



## 网络购物中,消费者与经营者容易因退货发生纠纷——

# 7日无理由退货 哪些情况不适用

韩某在网店购买了50余件盲盒“福袋”商品,花费2万余元。随后,在完成线上“拆袋”,未收到货的情况下,韩某申请了“七日无理由退货”。商家表示,韩某购买的商品为“福袋”类商品,店铺在商品详情介绍、消费者下单购买过程中,均设置了明显的提示——“完成拆‘福袋’后,不支持七日无理由退货”。根据活动规则,韩某已完成线上“拆袋”,不适用“七日无理由退货”的规定。遭到商家拒绝后,韩某起诉到北京互联网法院。

根据消费者权益保护法,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、期刊等商品除外。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。

“商家在商品销售页面已经对‘不适用七日无理由退货’进行明确提示,且消费者在购买前已表示明确知晓。”北京互联网法院综合审判二庭庭长张连勇介绍,考虑到涉案商品的特殊性质,盲盒商品已线上“拆封”。在内容被知晓的情况下,其商品价值已实现,此时要求盲盒经营者接受无理由退货,必然会影响到盲盒销售的常规状态,法院判决驳回了韩某的全部诉讼请求。

自2018年建院以来,截至2023年12月31日,北京互联网法院共受理涉网络消费领域案件23792件,其中涉“七日无理由退货”消费纠纷案件679件,案件数量总体呈上升趋势。“通过梳理案件发现,对于‘七日无理由退货’的规则适用范围引发的争议增加。”北京互联网法院副院长赵瑞罡介绍,对于盲盒等新类型商品,是否可以界定为根据商品性质“不宜”退货的商品,成为争议焦点。同时,部分经营者对普通服饰、鞋类商品等非“不宜”退货商品,通过在销售页面标注“不支持七日无理由退货”,随意扩大不适用“七日无理由退货”适用范围。

根据最高法院司法解释规定,消费者因检查商品的必要对商品进行拆封



查验且不影响商品完好,电子商务经营者以商品已拆封为由主张不适用无理由退货制度的,人民法院不予支持。实践中,经营者和消费者对退货商品是否“完好”这一问题容易出现争议。部分经营者以电子产品拆封、家具进行过组装、鞋盒破损等情况影响商品价值为由,拒绝消费者的“七日无理由退货”申请,致使消

费者权益受损。

吕某在某公司经营的店铺购买一件羽绒服,在收到羽绒服同日向该公司提出退货申请,该公司以吕某退回的涉案羽绒服水洗标和扣子磨损、商品并非完好为由,拒绝了吕某“七日无理由退货”申请。

“对退货商品是否完好这一待证事

实,经营者和消费者容易陷入举证僵局,如何处理?”该案审理法官介绍,结合日常生活经验判断,吕某从收货到退货发出时间间隔仅17小时,涉案羽绒服被吕某长时间穿着或经过多次水洗而造成磨损的可能性较低,某公司提供的现有证据不足以证明涉案羽绒服存在的磨损问题是吕某造成,不应据此认定吕某退回的商品并非完好。法院判决支持原告退款退货的诉讼请求。

因网络购物特点,消费者购物前无法切实了解商品特性,易出现冲动消费。部分消费者冲动购入商品后,即申请无理由退货甚至拒收,增加了经营者的成本;部分消费者未能做到诚信消费,在对商品不满意时,未根据实际情况选择恰当的退货退款模式,存在试用后未保持商品完好而申请退货等滥用“七日无理由退货”规则的现象,甚至抱有短期使用后退货退款、恶意申请“仅退款”的“薅羊毛”心态,侵害了经营者利益,背离了“七日无理由退货”规则的初衷。

“规范‘七日无理由退货’规则适用标准,维护诚信公平的市场秩序,切实保护经营者和消费者合法权益,是审理相关案件中坚持的基本裁判导向。”赵瑞罡提示,消费者购物前应尽到审慎注意义务,充分了解“七日无理由退货”政策、平台关于“七日无理由退货”规则的适用条件,依法理性维权,同时,要诚信文明消费,不可滥用“七日无理由退货”规则。

(魏哲哲)



## 百姓关注

# 规范车位销售 维护车主权益

场画的也是标准车位。但今年1月,销售人员说我买的车位产权复核时是微型车位,现场误画为标准车位,现在需要恢复报建测绘原状,把标准车位改成微型车位。那我的车就没法停了。”

