责任编辑 陈宏光 E-mail:lszk99@126.com

退货可以无理由,不能没诚信

■圆桌主持 陈宏光

本期嘉宾

上海光大律师事务所 潘轶 上海尚法律师事务所 和晓科

上海中夏律师事务所 李晓茂

主持人:

近日,一则"女子网购 18 件衣服旅游拍照晒朋友圈后要 退货"的新闻持续发酵,这种情况该不该退货也引发网友热 议。

事件被报道后,买家黄小姐的个人信息也被曝光,辱骂、 威胁的电话和短信不断……

那么, 法律对于 "7 天无理由退货" 究竟是如何规定的? 拆封过的商品能否适用呢?

诚实信用是"帝王原则"

在民法中诚实信用被视为"帝王原则",《民法总则》也明确规定: 民事主体从事民事活动,应当遵循诚信原则,秉持诚实,恪守承诺。

李晓茂:虽然《消费者权益保护 法》规定了主要针对电商的"7天无 理由退货",但消费属于民事行为, 同样受到民法的调整。

而在民法中,诚实信用历来被视为"帝王原则",《民法总则》也明确规定:民事主体从事民事活动,应 遵循诚信原则,秉持诚实,恪守承

因此,诚信不仅仅是法律对商 家的要求,消费者自身也应诚信消 费。

对于此次事件中的衣服能否适用 "7 天无理由退货"的判定,我认为既 需要对照《消费者权益保护法》的规 定,也不能忽略民法对于诚信原则的 规定。

当然,《消费者权益保护法》中的 相关规定更为具体,而"诚信原则"似 乎较为空泛,但在具体个案中,完全可 以将具体规定和诚信原则综合起来作 出判断。

拆封商品也能"无理由退货"

国家工商行政总局制定的《侵害消费者权益行为处罚办法》规定,经营者不能以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货。

潘轶:对于适用"7天无理由退货",《消费者权益保护法》是这样规定的:

"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 份

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 七日内返还消费者支付的商品价 款。退回商品的运费由消费者承担; 经营者和消费者另有约定的,按照

其中,"消费者退货的商品应当 完好"这一表述常常引发争议。

最常见的情形是,消费者曾拆 开过包装,但并未破坏标签,这种情 况是否适用"7天无理由退货"?

对此很多经营者认为,商品拆过包装就不再"完好"了,因此拒绝 退货。

^{返页。} 但国家工商行政总局制定的 《侵害消费者权益行为处罚办法》规定:"经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,应当依照法律规定承担无理由退货义务,不得故意拖延或者无理拒绝。经营者有下列情形之一并超过十五日的,视为故意拖延或者无理拒绝:(一)对于适用无理由退货的商品,自收到消费者退货要求之日起未办理退货手续;(二)未经消费者确认,以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货;(三)以货者确认,以自归绝退货;(三)以销费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货;(四)自收到退回商品之日起无正当理由未返还消费者支付的商品价款。"

也就是说,经营者不能以消费者 已拆封、查验影响商品完好为由拒绝 退货。

据此,如果消费者外出旅游并穿着所购衣物拍照的行为未被发现,申请退货时间也没有超过7天,那么经营者不能仅以拆封为由拒绝退货。

但《消费者权益保护法实施条例》 也规定:"下列产品经消费者在购买时确认,可以不适用七日无理由退货规定:(一)对拆封后易导致商品性质改变、影响人身安全或者生命健康的商品;(二)一经激活或者试用后价值贬损较大的商品;(三)销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。"



资料图片

■相关报道

女子买18件衣服旅游后退货引发众怒

据《都市快报》报道,近日 一则新闻上了全国热搜排行榜, 一度占据第一的位置,引起全网 热议。

据媒体报道,4月25日, 买家黄小姐在李先生的淘宝店购入18件衣服,总价4600多块 钱。可五一小长假过后,说是不 喜欢,发起了退货请求。

因为淘宝要求7天无理由退货,淘宝店家李先生认为已经超过了7天,就驳回了买家的退货申请。这个顾客马上进行了第二次申请,后来淘宝客服介入,判定买家赢。

"我一看一件都不留,全部 退货。全退。理由就是不喜欢。" 李先生加了买家微信,想问问原 因,结果点开对方朋友圈大吃一 惊,对方竟然穿着自家的衣服在 西藏旅游拍照!

李先生在媒体曝光黄小姐 后,黄小姐的身份信息、手机 号、暂住点等等一系列信息也被 泄露。

在身陷舆论风暴之后, 黄小 姐通过微博发声。 按照她的说法,本周四(5月9日)已经跟商家达成协议,拍过照片的衣服不退,但没想到后续发展成这样,这期间也遭到不少电话辱骂。

记者联系上在宁波工作的黄 记者联系上在宁波工作的, 电话里,她一直在哭,地有不知,鬼力太太发短信辱。 骂我无当自己做了什么, 销天个电话做了什么, 我无事,我不可怕说, 我还跟对方说, 他说, 我就是想骂你, 觉得很爽。"

黄水姐说,自己一次性买 18件衣服很平常,不是网上说 的为了旅游拍照双中常,不是网上说 的为了旅游拍看她的淘宝评价程 理,买家好评率 100%。"我后管理,买家好评率 100%。6 "我 网上一共买了 904 样高品,买 对都是衣服,我就是喜欢买,我生活就是这样的人,不服就 买,我里买,看到喜欢了就想买,不喜欢了就退,但是退货的 很少。"

在接受完记者的采访后,微 信上,黄小姐又给我发来一封长 信,她说: "我从来没想到事情 会发展到如今严重地步,影响如 此广泛,在这里我深深忏悔,反 思并深刻检讨自己。

我没有为自己犯的错争辩, 因为我确实是一个热爱生活的 人,希望不了解我的网友不要因 为这件有争议的事情否定我的全部,这次风波其中有很多细节, 事情的详细起因经过结果已经不 重要。

我与商家引发的争端当然不 在 4000 余元的交易额,而在于 大家都深刻知道诚信做人,我定会 性,这个社会需要诚信,我定会 深刻反省自己在这次事情中存会 及公理,向大家证明我会改 变,我会把诚信这两个字时时刻 刻放在心里。

这将是对此次事件发表的最后言论,终极目的是为了认错, 为我犯下的错买单,恳请广大网友原谅我……"

对此此事,淘宝官方也作出 了回应:已联系买卖双方协商处 理,将依据平台规则保护商家合 法权益!

"无理由退货"需在实践中完善

"7天无理由退货"毕竟是《消费者权益保护法》最近一次修订时才创设的新制度,需要在实践中不断完善,并在下一次修法中得到体现。

和晓科:对于"7天无理由 退货",从其制定、实施时就曾 引发争议和讨论,这一法律条文 的表述也经过了反复斟酌。

我们必须认识到, "7 天无理由退货"毕竟是《消费者权益保护法》最近一次修订时才创设的新制度,虽然在适度倾向消费

者的同时,也考虑到了对经营者合 法权利的保护,但条文本身不是完 美无缺的。

这一制度显然需要在实践中暴 露问题、不断完善,并在下一次修 法中得到体现。

法中得到体现。 但我们也应该看到,恶意利用 规则的消费者毕竟是少数,"7天 无理由退货"总体上做到了对消费者经营者权利的平衡,也允许经营者针对特定商品与消费者约定退货事宜。

此外一旦发生纠纷争议,电商 平台、消费者组织、工商部门乃至 司法机关都可以作为第三方裁判机 构,作出公允的判断。