

VR眼镜拆个膜 就不能无理由退货了？

松江法院审理一起信息网络买卖合同纠纷案件

□ 记者 陈颖婷 通讯员 滕小乔 亓继芳

网购时，很多产品购买界面会标注着“七天无理由退换”，但部分消费者在申请“七天无理由退换”时，却遇上商家以各种理由拒绝退货的情形。商家私自设置的不退条款是否会对消费者产生约束力？近期，松江区人民法院就审理了这样一起信息网络买卖合同纠纷案件。

撕毁封膜就不能退货？

王先生是一个游戏爱好者，某天，他在某电商平台购物浏览时，一款智能眼镜引起了王先生的好奇。打开产品界面后，王先生立即被栩栩如生的宣传片吸引，通过该智能眼镜，足不出户即可体验交互性娱乐方式。“无论是在春意盎然的林间小路骑车，还是在汪洋的大海冲浪，抑或是来一场酣畅淋漓的网球大战，只要戴上这个智能眼镜，即可轻松实现”。看完介绍，王先生迫不及待地下了单。下单时他收到了客服的温馨提醒，提示其先开箱检查再签收。

到货后，王先生打开了产品外壳的塑封膜，开箱检查后发现眼镜外观并无异常，便直接开始上网搜索使用方法，越看越发现网友分享的该产品诸多BUG，体验感不好，王先生思

量后决定退货。第二天王先生就在线申请退货，又一次收到客服提醒：若设备激活将无法退货。

商家收到王先生寄回的眼镜后，客服在平台上告知王先生该设备检测出已拆封激活使用并登录了账号，不符合退货要求，已拒收退回。王先生表示产品并未开机使用，封条都没动，何来拆封激活一说？

客服又表示外包装的一次性塑封膜被撕毁视为拆封使用，不支持退货。王先生多次向电商平台、消费者投诉热线反映情况，均未得到满意的答复。遂向松江法院起诉要求退货退款并要求商家支付三倍产品价款的赔偿款。

法院：商家退款并补偿

法庭上，原、被告双方各执一词。王先生认为，商家涉嫌欺诈，一是将已被激活使用的旧机当成新机出售给

消费者，二是引诱消费者拆箱验货，过后又以塑封膜被拆为由拒绝退货，除退货退款外，必须支付三倍赔偿款。

商家则表示，关于激活使用一事，存在误会，仓库检测人员和售后交接时出了差错，存在口误，实际拒收退回是因为塑封膜被撕毁了不再适用七天无理由退货。在该产品购买界面标注的是“七天无理由退货（一次性包装破损不支持）”，且塑封膜被拆也影响了二次销售，影响产品完好度，再次塑封与原装存在区别，且电子产品原件存在被调包的可能。

审理中，法院向王先生释明，关于激活使用一事，商家已作合理解释，也表达了调解意愿，同时考虑到王先生付出的时间精力，愿意支付一定数额作为补偿，最终王先生同意让步。经法院主持调解，双方达成调解协议，商家为王先生办理退货退款，并给予王先生一定数额的补偿，双方均表示案结事了。

【法官说法】

随着我国数字经济的蓬勃发展，网络消费已成为社会大众的基本消费方式。据统计，自2013年起，我国已连续多年成为全球最大的网络零售市场。不同于实体购物，网络消费无法现场体验，也因为商家和消费者信息的不对称，更易引发纠纷。

哪些商品是“七天无理由退货”的例外？

2014年3月15日，新修订的《中华人民共和国消费者权益保护法》正式实施，其中第二十五条赋予了消费者后悔权，根据该条规定，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。

不适用的例外情形为：消费者定作的；鲜活易腐的；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；交付的报纸、期刊。

同时，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，也不适用无理由退货。退货的商品应当完好。

哪些商品可以根据性质并经过消费者购买时确认不适用无理由退货呢？《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》中亦有相应规定：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；一经激活或者试用后价值贬损较大的商品；销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。

上述商品属于约定不退范畴，因此并不是商家想不退就在购买界面备注一笔即可豁免。

本案中王先生购买的智能眼镜属于实体数码类产品，虽然在产品界面备注了不退的情形，但并不符合以上规定的范围，王先生并未对商品进行激活或者使用，仅仅是拆封了外包装的塑封膜。商家的该格式条款限制了消费者权利，应属无效。