部分开发商在销售过程中存在虚假宣传,对消费者产生误导,影响了消费者的正常判断和消费选择。然而,当消费者发现自己所购买的车位出现问题时,维权往往困难重重。

“一般购买车位时,房子还没有建好交付使用,无法到现场查看车位情况。一旦出现前期宣传与车位实际不相符、侵害消费者合法权益的情况,消费者个体面对开发商往往维权成本较高,这也是让消费者头疼的地方。”中国政法大学民商经济法学院教授张钦昱说。

“有的开发商一味追求车位数量,导致单个车位实际面积较小。一些新能

源汽车、城市越野车等车型庞大,停在逼仄的车位里难以打开车门。有些位置甚至根本不适宜停车,也划成了停车位出售,甚至有的人防车位也违规租售。”河南三门峡市读者姚爱霞说。

还有的开发商在车位购置费用之外额外加收服务费。前不久,陕西西安市的杨先生花费9万元购买小区地下停车位,在支付停车位费用时被告知要额外支付3万元的“服务费”。杨先生认为,开发商和销售方存在变相加价销售车位的问题。

“开发商以消费者未支付‘服务费’为由,拒不为消费者办理车位转让登记手续,属于违约行为。”北京市时代九和律师事务所律师贾龙飞认为,“车位买卖合同如果没有作特殊约定,则合同约定价格为消费者所应支付的全部费用,即开发商完成车位转移登记所提供的全部服务,不能

再收取任何额外费用。”

有消费者反映,一些开发商将车位与住房捆绑销售。山东嘉祥县史先生反映其在2019年购买了一套商品房。“开发商不给办理交房手续,原因是不交车位款不给办理交房。但是,我们当时签订的购买合同并不包括车位。”史先生认为,这是变相强买强卖。

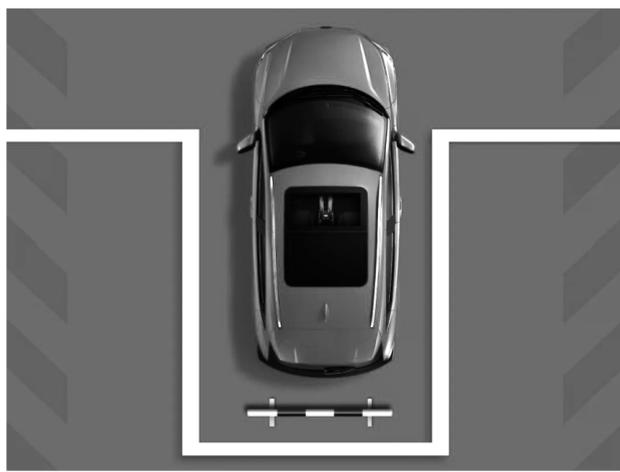
“购房与车位买卖是两个独立的合同,开发商无权以‘未交车位款’为由不办理房屋交付。”贾龙飞说。还有些开发商在未明确告知消费者的情况下,要求每年交纳车位管理费。对此,贾龙飞表示,车位管理属于物业管理的范畴,物业提供照明、清洁、监控以及人员巡查等服务事项,可以向使用者收取相关费用,“但是应当提前告知消费者”。

“有关部门应更好地发挥事前与事中环节的监管职能,从源头上预防和化解矛盾纠纷,同时对车位销售的违规行为严肃处理,发挥警示作用,维护消费者的合法权益。”天津市读者荣振辉建议。

专家表示,相关部门可以分类分层制定车位标准和验收要求并向社会公告,在审批车位时严格按照标准和要求执行,审批后的车位情况,应当向社会公示,以防止开发商虚假宣传。“车位要便于业主现场查看,及时发现建设过程中存在的问题。”张钦昱说,消费者也应当增强消费安全意识,在购买车位时,仔细查看买卖合同和车位信息,并留存相关证据,以备不时之需。

针对车位过窄问题,有读者建议根据车辆尺寸变化修改相关标准。“开发商也可以采取根据面积收费的策略,即建设一批容量较大的车位,对其明码标价,业主可结合自身需求自由选择,如此一来便将选择的主动权归还给了消费者。”张钦昱说。

