

投诉实录

贴身衣物买后不退不换
消费者网购泳裤遇尴尬

投诉人：李先生
投诉时间：2020 年 11 月

便利的退换货政策是消费者非常在意的售后服务，但这在内衣行业被默认为不成立，消费者在内衣店结账时，往往会听到收银人员的友情提示：“该类货品不退不换。”

近日，消费者李先生通过某服装品牌官网购买了一条泳裤，因尺码不合适，收货后不足一小时便提交退货申请，却遭到拒绝。李先生称商品页面没有表明泳裤不支持七天无理由退换货，如果有明确的售前告知不能退换货，会谨慎购买，或选择其他品牌。但购物过程中没有看到一句相关文案体现泳裤

不允许退货，他认为经营者店大欺客，消费者不问就不主动告知。李先生表示自己是受害者，要求退货。由于商家不认同李先生的说法，并表示贴身衣物买后不退是行业惯例。双方无法达成共识，李先生只好向浦东新区消保委投诉寻求帮助。

◆记者连线◆

受理投诉后，浦东新区消保委工作人员当即联系了经营者。经营者贝先生表示，商品页面的确没有不支持退货的提醒，但官网首页显示的“退货政策”里有关于不同类型商品的退换货详细解释，购物车也有“退货政策”的链接，消费者在下单前可以直接点开查看。工作人员询问贝先生，购物车里显示的“退货政策”链接，消费者在下单前是否需要强制点开查看？贝先生表示不需要，今后将努力完善改进相关规定的售前提示，但也强调贴身衣物的特殊性、普遍共识因为

涉及人身安全和行业惯例是不予退货的，因此无法满足李先生的诉求。经过多次沟通，双方始终无法达成一致意见，遂终止调解。2017 年 3 月 15 日实施的《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第七条规定：“下列性质的商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）拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品……”通过对该条规定的理解，浦东新区消保委工作人员认为从人身健康安全角度来思

考，贴身衣物不适用七天无理由退货能理解，但商家以“消费者自己没看到退换货细则”为由为自己免责，实属不妥，因为商家应当履行事先告知义务。本案中，即使商家制定了一个“大杂烩”式的退换货政策放在首页供消费者浏览，但是对于具体商品是否适用，是否设置显著的提醒再次确认，商家的做法还是存在程序缺失的。虽然调解终止了，但消费者还是可以通过司法途径，继续维护自己的合法权益。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，如未经消费者确认，网购的内衣类产品仍适用七日无理由退货规定。“除法定不适用七日无理由退货的商品外，其他根据商品性质不宜退货的商品，可以不适用无理由退货，但有一个前提，就是须经消费者在购买时确认。”金玮律师指出，根据《消费者权益保护法》第二十五条的规定，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。同时，金玮律师还表示，《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第七条规定“下列性质的商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）拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品；（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。”可以成为商家不适用七日无理由退货规定的正当事由，但经由消费者在购买商品时确认是不可或缺的环节。根据该办法第二十条的规定，网络商品销售者应当采取技术手段或者其他措施，对于本办法第六条规定的不适用七日无理由退货的商品进行明确标注。符合本办法第七条规定的商品，网络商品销售者应当在商品销售必经流程中设置显著的确认程序，供消费者对单次购买行为进行确认。如无确认，网络商品销售者不得拒绝七日无理由退货。就消费者李先生的遭遇而言，李先生在网购商品时并未被告知与提醒该商品不适用七日无理由退货，即便商家在官网首页显示的“退货政策”里有所载明，但不符合在商品



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

销售必经流程中设置显著的确认程序以供消费者对单次购买行为进行确认的要求，不能视为李先生已确认该商品属不宜退货的商品，因此李先生有权要求商家退货。此外，金玮律师提醒广大消费者，在网购商品下单前应关注并询问清楚所购商品的相关产品信息、尺寸规格、售后服务、退货政策等，做到“明明白白消费”。

记者 金勇

简讯

黄浦区市场监管局
守牢冷链食品风险防控底线

□记者 金勇

本报讯 近日，黄浦区市场监管局对冷库及进口冷链食品贮存场所开展全面排查和专项检查，守住守牢冷链食品风险防控底线。黄浦区市场监管局通过线上工作群、线下检查等方式对经营进口冷链食品的餐饮单位开展全面摸排，掌握基本情况，建立监管台账。截至目前，累计排摸有冷库的冷链食品经营企业 236 户，其中涉及进口冷链食品的企业 137 户。

