

# 网购商品利用「七天无理由退货」规则「薅羊毛」,商家希望

## 对频繁无理由退货账户建立惩戒机制



热点关注

网购电子产品使用后申请退货退款,演出服用完后申请退货退款,化妆品、食品打开使用后申请退货退款……笔者近日调查采访发现,有一些消费者网购后频繁退货退款,网上甚至有如何利用“规则”在退货退款上薅商家“羊毛”的交流帖和教程。

依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。这就是广大消费者熟知的“7天无理由退货”规则。

为保护消费者权益,“7天无理由退货”规则从线上延伸到线下,很多大型商超、品牌连锁店纷纷作出无理由退货承诺,有的甚至将退货期限从7天延长到30天。

对于消费者使用商品后申请退货退款,特别是大量购买同一批次商品使用后申请退货退款,或网购后频繁退货退款的行为,很多网友表示不认同,认为是不诚信行为,利用了“7天无理由退货”规则的漏洞,也有不少网友认为这无可厚非,又不违反规则。

本意是保护消费者权益的规则为何争议不断?“7天无理由退货”该如何正确理解?

北京天驰君泰律师事务所高级合伙人饶伟律师告诉记者,根据规定,消费者定做的,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、期刊并不适用于“7天无理由退货”规则,其他根据商品性质不宜退货的,经营者一定要经过消费者同意确认,不能简单一个标注或提示就直接不支持“7天无理由退货”。同时消费者退货的商品应当完好,不影响二次销售。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江进一步解释称:“商品完好不仅是商品的外观完好和结构完整,而且是商品没有真正使用过,不能影响商家二次销售,更不能损害其他购买者的合法权益。”

“正常情况下,消费者基于查验需要而打开商品包装,或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试并不会影响商品的完好,但如果商品出现了明显损毁或使用痕迹等现象,就不属于商品完好范围了。”陈音江说。

他举例道,如有的食品或化妆品是必须密封保存的,如果消费者拆开了这些密封的包装,就可能影响商品的品质,还有一些服装、鞋帽等穿戴产品,如果商标标识被剪掉或破坏,或者外观上有明显的污渍或破损等容易判断商品不完好的问题,商家可以不支持无理由退货。

“如果是一些内衣这样的贴身衣物,消费者试穿之后,哪怕没有留下任何气味或造成明显外观损毁,实际上仍然存在疾病传播等风险,也是不当支持无理由退货的,但现实中又很难发现。”陈音江说,针对这一问题,一方面要靠商家采取包装或其他防范措施,避免类似问题发生;另一方面也要靠消费者自觉。

在饶伟看来,针对必须使用后才发现问题的商品,使用后可能无法确保商品完好,哪怕超出7天退货的时限,法律也有专门的保护,如消保法规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定,当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。经营者应当承担运输等必要费用。

采访中,多位网店经营者提出,一些消费者利用退货退款规则薅商家的“羊毛”,平台也有责任。有的平台实行无审核、“秒退款”,在没有调查或定责的情况下,提前让卖方承担损失。他们希望,能对频繁无理由退货账户建立惩戒机制。

笔者在某电商平台购买了两件零食和两件衣服,到货三四天后以“7天无理由退货”为由进行退款,平台都是直接通过。有卖家吐槽,一些网购平台甚至连已经使用过的化妆品,吃过的瓶装食品等明显不符合“7天无理由退货”规定的商品,都无理由支持卖家退货,还有些网购平台的“7天无理由退货”延长至“两个月无理由退货”。还有平台核实商品不符合“7天无理由退货”服务,处理方案仍为支持退款给买家,商品还没寄回,系统就“秒退款”给买家了。

对此,饶伟认为,消费者在申请退款后,商家也需要时间来确认商品的完好性,如果商品有毁损,商家也有权要求消费者进行适当的折价赔偿,这种“秒退款”的现象对于商家来说剥夺了其检查退货商品完好性的时间,有失公平。实践中,主要是电商平台为了提高效率、维护平台的公信力,而选择“秒退款”的方式。如果最终的损失都由商家来承担,从买卖双方的博弈来看,最终商家的损失也会转嫁到每一件商品的价格中去。

在陈音江看来,消保法之所以作出“7天无理由退货”之规定,主要是为了保护消费者的合法权益。消费者一定要珍惜法律赋予的权利,而不能滥用这种无理由退货的权利。否则,就会违背立法的初衷。

如何避免消费者利用退货规则“钻空子”?

