

□ 记者 章炜

“两个型号的机器外包装一模一样，销售人员撕开膜后，我看清盒子上的字，才发现不对劲。”线下门店买了电子产品，塑封膜一撕，发现买错了想退货，要支付返厂检验费？近日，唐先生向《上海法治报》反映，他在天猫优品购买华为平板时，发现产品型号不对想退货，商家拒绝无理由退货。“他们说如果要退货，要我承担返厂检验费。当时只是撕掉了塑封膜，盒子都没打开，不给退货太不合理了。”唐先生气愤地说。

“型号不对，别撕了！”

唐先生介绍，2 月底，他来到位于川沙路浦东现代广场的天猫优品电器店内，想为父亲购买一台华为基础版的 MatePad。“销售人员说我要的款式没有，向我推荐升级款 MatePad 11.5S 柔光版，说目前门店补贴力度大，和‘国补’价格差不多，仅为 1999 元。”唐先生觉得价格合适，便当即在柜台支付 1999 元购买了机器。付款后，销售人员手脚麻利地拿来机器，迅速开盒验机。然而，当销售撕开外包装塑料薄膜，唐先生看到盒子上的型号为 11.5，而并非他以为的 11.5S。“型号不对，别撕了！”唐先生当即制止，并表示想退货，然而已经迟了。“销售人员表示，由于薄膜已被撕掉，退货需要 400 元的返厂检验费。几经沟通后，他们又改口说，我需要承担 100 元才能退。”

唐先生还告诉记者，当时店内的展示机与标牌不符，这也是他买错型号的原因之一。“当时我就站在展示机旁边，展示机旁边的价格标牌上型号写的就是 11.5S，所以我以为买的是 11.5S。”唐先生拍摄的照片显示，店内该款产品标牌信息与展示机型号确实不一致，展示机器型号为 MatePad11.5，而机器边上的标牌清晰地写着：华为 MatePad11.5S 柔光版 8+256G，价格 2599 元。据查询，3 月初，在电商平台上，唐先生当日付款购买的同款 MatePad11.5 享受“国补”后价格为 1741 元。

撕膜后就不能无理由退货？

“拿着机器回家后，我越想越不对劲，怀疑他们编了一个检测费阻挠退货。我打了华为客服电话查询，客服告诉我，并无此项收费。”唐先生认为该门店欺诈消费者，要求退一赔三。对此，记者拨打华为客服电话查询，华为客服表示，如果 Pad 撕了膜，的确需要去售后检测是否有性能故障等，否则无法进行退货，但是只要是华为的机

器，拿到线下售后门店免费检测，不收取检测费。“对于检测费，第三方销售有不同规定，具体需要去咨询门店，建议消费者和门店进行协商。”

记者查询到，在天猫优品门店服务介绍上，对于“七天无理由退货”一栏标注：“符合商品完好标准且未开箱，不影响二次销售的前提下，门店可提供七天无理由退货服务。”什么情况下符合商品完好标准呢？记者近日联系天猫优品，一位客服表示，一般情况下，“七天无理由退货”需要满足“商品完好未拆封，不影响二次销售”，因此，塑封膜如果已经被撕，无质量问题的话，一般情况下不支持退货。如果要退货，对于相关费用，不同的门店有各自规定。

“一般来说，在客户同意的情况下，销售人员才会拆封。撕膜之后，门店有成本，确实有 100 元的封塑费。”天猫优品相关客服表示，针对唐先生的投诉，因为商品已经被激活并使用，无法进行退货处理。出于消费者体验不佳，门店已经给唐先生补

投诉实录

盒子都没开，怎么就不能“七天无理由退货”？

现场撕了塑封膜
退货要我承担
“返厂检验费”？

偿了一副蓝牙耳机及一块平板贴膜。唐先生表示，机器的确已经激活使用。他希望门店方能够加强培训，改善服务水平，让消费者合法权益得到了保障。

记者调查发现，此类“塑封膜争议”并非个案。3 月 13 日，松江区人民法院审结一起类似案件，消费者因撕了智能眼镜塑封膜遭商家拒退。商家认为，在产品购买的页面已经标注了“七天无理由退货（一次性包装破损不支持）”，这样标注是担心消费者撕了一次性塑封膜后，内含的电子产品器件有被调包的风险。法院最终认定“包装破损不支持退货”条款无效，调解退货成功。主审法官强调，商家不得以格式条款限制消费者验货及行使“七天无理由退货”权利。

