

商家七天“有”理由，消费者的退货退款请求能否得到支持？



消费者购买投影仪一台,收货后发现投影仪按钮有卡顿现象,于是在7日内向商家申请退货,但商家以商品塑封被拆、投影仪已激活为由拒绝“无理由退货”,消费者的退货退款请求能否得到支持?

近日,上海市普陀区人民法院审结了一起涉“七天无理由退货”的信息网络买卖合同纠纷案。

2023年11月2日,原告小李(化名)于被告经营的网店下单购买投影仪一台,并支付1648元,同日收到该商品。

11月6日,小李以投影仪按钮卡顿为由致电网店客服要求退货,客服提出要有质量问题才可以退货,小李遂以“七天无理由退货”规则要求退货,客服让原告将商品寄回门店。

11月7日,小李向客服联系询问商家退货地址并发送物流面单图片,商家未予回复。同年11月8日,物流显示商品由被告前台签收。

被告在销售涉案商品页面详情中关于



“七天无理由退货”条款中,标注了“一次性包装破损不支持”字样,同时购前须知中关于售后第一条标明“本商品为数码类商品,一经激活试用后价值贬值较大,请您在购买前务必仔细阅读商品信息及本须知,购买后若商品防伪签或密封条损毁(对于无防伪签、密封条的商品,商品一次性包装损毁的视同商品防伪签、密封条损毁),不支持‘七天无理由退货’,请您确认需求后再购买及使用”。

被告认为,小李收货后对投影仪开机、联网、同步数据后,该机器即默认已激活,商品经官方检测并无质量问题,相关规则已在涉案商品详情页面告知,故涉案商品不符合“七天无理由退货”,不同意原告的退货退款请求。

后被告于2025年1月2日在未通知小李的情形下将商品邮寄至小李原地址,快递显示同年1月3日签收,但小李表示自己并未收到被告寄回的涉案商品。

普陀区法院经审理认为,本案的争议焦

点在于,原告小李以“七天无理由退货”的规定要求退货退款等诉请主张是否成立。

本案所涉交易“服务安心保障”中含有“七天无理由退货”服务,且原告确在收货后的7日内向被告提出退货退款申请。被告虽以原告所退还之商品不存在质量问题为由拒绝退货,但被告提供的购前须知关于售后的内容并未于商品订单详情页面显著位置予以提示,对于激活使用的标准与具体情形亦未向消费者明示;同时,原告所购买的投影仪系影音电器类产品,该类产品的画面效果、操作流畅系决定消费者最终是否购买的关键因素。原告在收货后的验收阶段,侧重对系争商品的播放性能进行检测,并以按钮卡顿为由提出退货,其行为符合普通消费者的常规操作及判断标准。

此外,即使被告已尽提示及告知义务,在其收到原告退还的涉案商品2个月未向原告通知的情况下擅自退回商品,且无原告本人签收商品的图片、视频,导致无法查明商品目前去向,亦无法查明被告退回商品时的状态,被告仅以物流单显示签收认为原告已收到商品,证据不足,本院不予采信。

最终,法院判决被告公司退还原告小李货款1648元。被告不服,提起上诉,二审判决驳回上诉,维持原判。

【法官说法】

“七天无理由退货”规则设立的初衷是保护消费者的合法权益,同时也是对商家诚信经营者的规制。通过该规则,消费者可以享受与线下购物同等的待遇,对所购商品进行实体查验后再决定是否购买,降低因线上盲选而收获不符合预期产品的概率。但“七天无理由退货”并非没有任何条件和限制,否则也将妨碍商家的正常经营行为,不利于营造公平健康有序的网络购物环境。

首先,商家对于不适用“七天无理由退货”情形应尽提示和告知义务。根据法律规定,下列商品不适用“七天无理由退货”:

(一)消费者定做的;(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,同时根据商品性质(如因激活或试用贬值价值较大)并经消费者在购买时确认不宜退货的商品。但针对上述例外情形,商家在销售页面应以显著位置提示消费者注意,或者采取下单前确认程序等措施,尽到提示和告知义务,使消费者充分了解所购商品适用的退货规则,以保障消费者的知情权和选择权。若经营者设置的提示内容并不显著,消费者无法第一时间注意到,则应当认为其并未尽到充分告知、提示义务,该格式条款便不能适用于消费者,商家也不能以此拒绝“七天无理由退货”。