陈音江表示,商家要依法执行“7天无理由退货”的规定,对于符合退货条件的,要及时予以退货退款;对于确实不符合退货条件的,可以给出合理理由后拒绝退货,尤其是不能将使用过或出现明显瑕疵问题的商品再卖给其他消费者。平台要制定公平合理的退货规则,采取技术或其他必要措施,兼顾卖家和消费者双方的权益保护。消费者也要文明理性消费,依法维权,不能过度滥用权利,尤其是不能为一己私利去损害别人的权益。监管部门和消协组织要加大对有关法律法规和消费知识的宣传力度,引导商家诚信经营,引导消费者理性消费,依法维权。

饶伟建议,网购平台可对消费者的诚信适当予以记录,如果某一账户频繁出现无理由退货,平台应进行分类识别、处置,并及时与商家核实退货状态,对于多次恶意利用规则的消费者应作出相应惩戒规定,可要求卖家收到退货确认完好后再退款。有关监管部门也应当督促各电商平台落实相关制度设计,平衡买卖双方的利益。(张守坤)

## 咸阳市第二届“人才兴咸”大会20日开幕

本报讯(刘计划)6月13日,记者从咸阳市第二届“人才兴咸”大会新闻发布会上获悉,大会将于6月20日上午正式开幕,大会主题是“慧聚秦创原·赋能先行区”。

据悉,大会将采取线上召开、线下集中签约的方式举行,在咸阳丽彩天祺酒店设主会场,在各县市区设13个分会场。主要内容以打造秦创原科技成果转化先行区为目标,以招才引智、技术合作、成果转化为重点,专题推介秦创原科技成果转化先行区和人才服务政策,着力提升产业核心竞争力和咸阳对外影响力,为加快建设现代化“西部名市丝路名都”提供强有力的科技人才支撑。

截至目前,大会共征集各类项目253个,总投资701.2亿元。其中,科技成果转化项目80个,总投资252.97亿元,企业与高端人才创新团

队合作项目53个、技术合同成交总额22.89亿元,金融+科技项目59个、融资金额71.57亿元,科技型企业合作项目61个,总投资353.77亿元。共邀请参会嘉宾1516人,目前可确定主会场参会嘉宾212人、分会场嘉宾652人,其中主会场院士24人、高校嘉宾49人、科研院所嘉宾31人。

与首届“人才兴咸”大会相比,本次大会增设院士专家现场观摩环节,组织受邀院士专家到紫光股份咸阳经视视觉智能孵化中心、陕西正泰智能电气西北产业园、陕西法士特智能制动系统有限责任公司、高新区渭河大桥、咸阳彩虹光电科技有限公司和秦创原科技成果转化先行区规划建设馆等,实地观摩咸阳产业发展、城市建设、人文环境等,提升咸阳对外影响力和知名度。

本报讯(王嘉)近日,陕西省民政厅、省自然资源厅和省住房和城乡建设厅3部门联合印发《关于加强养老服务设施规划建设指导意见》,加强养老服务设施规划建设,不断推动养老服务高质量发展。

优先在医疗机构周边等区域预留养老服务设施用地

《意见》明确用地范围,养老服务设施用地是专门为老年人提供生活照料、托养照护、康复护理、医疗卫生等服务的房屋和场地设施所使用的土地,包括敬老院、福利院、老年养护院、养老院等机构养老服务设施用地,以及养老服务中心、日间照料中心等镇街和社区养老服务设施用地等。