另外，如果产品被认定为不完好，也不在七天无理由退货之列。

如何界定退货产品是“完好”的？

关于退货的商品，应当完好。“完好”如何界定，商家和消费者之间通常争议较大。本案中塑封膜被拆是否破坏了商品完好性？根据相关规定，

商品能够保持原有品质、功能，商品本身、配件、商标标识齐全的，视为商品完好。

本案王先生在购买时即已收到客服提醒需要确认货品完好后再收货。众所周知，验货不仅仅是验包装完好的盒子，还需要确认里面的产品颜色、外观等情况，在此情形下，王先生打开包装最外层的塑封膜查看产品为验货之正常流程，其也没有打开电源进行激活使用，产品本身也未产生使用痕迹，不影响智能眼镜原有的功能和品质，并未破坏退货商品的完好性，应属于七天无理由退货的适用范围。

为减少纠纷，对于商家而言，首先要熟悉相关法律法规，在法律允许的范围内在产品购买界面做好风险提示，不得以设置格式条款的方式不合理地限制或者排除消费者验货和“七天无理由退货”的权利。同时需要加强员工培训，提升员工专业度，避免出现沟通误区，增加矛盾。

对于消费者而言，要尽到审慎的注意义务，在选购界面全面了解产品并清楚退换货相关规定后再行购物，避免麻烦。收货后，在不确定是否退货的情况下，注意不要超出查验范围破坏产品完好度，进而影响退货权益的主张。

一年内销售假冒

爆款保健品3000余瓶

普陀检方对一男子提起公诉

□ 见习记者 王葳然 通讯员 王晓丹

本报讯 近年来，辅酶Q10凭借其保护心血管、抗氧化、调节血脂血压等多重功效，在保健品市场中成为热销产品。然而，这也成为了不法分子眼中的“摇钱树”。日前，普陀区人民检察院对一起销售假冒注册商标的商品案提起公诉，被告人王某知假售假最终难逃法网。

王某学习电商时，看到辅酶Q10保健品市场的火爆后，决定抓住“风口”。然而，售卖正品利润微薄，他便动起歪脑筋——销售假冒产品以牟取暴利。

2023年8月，王某了解到一款销量高的知名品牌辅酶Q10，并在网上找到假货的进货渠道，之后他在各大网络平台上开设了多家名为“某某优选”“某某海外购”的网店，并上架假冒品牌商品。正品市场价300余元的品牌辅酶Q10，在他的店铺内售价仅约200元，而这些“冒牌货”的进货价仅为100元。

此外，王某从网上下载溯源码模板并打印，将其伪称为“防伪标签”贴在商品上。尽管其店铺多次因被正品商家投诉而下架，消费者也不断投诉其售卖假货，但王某仍开设多家网店持续销售。

随着生意越做越大，王某开始囤货，并在家附近的快递站点寄存货品，安排专人发货。在短短一年多的时间里，王某共计销售3000余件假货，销售金额高达70余万元。

2024年3月，多名消费者报案称，他们购买的某知名品牌保健品外观与官网图片多处不符，怀疑买到假货。经鉴定，这些商品均为假冒商品。

2024年8月，王某被抓获归案。抓捕当天，公安机关在其仓库查获了印有仿冒某国际知名品牌商标的辅酶Q10保健品200余瓶，这些产品无一例外均为假货。承办检察官认为，王某明知其销售的辅酶Q10保健产品没有正品授权，仍予以销售，金额达70余万元，已构成销售假冒注册商标的商品罪，普陀区人民检察院依法对王某提起公诉。

【检察官说法】

保健品作为特殊的商品，关乎群众身体健康和生命安全，安全问题不容忽视。

对于消费者而言，辅酶Q10保健品属于调节肌体功能的功能性食品，不可替代药品用于疾病治疗，如需购买，应当选择官方渠道，对于一些标榜为海外代购的商家，切记谨慎审核，如发现假冒伪劣商品，请保留证据及时报案。

对广大经营者而言，此案再次提醒商家，诚实守信、合法经营才是长久之道，为了谋取暴利铤而走险，触碰法律底线的结果只会付出更大的代价。检察机关将继续严厉打击此类违法犯罪行为，对制假售假犯罪零容忍，维护市场秩序和消费者合法权益。