其次,经营者与消费者发生退货争议时,应充分协商,遵循诚实信用原则。一旦出现经营者与消费者因适用无理由退货规则产生的争议时,双方均应秉持诚信原则。作为消费者,在发现商品不符合预期且不属于无理由退货的例外情形时,应合理妥善保存商品,及时与经营者沟通协商,在规定期限内将商品退回至商家指定的收货地址。作为商家,如认为消费者申请退货的商品不符合无理由退货,应第一时间告知消费者并进行解释说明,若在收到消费者寄回的商品后才发现不符合退货条件,也应确保商品完好,并与消费者就退货事宜进行交涉。同时双方均应在发货、收货、退货过程中保留相应图片、视频等证据,作为日后维权依据。

最后,电商平台应积极履职,完善退换货规则。电商平台应积极履行平台职责,完善“七天无理由退货”的退货、退款、申诉流程,当消费者与经营者发生争议时及时介入,适时化解双方纠纷。同时平台应记录、保存发布的商品、服务信息、交易信息,并确保信息的完整性、可用性。一旦发生侵权行为,消费者为维护自身权益需要提供相关证据,在自身无法完成举证任务时可申请平台方提供,以实现消费者与经营者举证能力的对等。

据《民主与法制时报》报道

行人逆行绊倒致死 法院认定自担全责

案情:刘女士在北京西站准备按顺序进站乘车。在同一进站口,67岁的王老太由儿子陪同也准备进站乘车,工作人员告诉他们需要前往另一个入口。王老太在进站口转身逆行时,意外绊到旁边刘女士的行李箱,失去重心摔倒在地。王老太在短暂休息后独自上了火车,但在途中感觉身体不适,到站后即送医院救治,但不久后不幸去世。王老太之子认为刘女士对其母亲的摔倒存在过错,要求其赔偿医疗费、丧葬费、精神损失费等共计62万元。

判决:法院经审理认为,案件焦点是刘女士是否有过错。法院根据现场监控录像及双方提供的证据认定,刘女士正常进入检票口,没有任何不遵守秩序的行为,绊倒事发全程不足4秒,刘女士无法预见,亦无法在瞬间做出可能发生意外情况的判断,其不存在主观故意,对王老太的摔倒也不存在过失,因此不存在主观过错。王老太作为完全民事行为能力人,在火车站等密集的公共场所行走时,尤其是逆行时,应避让顺行的旅客并观察周边情况,王老太的儿子应给予王老太更多的看护和关注,及时发现并规避风险。故法院驳回王老太之子的全部诉讼请求。二审维持原判。

说法:民法典第1165条规定,行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的,应当承担侵权责任。这是侵权责任中的基本归责原则,即过错责任原则。反之,损害结果若非因行为人的过错而发生,其就不应承担责任。司法实践中,对于行为人是否有过错的判断应当综合来看,回到案发现场,研判细节,得出客观结论。

需要特别指出的是,民事主体对自身人身安全负有合理注意义务。在公共道路通行场景中,若各方主体均能履行与其行为能力相匹配的注意义务,则多数损害风险可得到有效防范。然而,若对普通行人课以超出社会普遍认知的过高注意标准,不仅可能不当限制公众的通行自由,更会破坏正常社会交往中的合理信赖关系,削弱社会公众的安全预期。本案判决严格遵循过错责任原则的适用规则,否定对正常通行者施加不当义务,既彰显了民事领域“行为自由”与“权益保障”的价值平衡,亦通过裁判指引确立了风险自担与责任自负的法治原则。

据《光明日报》报道



用人单位“以券抵薪”被判违法



直接用“友商”网购平台的消费券来给员工发工资?看似“两全其美”的操作,实则既不合适更不合法。

近日,江苏省苏州市中级人民法院审结了一起劳动合同纠纷案,认定用人单位未经协商即以消费券形式发放工龄补贴并限制提现、限定消费平台及方式的做法违反法律强制性规定,侵害了劳动者的合法权益,依法判决公司以货币形式支付工龄补贴差额。

2018年7月,小刘入职某大型网络平台企业旗下的一家供应链公司,劳动合同约定工龄补贴为每月500元,此后这笔款项一直以货币形式随工资一起发放。2023年1月,公司调整工龄补贴发放形式,改成以消费券形式发放至小刘在该公司所属集团购物平台的账户中,这些消费券无法提现且只能用于购买该

平台商品。

2023年7月,劳资双方解除劳动合同,小刘在集团公司网购平台的账号被关停,其账户中还剩2000余元消费券无法使用、提现。小刘认为,公司违法解除与其劳动合同的同时以消费券形式发放工资的行为亦不合法,于是提起仲裁并诉至法院。

