商品。到货时吕女士拆封了一包验货，查看成色品相外拿了几个辣椒品尝辣度，却发现这批干辣椒与卖家售前发的图片有很大差别，其中还有不少斑点和霉变的差椒。

吕女士对此非常不满，联系卖家要求对方

退货，没想到对方不仅不愿承担退货运费，甚至还拒绝退货。在客服介入后，卖家终于同意吕女士退货。由于验货时曾开封了一袋干辣椒，吕女士就在原包装外面套了一层透明塑料袋。8月1日，卖家来电表示拒收货物，理由是原包装外面加套了一个透明袋，属于二次包装影响二次销售，并要求吕女士承担715元运费。8月15日，客服打电话给吕女士，也称她可能影响了二次销售。吕女士不同意客服处理结果，并投诉了对方，要求更换客服处理这起纠纷。8

【详细解答】

上海李东方律师事务所马斯祺律师分析认为，根据《消费者权益保障法》第二十四条的规定：“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。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必

要费用。”“7天无理由退换货”主要是指商家使用技术支持及服务向其买家提供的特别售后服务，允许买家按规则及其他公示规则的规定对其已购特定商品进行退换货。买家在签收商品之日起七天内（按照物流签收后的第二天零时起计算时间，满168小时为7天）发起申请售后退换货。因质量问题产生的退换货，所有邮费必须卖家承担，七天内无理由退换货质量问题的界定为商品破损或残缺或本身质量问题，同时要求退换货需要具备商品收到时完整的外包装、配件、吊牌等。根据《七天无理由退换货服务支持条件、处理流程及类目》的规定，商品完好指商品能够保持原有品质、功能，包

月16日，气急败坏的卖家不仅给吕女士发来辱骂信息，还连续打了17个骚扰电话，客服随后受理了卖家恶意威胁辱骂骚扰投诉后，给出投诉成立的结果。但至今这起纠纷仍未处理。

作为七天无理由退货的卖家包邮商品，拆包验货也是商家允许的，因为货不对板，吕女士坚决要求退货，可卖家一直恶意拒收。这样的行为让吕女士难以接受，她希望通过法律途径来解决问题，维护自己的权益，并尽快退货退款。

括商品本身、包装、配件及附带的商标吊牌、使用说明书等齐全。买家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、适当的试用不影响商品的完好。

马斯祺律师表示，在买卖合同中，验货也是买家的权利和义务，吕女士在收到干辣椒时拆封了一包验货，查看成色品相，应属于正常的验收行为，通过验货发现货物与卖家售前发的图片差异较大，且干辣椒中掺杂了斑点和霉变的差椒，商家的行为涉嫌虚假宣传和以次充好，销售的商品存在质量问题，不符合质量标准，因此，吕女士有权要求商家退货并承担退货产生的运费。

房屋迟迟未备案 业主应如何维权

去年9月买的房至今没有备案，房管局查询不到，房子停工近一年时间。业主们是否可以携带购房合同前往房管局查询当前工程监管资金，并申请保护监管资金，防止他人挪用？ 陈女士

【解答】

陈女士，您好！商品房买卖合同之所以需要登记备案，是为了让房地产交易更加透明化，防止“一房多卖”，如果开发商一直没有做备案申请，业主可依据《商品房买卖合同》追究开发商违约责任。但实行预售资金监管是需要所有纳入监管范围的楼盘在监管指定银行开立监管账户，签订网企监管协议，也需要开发商确认签字的，所以，业主单方面很难启动监管程序。

恶意发布虚假信息 能否索要对方信息

近日，我所在的公司发现微博上有人发布公司的虚假负面信息，于是向当地派出所报警。由于对方使用的是网络化名，公司是否有权要求警察提供对方信息？ 唐先生

【解答】

唐先生，您好！根据《民法典》第一千一百九十四条的规定：“网络用户、网络服务提供者利用网络侵害他人民事权益的，应

当承担侵权责任。法律另有规定的，依照其规定。”公司可以先要求网站删除虚假负面信息，如网站未及时删除相关信息，公司可追究网站和直接侵权者的法律责任，如无法确认直接侵权者的身份信息，可通过法院开具调查令，向网站平台调取相关信息。

