

网络售票是否适用“七天无理由退货”

□北京中闻
律师事务所
赵 虎

如今通过网络购买演出票、电影票已经十分普遍，但网络购票存在退票难甚至不予退票等问题，引发不少消费者的质疑。

《网络交易管理办法》第十六条规定：“网络商品经营者销售商品，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……”

根据该规定可知：对于网络上销售的商品，消费者在七日内无理由退货是原则，而不能在七日内无理由退货则是例外。

除了法律明确列举的几种情况，考虑到实际经营中可能出现的种种情况，还规定了一个兜底条款：“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。”

根据这个兜底条款，除法律明确列举的商品外，其他商品也可以不适用无理由退货，但是有两个限制条件：一是商品性质特殊；二是消费者在购买时进行了确认。

商品性质特殊如何理解呢？笔者认为应该参考法律已经列举的四种例外情况进行理解：

- 1.消费者定作的商品，体现了消费者本身独特的需求，一旦退货将导致别人无法使用；
- 2.鲜活的商品很容易变质腐败，退货后商家无法进行二次销售；
- 3.第三种例外情况具有商品交付不可逆的属性；
- 4.报纸、期刊具有时效性，而过期的报纸、期刊只有贱卖的命运。

这四种情况还有一个共同特征，即一旦商品退回，经营者无法进行二次销售（或者说二次销售已经不具有意义）。

另外，适用该兜底条款还必须有一个程序性条件：消费者对不能七天无理由退货进行了确认。

所以，“不予七天内无条

件退票”是否合理应该从以上的两个方面审查。

首先，对演出票是否属于特殊商品进行审查。即如果退票，他人还能再使用吗？

笔者认为，票务问题跟时间有一定的关系，即演出票具有时效性，这跟保质期理论相似。如果临近开演前退票，将影响票务经营者的二次销售，还有可能提高票务经营者的销售成本。

因此笔者认为，演出票在一定时间内不适用无理由退货是合理的，但是如果所有时间段都限制消费者退票则于理无据。

究竟该如何划定合理退票的时间段呢？这应该跟演出票的种类、性质有很大关系，若因此产生纠纷还需要法院或者其他裁判机构根据具体情况进行确定。

其次，对消费者在购买演出票时是否存在确认程序进行审查。如果不存在这个程序的话，票务销售平台即使对消费者进行了提示也要承担败诉的风险。

至于有的网站声称高额退票费是为了防止“黄牛”炒作，并不能作为“不予七天内无条件退票”的理由。

北京法院就曾审理过一起消费者刘某和北京红马传媒文化发展有限公司（大麦网系其旗下的票务销售平台）因退票引发的票务纠纷，并经历了一审和二审。

在两审判决中，法院均认可演出票具有时效性和有限性。

基于演出票的时效性，北京市第二中级人民法院认为，销售的演出门票，不同于一般的通过网络销售的商品，对于演出门票而言，其系记载了演出名称、时间、地点等内容的观演凭证，并不会因为确认购买在先、收取门票时间在后而影响消费者对于演出信息的认知，进而影响消费者对于是否购买门票的判断，故应当认定消费者在确定购买门票之前，对于涉案门票所对应的演出信息已有充分的认知，在此情况下，不再适用七天无理由退货的规定。

合理公正的票务市场需要经营者和消费者以及相关部门共同营造和维护。

我们一方面要保护企业的合法权益；另外一方面，应当支持消费者在合法权益受到侵犯时勇敢站出来维护自己的权利，比如向工商机关、消费者协会投诉，甚至提起诉讼。

不要忽视“小错误”

□山东诚功(城阳)
律师事务所
代宝义

虽然我常常向所里的年轻律师强调严谨的重要性，却发现很多人并没有当回事。没当回事的现实表现就是，提交的工作成果，总还需要我做很多修改。

如果是因为法律知识和经验上的不足，我完全可以理解，但对于一些很基本的东西，我认为需要不厌其烦地指出。比如，合同的格式可不可以调整得更美观些？错别字可不可以杜绝？邮件的内容能不能写得完整些？甚至有时候，我不得不教年轻律师如何做PPT，如何使用WORD的一些基本功能，尽管我觉得，我在这方面的知识并不丰富，年轻律师应该比我更强，但现实往往并非如此。