(赵兵 刘禹舟)



近年来,随着机动车保有量快速增长,车位供需矛盾越来越突出。有消费者反映,曾在购买车位时遭遇虚假宣传,名不副实、车位捆绑销售等问题。

“2019年,我花76万元买了一个车位。当时销售人员给我看的是平面图,可收房后却发现车位是在斜坡面上。我找到物业,物业推脱说找开发商,开发商又联系不上。”江西九江市孙先生在“人民投诉”平台留言反映。

广东江门市的杨女士也反映购买的车位与宣传不符:“2023年9月,我购买车位时,销售人员说是标准车位,现

## 公安部提示 清明节道路交通安全五大风险

清明节临近,公安部分析研判清明节假期交通安全形势,4月1日发出交通安全提示,预警五大风险。

结合近年来清明节假期交通事故规律特点,公安部研判,今年清明节假期,陵园墓区及沿线交通安全风险加大,节前陵园墓区将陆续迎来祭扫车流人流,清明节当天陵园墓区以及通往陵园墓区的沿线干道将迎来祭扫交通出行最高峰,由于陵园墓区多位于城郊、山区,交通事故易多发。

旅游车辆及景区道路交通安全风险突出。清明时节,群众踏青赏花、外出聚会活动集中,出游需求较大。旅游客运、公路客运、租赁包车等需求增加,景区及周边道路车流量将明显增多,交通事故风险较高。

农村地区交通安全风险突出。清明前后,农村地区进入春耕播种农忙时期,生产作业运输、务工人员集体出行增多,面包车违法超员、农用车违法载人、酒驾醉驾、无证驾驶肇事易多发,风险隐患突出。

高速公路交通事故风险上升。预计今年清明假期高速公路交通流量将

保持上升态势,各类车辆混合通行程度升高。京津冀、长三角和川渝等城市群、区域中心城市和主要旅游城市进出城交通流量将比平日激增,客货车相撞事故风险加大。

阴雨天气带来不利影响。据中央气象台预报,近期一段时间,江南、华南中北部多降雨,降水强度增强,雨天较多,不利出行安全,易发生车辆追尾相撞、侧滑侧翻事故。

公安部提示,假期自驾出行,应提前关注当地天气、路况信息,合理规划出行时间和路线。驾车时应全程全员系好安全带,杜绝酒后驾车、超速行驶、强超强会、分心驾驶等违法行为。高速公路行车,要保持安全车距和车速,遇雨雾天气要降低车速,减少变道超车。驾车行经农村地区,遇急弯陡坡、临水临崖等路段时,不要强超强会,注意路侧车辆和行人。驾驶面包车请勿超员载客,驾驶货车、拖拉机、三轮车不得违法载人。假期乘车出行,要选择具有正规资质的旅行社和旅游包车,坚决抵制乘坐超员客车、“黑车”。

(任沁沁)

## “免密支付”的漏洞亟待填补

“免密支付”无疑给人们的生活带来了很大的便利,但是背后也隐藏着一些安全隐患。

“我不知道什么时候开通的‘免密支付’功能,直到手机频繁收到账单提醒,才发现平台账号被盗,对方通过‘免密支付’消费了5000多元。这种事关会员安全的操作提示应该设置在明显位置,不能让消费者糊里糊涂‘被免密’。”近日,山东青岛市民李先生向记者讲述了自己账号“失窃”的经历。李先生曾邀请21岁的信用卡业务员杨某上门办理信用卡和POS机业务,许多流程需要在本人手机上完成,李先生将手机交给杨某操作,自己则在店里忙其他工作。在办理过程中,杨某帮李先生在网购平台开通了“免密支付”功能。此后,杨某又使用李先生的手机验证码在杨某的手机上登录了李先生的账号,而李先生并不知情。随后半个月,杨某利用李先生的账号进行了18笔消费,累计5000余元。收到账单提醒的李先生立即报警,随后杨某被警方依法刑事拘留。

随着科技的不断发展,“免密支付”成为了人们生活中的一种便捷方式。无需输入密码或者刷卡,只需通过指纹识别、人脸识别等技术,就可以完成支付。

这种支付方式无疑给人们的生活带来了很大的便利,但是背后也隐藏着一些安全隐患。首先,“免密支付”的便捷性也给了不法分子可乘之机。由于不需要验证身份信息,一旦手机或者其他支付设备被盗,不法分子就可以轻易进行消费,给用户造成损失。一旦用户生物信息被窃取,也会给用户带来更大的隐私泄露风险。

