

网络购物已成为日常消费的重要方式，消费者足不出户便可以方便快捷挑选、购买到自己喜欢的商品，收到不满意的货物可以在平台规定的期限内退换货。但是，如果商家以退货商品出现影响二次销售的瑕疵为由拒绝退款怎么办？

消费者花 9 万多元买了镯子，因为佩戴效果不佳想退货退款，商家本已同意，也指定物流公司取件退货，可后来又以镯子有瑕疵为由拒绝退款。消费者还能拿回钱吗？近日，上海市第一中级人民法院审结了这起信息网络买卖合同纠纷案，终于给出了一个明确的答案。

说好退货退款 店家出尔反尔？

今年 3 月 10 日，刘女士在网购平台“星愿首饰官方旗舰店”下单购买某款型手镯一只，实付款 9.15 万元。3 月 19 日，刘女士因为手镯佩戴效果不佳，在网购平台上发起“7 天无理由”退货退款申请，退款金额 9.15 万元。

星悦公司是“星愿首饰官方旗舰店”的经营者，收到刘女士的申请后，星悦公司同意退货，并留言表示“提示退货申请通过后，会安排利达物流企业上门取件，无需选择‘上门取件’，为了保护作品安全，请勿自行退回。”随后，星悦公司安排的利达物流企业工作人员来到刘女士家取件退货。

然而，令人意外的是，两天后星悦公司拒绝退款，理由是“退回的作品经验收有试戴痕迹，手镯上有明显划痕，需要由珠宝工艺师进一步评估，因为平台退款有时间限制，我们先暂缓您的退款”，并将手镯寄还给了刘女士。刘女士感到十分生气，拒收了快递。星悦公司收到手镯后，并未给刘女士退款。

刘女士表示，自己在申请退货时已经拍摄了手镯外圈的 360 度环绕视频以及手镯两边开合位置的局

部视频，星悦公司经确认后才同意了她的退货申请。同时，刘女士称自己在退货过程中的全部操作都是按照星悦公司的指引进行，退货所用的利达物流也是星悦公司指定的，运费由星悦公司自行承担，利达物流企业的工作人员在取件时也对商品进行了检查并拍照。现在，星悦公司以手镯表面有划痕等损伤影响二次销售为由拒绝退款，她不能接受。为了维护自己的权益，刘女士向法院提起诉讼。

法院一审判决刘女士与星悦公司签署的信息网络买卖合同解除，星悦公司退还刘女士 9.15 万元。

星悦公司不服，向上海一中院提出上诉。

二审维持原判 商家应该退款

上海一中院经审理后认为，涉案手镯是价格不菲的贵重首饰，星悦公司为此设定了明显有别于普通网购商品退货流程的标准和要求，其中的取件和运输环节，更是由星悦公司指定的、与星悦公司有长期合作关系的第三方利达物流企业进行，且星悦公司的客服部门多次明确指引刘女士“我们会安排××物流上门取件”“请勿自行退回”“我们将给您发送退货短信链接，您可点

网购九万多元手镯 申请退货一波多折

击预约××物流上门取回作品”，还告知刘女士先不要封箱、以便利达物流企业上门取件时的拍摄核验。

通过星悦公司一系列颇有针对性的安排，可以确认星悦公司对相关风险已具有较为充分的认知，也试图确保贵重首饰在退货运输中的风险尽量处于己方可控的状态。星悦公司设置的退货流程，选任自己信赖的利达物流企业来实施取件和运输，实质上已将星悦公司对风险的控制力渗透、延伸到了取件和运输环节中。

从刘女士的视角来看，足以确信利达物流企业就是星悦公司委派上门取件并承运退货商品的、利达物流企业的当场核验就是代表星悦公司进行的核验。因此，该案中，当刘女士把涉案手镯交付给利达物流企业，且利达物流企业经当场核验后完成取件行为之时，该手镯损毁、灭失的风险即从刘女士处转移了，不再由刘女士承担。至于利达物流企业与星悦公司之间对于核验的标准和范围有何约定、如何对接等事宜，都与消费者无关。

星悦公司以涉案手镯表面现存的划痕等损伤会影响二次销售为由拒绝退款，然而，星悦公司并无证据能够证明刘女士应对这些损伤的形成负责，也无证据能够证明涉案手镯在被交付给利达物流企业时的安置状态或表面性状存在明显瑕疵。