检查人员以食品冷库为重点场所，以采购进口食品原料的经营单位为重点对象，深入大型超市、大中型餐饮单位，检查进口生鲜、水产品、冷冻肉类等食品的进货查验记录、索证索票、检验检疫证明及核酸检测报告。督促经营者自检自查，切实履行食品安全主体责任，及时将进口冷链食品信息上传至溯源平台，确保产品来源合法、流转清晰、去向明确。检查过程中，监管干部向各餐饮单位发放《加强疫情防控和食品安全工作告知书》，要求经营者做到“冷链食品入库前必须消杀、作业人员必须做好防护”；并督促加强从业人员健康管理，强化个人防护。

松江区交通委开展
有轨电车疫情防控检查

□记者 金勇

本报讯 近日，松江区交通委执法监督科、运管所对松江有轨电车开展了新冠疫情防控专项检查。检查组详细了解了企业在新冠疫情防控方面采取的日常措施，并实地查看了有轨电车车站和车厢内乘客口罩佩戴情况、防疫宣传标志标语、视频语音等。检查组当场指出检查发现的问题，并要求及时整改。同时要求企业要毫不放松、始终绷紧疫情防控这根弦，严格落实各项疫情防控措施，积极做好司乘人员个人防护、营运车辆通风消杀、疫情防控宣传等工作。进一步完善突发应急情况下的各项准备工作和必要的防护物资配备，做好查漏补缺，确保防控工作做实、做细。

虹口区民政局
积极开展消防培训

□记者 金勇

本报讯 近日，虹口区民政局在区救助管理站组织开展“关注消防、生命至上”微型消防站演练培训。虹口区民政局相关领导和专家围绕微型消防站的建立、专业人员的培训储备、消防安全的重要性及消防基本知识等内容进行培训。同时，虹口区江湾街道平安办消防员针对消防微型站内各类装备如何操作使用进行实物操作培训。本次消防培训旨在提升虹口区民政系统消防安全意识和应急处置能力。通过理论培训和实物操作的结合，普及了安全意识、安全常识、安全技能。

一周打假

假冒名牌箱包涉案金额10亿

近日，江西省赣州市公安局成功侦破一起特大假冒注册商标案，摧毁特大制假团伙 12 个、制假工厂和窝点 30 个，抓获并依法刑拘犯罪嫌疑人 45 名，涉案金额近 10 亿元。今年 6 月，赣州市公安局食药环侦查

部门在工作中发现，赣州市宁都县梅江镇有一地下工厂，大量生产假冒世界一线品牌箱包，并通过各种隐蔽方式发往外省销售，频率高、数量大。经过执法人员 4 个月的缜密侦查，一个由 10 个制假工厂、26 个一级销售商、2 个原料生产商组成的大型制售假冒名牌箱包的犯罪网络逐步浮出水面。10 月 22 日，赣州市公安局组织 600

余名警力，在赣州、广州、东莞 3 地同步收网，全链条捣毁了以符某生夫妇为首的特大制假团伙 12 个，捣毁制假工厂 10 个、原材料生产工厂 2 个，查获仓库 18 个，抓获犯罪嫌疑人 45 名，缴获冒牌成品箱包近 2 万个以及一大批五金配件和皮料，扣押涉案车辆 21 辆及制假设备若干，初步估算涉案总金额近 10 亿元。目前，案件正在进一步侦办中。

主笔闲话



今天是“世界艾滋病日”。曾几何时，人们“谈艾色变”，艾滋病患者仿如“瘟神”般，令无数人退避三舍。随着医学和科学的发展，人们对于艾滋病的认识有了一定的提升，“恐艾”情绪有所缓和，但依然无法像对待正常病人那样接受艾滋病患者或艾滋病病毒感染者。本期“域外之音”介绍的就是世界各国依法保障“艾滋人群”的合法权益，并携手抗击这个“世

防艾而不是“恐艾”

纪绝症”。艾滋病的传染途径非常固定，只有 3 种途径：血液传播、母婴传播和性传播。因此，防范艾滋病的根本就是切断这 3 条传播途径，当面对“艾滋人群”时，只要守好这 3 条红线，被感染的可能性基本为零。但由于艾滋病依然几乎无法痊愈（到目前为止世界上只有两例成功治愈案例），而且艾滋病病毒的传播有不少都源于吸毒和滥交人群，人们对于艾滋病病人歧视始终多于同情，排斥多于理解。

为了保障艾滋病病人和艾滋病病毒感染者的合法权益，世界各国都出台了相应的法律法规，禁止艾滋病歧视，同时在医疗、就业、教育、生活等方面给予一定的扶持和帮助。我国也于 2006 年发布，并于 2019 年修订了《艾滋病防治条例》，对如何治疗和救助艾滋病病人作了明确的规定。尽管有法律法规护航，但要改变大众对艾滋病的恐惧依然要久久为功，只有正视了艾滋病的存在，才能帮助患者战胜病魔，重获新生。金勇