其次,“免密支付”存在技术安全性的隐患。虽然指纹识别、人脸识别等技术在支付领域得到了广泛应用,但是这些技术本身也并非十分安全。有报道称,一些不法分子可以通过模拟指纹或者使用高清照片等方式来进行欺骗,从而完成支付。这就需要支付平台和设备厂商不断提升技术水平,保障用户的支付安全。

针对“免密支付”的安全隐患,应该从多个方面来进行解决。支付平台和设备厂商应该加强技术研发,提升生物识别技术的安全性,防止不法分子的欺骗;监管部门应该加强对“免密支付”的监管,建立完善的安全标准和规范。只有用户、支付平台和监管部门共同努力,才能够保障“免密支付”的安全性,让人们在享受便捷的同时,也能够免于经济损失和隐私泄露的风险。(郭元鹏)

## 数字管理垃圾分类、环境清扫效果 甘肃兰州推进智慧环卫系统建设

“有了这4个带屏幕的垃圾箱,终于没异味了。”在甘肃省兰州市城关区明雅苑小区,居民们纷纷表示。往年春天,随着气温升高,垃圾桶往往会散发出味道,令人不适。

“这不是普通垃圾箱,这叫垃圾分类智能厢房。”物业魏经理向大家解释:“不仅有屏幕和智能盖,有效阻挡味道的同时,丢垃圾时做好分类,还能置换礼品呢!”

这个小屏幕是这套智能厢房的关键——手机扫码认证后,居民将不同类型垃圾丢入,箱内可自动称重并积分,日后可以据此兑换礼品。流程在这块小屏幕上一目了然。

从去年开始,兰州市开始在全市小区中逐渐推广垃圾分类智能厢房。智能厢房上的小屏连着大屏,在兰州市城管委城市运行管理服务平台上,一块智慧环卫系统的可视化大屏地图引人注目,众多智能厢房标注在上面。

智慧环卫系统研发员袁磊操作环卫系统可视化大屏,进入七里河的一个点位,此处不同种类垃圾的重量、智能厢房场景实况等立刻显现。“通过监测和数据对比分析,平台就能判断不同小区垃圾分类工作的落实情况,据此进行调度垃圾清运处理工作,提升清运精细化水平。”袁磊介绍,针对不文明行为和垃圾溢出等,系统也能运用远程摄像语音系统发出警示。

目前,兰州市区的大型垃圾清运车、清扫车、洒水车上大多搭载了4台摄像头,并陆续联入了智慧环卫系统。屏幕前端,环卫车辆的行驶里程、运行

时长、实时车速等工作状态清晰可见。

这为统筹监督环卫质量提供了支持。结合车辆行驶轨迹、巡查视频等,智慧环卫系统就能对环卫工作人员、环卫机械化作业车辆、环卫设施、环境卫生清扫效果等进行监督管理。

在一张速度曲线图中,兰州市城管委数字中心值班长陈星宇分析一辆清扫车的全天运行速度:“清扫车每小时里程为10到20公里时,清扫效果最佳。如果有异常情况,我们会询问提醒。”

除了卫生间公共区域实况,大屏上还显示卫生间使用区域里的湿度、温度、氨气、硫化氢、PM2.5和人流等指标数据。系统后台根据兰州市不同季节、区域等特点,划定相关数据阈值。一旦超过或者离线,系统就会自动有针对性地提出建议。

兰州市城市管理数字化监督指挥中心副主任陈娜介绍,作为城管委城市运行管理服务的重要组成部分,智慧环卫系统努力实现环卫流程、要素、层级全覆盖,一站式管理。

截至目前,全市已经有11195名环卫工人信息纳入智慧环卫系统,2525个垃圾分类小区、57个乡镇街道以及302个社区完成各层级账号分配。同时,兰州市城管委对全市环卫系统职工开展培训,超过7000余台(组)的物联网设备正陆续接入智慧环卫系统,这些物联网终端设备最终汇聚到智慧环卫系统的大屏上,在推进清洁环境精细化管理的同时,也促进增强群众垃圾分类等环保意识。

(宋朝军)