记者了解到，无理由退货不再是线上专属。5 月 1 日起，推荐性国家标准《售后服务 无理由退货服务规范》正式实施，规范明确现场销售经营者应按承诺内容或双方约定向消费者提供无理由退货服务，并对无理由退货的退货条件、退货流程、服务监督与评价等给出了具体建议。

仅一次性塑封膜损坏并不影响商品的二次销售，也不会导致商品的价值减损，商家拒绝退货属于不合理的限制和排除了消费者行使“七天无理由退货”的权利，应当承担相应的责任。

消费者在购买商品时，如遇到商品型号不符、产品信息不实等情形，应当及时保存现场照片、沟通记录及收费凭证等。若协商未果，也可提起诉讼要求解除合同并赔偿损失。商家应明确不符合二次销售的查验标准与责任划分，避免因不合理免除自身责任而导致条款无效。

消息树

激烈的市场竞争下，儿童智能手表的功能越来越复杂，在原本的安全属性外，其社交和娱乐属性被不断放大。随之而来的问题也逐渐显现：诱导游戏消费、“涉黄涉暴”、泄漏定位、孩子视力下降、沉迷虚拟社交……风口浪尖上的儿童智能手表，到底是“安全神器”还是“智能陷阱”？

中国工业和信息化部近日在官网公开征求对《儿童手表安全技术要求》强制性国家标准（征求意见稿）的意见。征求意见稿对电池安全、网络安全、网络沉迷防治、付费管控等多方面提出具体要求，在网络安全部分提出手表不可预置生成式语音问答应用程序。

关于网络沉迷防治，征求意见稿分别在时长管控、应用管控、付费管控等方面作出具体要求。其中提出，儿童智能手表应支持设置可使用时长和可使用时段。儿童智能手表管理端应支持设置儿童智能手表应用程序不可用。儿童智能手表中支持支付功能的应用程序应具备管理端管控能力，包括设置和调整限额、查看账单等功能。该标准编制说明指出，考虑到消费者对儿童智能手表在信息安全方面的关注度高，产品存在可能的非法窃听、信息泄漏等信息安全隐患，在标准中规定了信息安全、数据安全和个人信息保护、内容安全的要求。

记者在黑猫投诉中发现，关于儿童电话手表质量问题、虚假宣传、手表应用诱导儿童消费等问题的投诉不少。此前，江苏省消保委发布的儿童智能手表消费调查报告显示，儿童智能手表质量参差不齐，存在定位不准、信号不稳、续航时间短、气味大、外壳掉漆等问题。此外，有 17.11% 消费者表示遇到过儿童手表泄露个人信息的问题。

面对功能日益复杂的儿童智能手表，华中师范大学心理学院教授谷传华建议，父母在购买时应充分考虑其功能，明确自身的需求。“特别是针对小学阶段和青春期的孩子，家长应该多与孩子沟通，来了解孩子的感受和内心世界，而不是让儿童智能手表变成冰冷的‘监视器’。”（综合光明网、浙江日报等）

儿童智能手表『手机化』带来安全隐患
保护个人信息、防沉迷……工信部公开征求意见规范儿童手表

律师说法

商家不得以薄膜被损坏为由拒绝退货

德恒上海律师事务所杨钰铭律师表示，消费者在购买商品后拆封一次性塑封膜，根据《消费者权益保护法》《民法典》等相关法律法规，商家不得以薄膜被损坏为由拒绝退货或要求消费者支付相关费用。

杨钰铭律师认为，天猫优品电器店的展示机与店内标牌信息存在不一致的情况，商家未向消费者提供真实

的商品信息，未履行如实告知义务，给消费者造成了误导，消费者可以主张退货退款。商家要求唐先生承担相关费用，属于不合理地增设消费者退货的限制条件，转嫁经营成本的行为，不应当由消费者承担风险。在松江区人民法院审理的类似案件中，虽然商家在产品购买的页面标注“七天无理由退货（一次性包装破损不支持）”，但