本案一、二审法院均认定,上述供应链公司以严重违反公司制度红线为由解除与小刘的劳动合同属于合法解除,依法驳回小刘相关诉求,但针对公司以“以券抵薪”发放工龄补贴的行为,法院审理后认为,工龄补贴属于工资组成部分,《中华人民共和国劳动法》第五十条规定,工资应当以货币形式按月支付给劳动者本人。用人单位不得以实物、有价证券等形式替代,不得规定劳动者在指定地点、

场合消费,也不得规定劳动者的消费方式。

本案中,供应链公司从2023年1月至6月期间,以消费券的形式发放小刘的工龄补贴,该消费券无法提现且只能在指定平台消费,该行为违反了法律的强制性规定,于是一审、二审均判决支持小刘要求供应链公司以货币形式支付工龄补贴差额2065.53元的诉求。

【法官说法】

维护劳动者按劳获酬合法权益

本案供应链公司可能出于降低运营成本、激发消费热情等因素考量,将一部分工资转为消费券,虽然表面数额是一样的,但性质不同,这种做法违背了“以货币形式支付工资”的规定,侵害了劳动者获得劳动报酬的权益。

工资是劳动者通过劳动获得劳动报酬的权利,是劳动者生活的主要来源和基本保证,以货币形式支付工资是为了确保劳动者通过劳动获取报酬并可以正常、广泛地流通使用,依法规范用人单位的工资支付行为具有必要性。而消费券通常用于在特定平台或场所兑换商品或服务,不具有法定货币的流通性。

本案对用人单位“以券抵薪”的违法支付行为予以否定性评价,对依法维护劳动者按劳获酬的合法权益具有示范意义。在此,需提醒用人单位注意,其他任何非货币形式支付工资都是法律明确禁止的,用人单位发工资必须“发钱”,即以货币形式予以支付,不能用消费券、购物卡、代金券或实物等非货币代替。

据《人民法院报》报道



守护金融安全,共建诚信社会 落实新《反洗钱法》,需要你我同行!

新修订的《中华人民共和国反洗钱法》已正式实施,对包括寿险公司在内的金融机构提出了更严格的要求。防范洗钱风险,打击犯罪,守护社会诚信与金融稳定,需要每一位公民的理解与配合!

为何寿险与反洗钱相关?

寿险业务涉及大额保费支付、保单贷款、理赔给付等资金流动环节。不法分子可能利用这些环节进行非法资金转移(即“洗钱”),助长犯罪,最终损害社会公共利益和金融安全环境,也影响保险公司稳健经营及对客户的保障能力。

您的配合至关重要:

1. 真实提供身份信息: 办理投保、变更、理赔、退保等业务时,请务必出示真实有效的身份证件(身份证、护照等),并如实填写资料。

2. 配合说明资金来源/用途: 当涉及大额现金交易或交易

情况特殊时,我们可能需要您简要说明保费来源或款项用途。

3. 及时更新重要信息: 如联系方式、职业等关键信息变更,请及时告知我们,确保您的权益得到持续有效保障。

4. 理解必要询问: 工作人员依法可能就交易背景进行询问,您的耐心解答是对金融安全防线的有力支持。

请您注意:

切勿出租、出借个人账户、保单或身份信息。警惕承诺异常高收益或“洗白”资金的保险产品。充分配合有助于业务顺畅办理。

新华人寿将严格遵守新法,持续加强风险管理,全力保障客户资金与交易安全。您每一次的如实告知与配合,都是对社会金融安全的重要贡献! 防范非法金融活动宣传月——新华人寿保险宣。

供稿:新华保险乌兰察布中支

好心喂鸟为何成侵权?



爱护鸟类就是爱护我们的家园,但当“爱护鸟类”的行为对邻居造成困扰,是否应当给“爱心”设置一个边界?如何在爱心行为与邻里和睦之间寻找一个平衡?