《意见》要求,各市县民政部门应当会同自然资源部门,根据本行政区域老年人口分布、公共服务资源、养老服务需求等因素,遵循国土空间总体规划,编制养老服务设施布局专项规划,报本级人民政府批准后,将专项规划主要内容纳入详细规划同步实施。优先在医疗机构周边以及养老用地需求较大区

域预留养老服务设施用地。

新建居住(小)区按规范配套建设养老服务设施

各市县自然资源部门在编制详细规划时,应落实国土空间总体规划相关要求,充分考虑养老服务设施数量、结构和布局需求,对独立占地的养老服务设施要明确位置、指标等,对非独立占

地单独成宗供应。鼓励养老服务设施用地兼容建设医卫设施。充分保障非营利性养老机构划拨用地需求,非营利性养老机构可凭各地民政部门的筹建意见和其他法定材料,向所在地的市、县自然资源主管部门提出建设用地规划许可申请,经有建设用地审批权的人民政府批准后,市、县自然资源主管部门同步核发建设用地规划许可

鼓励使用农村集体建设用地发展养老服务设施

在编制实用性村庄规划时,应充分考虑养老服务设施数量、结构和布局要求,对独立占地的,要明确位置、指标等,对非独立占地的,要明确建设内容、规模等要求。鼓励使用农村集体建设用地发展养老服务设施,农村集体经济组织可依法使用本集体经济组织所有的建设用地自建或以建设用地使用权入股、联营等方式与其他单位和个人共同举办养老服务设施。鼓励盘活利用乡村闲置校舍、厂房等改建敬老院、老年活动中心、互助幸福院等乡村养老服务设施。

对不符合要求的不予核发建设工程规划许可证

居住区配建养老服务设施,按照同步规划、同步建设、同步验收、同步交付原则配套建设和移交使用养老服务设施。市、县自然资源主管部门要严格审查新建住宅项目的建设工程设计方案等,对不符合规划条件中养老服务设施要求的,不予核发建设工程规划许可证,不予通过规划核实。

## 省民政厅等三部门联合发文

# 加强养老服务设施规划建设

地的养老服务设施要明确内容、规模等要求。新建城区和新建居住(小)区要按照相应国家标准规范,配套建设养老服务设施,并与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付。

鼓励利用仓储存量房及社区用房等举办养老机构

各地对敬老院、福利院、老年养护院、养老院等机构养老服务设施用地一

证、国有土地划拨决定书。营利性养老服务设施用地应以出让、租赁方式使用国有建设用地,出让、租赁方式和年限由各地根据国家有关规定确定。

鼓励利用商业、办公、工业、仓储存量房屋以及社区用房等举办养老机构,所使用存量房屋在符合详细规划且不改变土地主体的条件下,可在五年内实行继续按土地原用途和权利类型适用过渡期政策。

# 能吸引员工欣然前往的团建才有实效



据白鹿视频报道,广东深圳的周女士入职某公司一周后,因拒绝参加公司下班后的团建活动,第二天被开除。当事人周女士介绍,自己的工作为单休,一般晚上6时下班,到家快8时,觉得团建浪费时间不想去,就拒绝了,结果第二天领导就通知自己被开除了。目前周女士正在劳动仲裁。

周女士的遭遇让不少网友直言感同身受——工作一天本就很累,休息

时间还要被继续占用,这种下班后的企业集体活动一定要参加吗?当然,上述纠纷还在仲裁中,但现实中,因不想、不愿、不能参加公司集体活动而被“另眼相看”“穿小鞋”甚至被辞退的情况,不在少数。此前便有媒体报道,有劳动者因拒绝参加公司年会而被解除劳动合同,有劳动者因未参加同事生日聚会而被罚款……

企业团建等集体活动,本意是为劳动者提供放松身心、劳逸结合的机会,同时搭建促进劳动者与同事、企业之间交流沟通的平台,从而增强团队协作力、凝聚力。毫无疑问,劳动者享有休息权,对工作之外的时间有支配权,团

建活动如侵占劳动者的私人时间和空间,不仅无法达到团建的预期目标,而且可能让劳动者产生抵触情绪,甚至给其身心带来负担。

哪些情况下企业可以开除员工,相关劳动法律法规是有明确规定的,如严重违法违反企业规章制度、被依法追究刑事责任等。如果企业真因为劳动者不参加团建将其开除,看似是在维护集体荣誉、企业利益,实则是在为企业招黑,也暴露了一些管理者“员工就应该无条件服从”的想法。这样的企业如何增加凝聚力呢?