除了一些紧急情况外，我有个习惯，发给客户的任何文件，在写完之后我一定会检查两遍，确认没有问题后才敢发送出去。

对于一些重大复杂的法律文书，我还会找别的同事帮忙再校对一下，以免自己的笔误发现不了，犯下一些错误。我认识的很多优秀律师，也都有这个工作习惯。

但是我发现有些年轻律师并不这样想，特别是一些刚入行的实习律师，很多文件写完立刻发送给带教律师，不去关心有没有错误，更不去关心格式美不美观这些“琐碎小事”。

他们没有考虑过，这样一份工作成果交给带教律师以后，带教律师还需要付出多大的精力。

很多律师之所以不愿意

带实习律师的一个原因，就是觉得麻烦，有教的功夫，那点活自己早干完了。

对客户负责的确实是带教律师，出了事也是他们担着，但我觉得，如果希望早日成长为一名优秀律师，就要从执业之初就养成良好的工作习惯，一旦路子从开始就走歪了，将来想纠正就很难了。

我记得还是胶卷时代的时候，有一款相机叫“傻瓜相机”，曾经深受大众的喜爱，它的操作特别方便，不需要调焦，只要对准想拍的对象按下快门即可。这对于非专业人士来说，简直太方便了。

这种方式，我觉得就是一键式操作，让客户在使用的时候，充分享受到便捷和简单。

这个原理我觉得也应该运用在我们的工作中，我们要努力给客户提供一个键式操作服务，而不是让客户来帮你调整格式、改错别字。

我们在做任何一项工作的时候，都需要换位思考：如果我是客户，收到这样一份工作成果，我会满意吗？我能不能直接使用？

这样一想，可能对自己的要求就会高一些，不会马虎到错误百出。

而律师这个工作，我觉得是尤其不能犯错误的，一旦犯了错误，往往没有补救的机会，给客户造成的损失也可能十分巨大。

社会大众对律师的要求比较高，他们普遍认为律师应当是严谨的、仔细的。所以，一旦我们在工作中犯下各种“小错误”，也就意味着我们会失去客户的信任。

就餐受伤由谁担责

□北京中盾
律师事务所
杨文战

在饭店就餐摔了个跟头、被别人撞到了、吃火锅时燃气炉爆炸了等等，都可能会对顾客的人身造成一定的伤害,这种情况下应该由谁来承担赔偿责任？一定是由饭店担责吗？

《民法典》规定:宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务,造成他人损害的，应当承担侵权责任。

因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任;经营者、管理者或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。经营者、管理者或者组织者承担补充责任后,可以向第三人追偿。

所以，饭店承担责任的前提是“未尽到安全保障义务”。

在饭店发生的伤害事件一般分三类：

一是饭店的就餐设施、环境有问题导致伤害。比如酒瓶炸了、煤气炉爆炸、地上有水滑了等等。如果是由于饭店的设施、环境缺陷导致顾客受到伤害，那么赔偿责任当然由饭店承担；

二是服务过程中的人为因素造成伤害。比如服务员上菜时把汤洒

了烫到顾客，比如服务员与顾客发生争议打了顾客，再比如顾客之间发生争议互相造成伤害。如果是饭店工作人员的失误故意等原因给顾客造成伤害,当然是饭店要承担责任了。如果是顾客之间发生争议造成的伤害，原则上由有责任的一方承担,但是饭店应该尽劝阻、报案等义务，否则也是要承担相应责任的；

三是顾客本人未尽注意义务而造成的伤害，比如自己不小心摔了等。如果真是顾客自己没注意或有过错，而饭店没有过错，那饭店当然是不承担赔偿责任的。

但在实践中，第三种情况可能会和前两种情况混在一起,从而引发争议：

比如顾客在饭店摔倒了，饭店说是顾客自己没注意，顾客说是饭店的地滑，饭店说那别人怎么没事？

再比如上菜的服务员撞到了小孩,饭店说是小孩乱跑,家长未尽注意义务，顾客说是服务员速度快没注意孩子。

真要是发生了这样的争议，就得根据当时的具体情况各自举证,由法官判断。

不过，实践中对于确实说不清的问题，往往法官会更倾向于保护消费者的权益。



资料图片