【案情回顾】

楼上邻居喂鸟楼下受影响

刘女士居住在美丽家园小区701,王先生居住在美丽家园小区801,二人是楼上楼下的邻居。最近一段时间,刘女士发现楼上801的王先生在其自家客厅阳台用不锈钢盘搭建喂鸟架及喂食盒,引来大量的小鸟,致使楼下刘女士窗台及空调上落有大量鸟粪,且小鸟时常发出噪音,影响刘女士休息。遇到雨天,刘女士发现王先生用于喂养小鸟的不锈钢盘上的积水浇到自己家窗台及窗户上,严重影响卫生。刘女士认为王先生的行为影响其生活质量,给其生活造成困扰,多次与王先生协商。后因双方沟通未果,刘女士以排除妨害为由将王先生诉至法院,要求王先生拆除其在801房屋搭建的喂食盘及喂食盒。

对此,王先生认为喂养小鸟是一种友善之举,目的是爱护鸟类,行为本身并无不当,采用不锈钢材料加工的喂鸟盘、喂食盒,并未对楼下住户的采光和通风以及其他方面构成妨害,鸟类进食时间规律性强,都在不影响人们休息的固定时间段,产生的噪音未达到有关规定的分贝指数,认为刘女士的诉求没有任何依据。

【法院审理】

搭建鸟盘存安全隐患需拆除

该案经丰台法院审理认为,妨害物权或者可能妨害物权的,权利人可以请求排除妨害或者消除危险。本案中,王先生搭建喂鸟盘及喂食盒的行为,确实对刘女士所有房屋的居住使用产生妨碍,王先生虽主张其搭建喂鸟盘、喂食盒的行为对刘女士的影响并不严重,但根据双方提交的照片清晰显示刘女士居住房屋的空调外机及窗台均有鸟粪,且此种搭建也存在安全隐患,刘女士就此请求排除妨害,于法有据,法院最终予以支持。

案件宣判后,各方均未上诉,现该判决已生效。王先生已于收到判决后自动拆除了喂鸟盘及喂食盒。

【法官提示】

“爱鸟”前提是不妨碍他人

相邻关系,是指两个或两个以上相互毗邻的不动产的所有人或使用人,在行使不动产的所有权或使用权时,因相邻各方应当给予便利和接受限制而发生的权利义务关系。《中华人民共和国民法典》288条规定,不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则,正确处理相邻关系。相邻关系的处理需要在相邻关系人之间作出平衡,相邻人一方诉至法院主张排除妨害的,应当以该行为是否超出合理限度为判断标准。例如前文的“爱鸟”行为本应予以提倡,但前提是不妨碍其他人,如果没有限度和边界,“爱心”行为也会给邻里带来困扰,侵害他人相关权益。

据《北京青年报》报道



普法小课堂

中华人民共和国民事诉讼法(连载)

(接上期)

第二十五章 送达、调查取证、期间

第二百八十三条 人民法院对在中华人民共和国领域内没有住所的当事人送达诉讼文书,可以采用下列方式:

(一)依照受送达人所在国与中华人民共和国缔结或者共同参加的国际条约中规定的方式送达;

(二)通过外交途径送达;

(三)对具有中华人民共和国国籍的受送达人,可以委托中华人民共和国驻受送达人所在国的使领馆代为送达;

(四)向受送达人在本案中委托的诉讼代理人送达;

(五)向受送达人在中华人民共和国领域内设立的独资企业、代表机构、分支机构或者有权接受送达的业务代办人送达;

(六)受送达人为外国人、无国籍人,其在中华人民共和国领域内设立的法人或者其他组织担任法定代表人或者主要负责人,且与该法人或者其他组织为共同被告的,向该法人或者其他组织送达;

(七)受送达人为外国法人或者其他组织,其法定代表人或者主要负责人在中华人民共和国领域内的,向其法定代表人或者主要负责人送达;

(八)受送达人所在国的法律允许邮寄送达的,可以邮寄送达,自邮寄之日起满三个月,送达回证没有退回,但根据各种情况足以认定已经送达的,期间届满之日视为送达;

(九)采用能够确认受送达人收悉的电子方式送达,但是受送达人所在国法律禁止的除外;

(十)以受送达人同意的其他方式送达,但是受送达人所在国法律禁止的除外。

不能用上述方式送达的,公告送达,自发出公告之日起,经过六十日,即视为送达。

第二百八十四条 当事人申请人民法院调查收集的证据位于中华人民共和国领域外,人民法院可以依照证据所在国与中华人民共和国缔结或者共同参加的国际条约中规定的方式,或者通过外交途径调查收集。

在所在国法律不禁止的情况下,人民法院可以采用下列方式调查收集:

(一)对具有中华人民共和国国籍的当事人、证人,可以委托中华人民共和国驻当事人、证人所在国的使领馆代为取证;

(二)经双方当事人同意,通过即时通讯工具取证;

(三)以双方当事人同意的其他方式取证。

(未完待续)