合同到期后续租 提前退租拿不回押金

我的租房合同今年3月20日就到期了，但是我继续交着房租继续住着。8月4日，我告知房东月底前退租，并会提前清理好卫生，希望房东可以把押金和多交的8月20日至9月20日的房租退给我。当时房东表示可以，也有微信记录为证。但是当我8月14日告诉房东退还房屋钥匙并退房时，房东却不愿意退了，要求我完成租约。请问我可以拿回我的押金和提前交的一个月的房租吗？ 罗女士

【解答】

罗女士，您好！根据《民法典》的规定，租赁期间届满，承租人继续使用租赁物，出租人没有提出异议的，原租赁合同继续有效，但租赁期限为不定期。因此，虽然您与房东的房屋租赁合同于3月20日到期，但合同到期后您仍然租住该房屋，您与房东之间形成不定期租赁关系，结合《民法典》的规定，承租人可以随时通知出租人解除不定期租赁合同，您已于8月4日通知房东月底退租，尚未发生的租期产生的租金以及押金应当在您退租时返还，因此，建议您协商或通过诉讼维护合法权益。

为公司制作宣传册 离职被要求删除备份

此前，我在一家小公司实习，在实习期间我为机构制作了宣传画册。由于对该公司不满意，实习期结束我准备离开，老板让我删除宣传册的备份。我实习时签的是劳动协议，没有相关的保密条款。老板有权力这样要求吗？这份画册是否属于我个人，我有使用权与转让权吗？ 梁先生

【解答】

梁先生，您好！根据《著作权法》的规定，职务作品是指公民为完成法人或者其他组织工作任务所创作的作品。一般而言，职务作品的著作权由作者享有，但法人或其他组织有权在其业务范围内可优先使用。在其作品完成后一定期限内，未经单位同意，作者不得许可第三人以与单位使用的相同方式使用该作品。虽然您与单位未签订保密协议，但保密协议并不是员工保密义务的来源，根据《劳动合同法》的法律精神，劳动者还是应该秉承诚实信用，履行相关义务。

微信上达成协议 买家收货不给钱

我在微信和买家达成买卖协议，约定先发货给对方，买家收到货后再付款，通过这种方式双方交易成功很多次。但最后一次买家收到货后不给钱了，微信上把我拉黑，电话也不接。货物价值近4000元，请问我该怎么维权？ 尚先生

么维权？

尚先生

【解答】

尚先生，您好！您与对方形成买卖合同关系，对方未按照约定履行付款义务，违反了诚实信用原则，建议您通过诉讼维护合法权益。

网络赌博负债累累 坐牢后债务怎么处理

我是一个公职人员，几年前陷入网络赌博始终戒不掉，就像想吸毒一样无法自拔。前段时间我把单位价值一万多元的物品抵押后继续赌博，还是输掉了。现在我打算去投案自首，但是我的外债太多了，总计有四五十万元，其中有网贷也有私人借款，自己现在也没有任何财产。我想知道如果被判入狱，这些外债在坐牢期间会不会产生利息，出来之后是需要立即归还，还是可以慢慢还？ 包先生

【解答】

包先生，您好！债务是否产生利息主要是合同约定以及逾期还款这两个因素决定的，如果您与网贷公司的贷款协议中明确约定了利息，那么，您在服刑期间的债务就会产生利息。另外，如果贷款协议没约定利息，但约定了还款时间，如果您在约定期限内未归还借款，则逾期之日起是可以计算逾期利息的。至于出狱后如何归还债务，取决于债权人是否同意您慢慢归还，如果债务到期了，债权人是可以依据借款协议要求您一次性归还债务的。