最终，上海一中院驳回星悦公司诉请，维持原判。

（以上人名、公司名均为化名）

说法 >>>

本案二审主审法官、上海一中院立案庭审判员刘佳指出，我国法律设置“7 天无理由退货”规则的初衷，是为了降低消费者的购物风险、提升购物体验、增强消费信心，让个别不法商家无所遁形、无法立足。同时，激励守法的经营者提高商品和服务质量、促进销售、减少纠纷。但如何将“规则”转化为“细则”，还需要消费者和经营者在一个个具体的退货场景中都秉持诚信原则，共同探索，在实践中不断完善、逐步优化与退货相关的各项流程与操作手势。对消费者而言，退货可以无理由，但绝不能无规矩，如果试图利用法律规则来“薅羊毛”、谋私利，必然会受到法律的制裁。

对经营者而言，更应当全面审视退货流程链条上的各个环节，并基于商品或服务的特性、价值、送达方式等因素，谨慎排查评估每一个环节、每一个对接点上潜在的风险，尽量做足预案，即便纠纷难免，也要以积极的态度对待，从纠纷处置中吸取经验、查漏补缺，从而使流程管理更加精细化。

因为一次网恋，她亏了钱又成电诈“过桥人”

□ 记者 季张颖 通讯员 陈卫国

警银联动机制下，诈骗分子赃款变现越来越难。近日，诈骗分子在操纵“过桥人”和“车手”交接大额赃款过程中，被崇明警方人赃俱获。目前，两名犯罪嫌疑人因涉嫌帮信罪已被警方依法采取刑事强制措施。

谈“网恋”陷入“黄金投资”

今年 11 月 22 日 10 点左右，崇明公安分局反诈中心研判发现，一大额取现账户有重大涉诈嫌疑。预警发出后，刑侦支队迅速启动警银联动机制，很快，城桥镇一银行网点反馈，女子黄某某当天上午曾在银行柜面取现 20 万元。

根据银行记录，黄某某于 11 月 21 日以亲戚买房借钱为由，向银行提出大额取现申请，经调查，

该笔大额转账资金系河北唐山一被害人被诈骗的钱款。民警立即与时间展开赛跑。11 月 22 日 11 点左右，黄某某正要把取出的 20 万元交于一陌生人时，二人被民警当场抓获。

“我手上的钱是不是跟诈骗有关？”到案后，面对民警讯问，黄某某低声求证。

原来，11 月初，黄某某在网上结识一名网友后，两人迅速发展成“网恋关系”，不久，对方让她参与到“黄金投资”中来。看到“男友”的账户一直在赚钱，心动的黄某某在“男友”诱引下，注册了自己的账户，前后共充值 30 余万元，然后按“男友”的指导投资。

黄某某的投资刚开始时有“盈利”，想不到月中时账上的钱亏得所剩无几，“男友”安慰她说没关系，只要跟着他投资，钱以后还会

赚回来，黄某某选择继续相信。

11 月 20 日，“男友”称向朋友借到 21 万元用于追加投资，希望通过黄某某的银行账户转账，并表示钱到账后黄某某取出 20 万元交给来取现金的人就可以，余下的 1 万元作为给她的报酬。黄某某当时就觉得不妥，但听说有 1 万元的报酬，还是同意了。

依“男友”指令扮演工具人

11 月 21 日下午，黄某某的银行账户上果然转进来 21 万元，根据“男友”安排，她去银行找了个申请大额取现的理由，第二天取出钱后又按照“男友”的指令，联系来取现金的人，正要交付巨额现金时被民警抓获。

“你那个‘网恋男友’，就是诈骗分子，对方不仅通过所谓的黄金投资骗你钱，还让你帮他们从银行取出

骗来的钱，从被害人一下子变成他们的工具人。”民警通过查证，证实黄某某所说都是真话，“在诈骗链条上，你就是帮诈骗分子‘过桥’，成了他们的‘过桥人’。”

另一边，与黄某某接头取现的陌生人阮某某如实交代了犯罪事实。阮某某是诈骗分子取送现金的“专职车手”，他在相关诈骗微信群里接到取现暗示后，与对方私信单独联系，进一步明确取现地点、时间和金额，到达指定位置后，得到类似“过桥人”角色的联系方式，然后乔装打扮实施取现。如果取现顺利，阮某某会得到诈骗分子新的指令，将现金送至规定地方，并取得报酬。阮某某还交代，他作为“车手”，为诈骗分子运送现金范围涵盖长三角区域。

目前，犯罪嫌疑人阮某某、黄某某因涉嫌帮信罪已被崇明警方依法采取刑事强制措施，案件正在进一步侦办中。