劳动者是企业最重要的资源之一,关系着企业的长久发展。抛开个案,团

建究竟该如何建,或许是困扰不少企业的共同问题。这当中确实有不少应该注意的问题和分寸,比如,团建要尊重员工的意愿和想法,员工有选择是否参加的自由;团建的时间、方式、内容应是科学的、健康的。能否吸引更多员工开开心心地参与团建活动,本身也是企业管理水平高低的一个反映。

和谐的劳动关系是经济社会稳定发展的重要基础,团建是促进劳动关系良性互动的有效方式之一。对不同企业来说,尽管情况各异、众口难调,但尽可能把团建建到劳动者心坎里,让团建发挥更多积极、正向作用,应是共同追求。(弓长)



6月13日,在陕煤集团神木柠条塔矿业公司,汽车班驾驶员展示“车辆平衡桥”技能。车辆平衡桥要求驾驶员驾驶车辆上铁桥后,保持平衡停留10秒。目的是训练驾

驶员在遇到陡坡起步时的心理素质、观察力,对车辆性能的掌握和驾驶技术,从而达到高质量、高标准完成各项生产任务。本报记者 刘强 摄

## 中消协发布“618”消费提示

# 购买家电关注“三包”规定

据中国消费者协会官网“618”临近,不少消费者打算借此机会选购理想家电,或者对自己的家电升级换代。6月15日,中国消费者协会发布消费提示称,消费者在购买家电时要关注“三包”等相关规定。

关注家电“以旧换新”活动

随着电器消费的需求不断升级,家里的老旧电器如何处理也成为困扰诸多消费者的难题。中国消费者协会提示,消费者如果家里存在使用超过十年的传统老家电,可以对家电进行升级换代。消费者在选购新家电时,需要注意绿色智能家电的各项认证,确认能效标识(1级为佳,5级为差,依次递减)、智能水平等,确保家电可以带来良好的消费体验,避免陷入商家虚假宣传的陷阱。

同时建议消费者优先选购2级及以上能效(水效)冰箱、洗衣机、空调、热水器、净水器、空气净化器等产品,践行绿色消费的理念。消费者在购买家电时,可留意旧家电回收补贴,用于后续消费抵扣相应金额。

关注商品重要信息

在选购手机、电脑数码、家电等电器产品时,中国消费者协会提示,消费者需遵循理性消费原则,对产品性能、使用体验及自身需求等因素综合考虑后,按需选购。尽量在自身能承受的价格范围内,选择标准严、口碑好、信誉高的家电产品。在选购时注重产品的材料品质、创新设计、造型工艺、使用功能、服务保障等重要信息。

另外,关于平台上的“低价促销”,消费者需要注意各渠道价保周期并不相同,应仔细甄别、阅读价保说明,尽量选择价保时间更长的产品和服务,以便在商品购买后出现降价的情况时,

可以在较长时间内申请退差价。

关注“三包”规定

不少消费者在电器消费的售后环节,对商品质量与维修效率存在担忧,对此需要先了解法定的“三包”规定。

中国消费者协会介绍,“三包”是零售商业企业对所售商品实行“包修、包换、包退”的简称。由于不同产品的“三包有效期”不同,故经营者的维修服务也有所区别,但是根据《部分商品修理更换退货责任规定》第九条和第十条规定,都是自开具发票之日起计算,7日内产品发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理;8至15日内产品发生性能故障,消费者可以选择换货或修理。

中国消费者协会提示,消费者在购买家电时要关注产品的“三包有效期”,家电因质量问题在“三包有效期内”发生故障的,消费者可以根据不同的时间段选择退货、换货或者维修,以上三种服务均由经营者承担一切费用,故消费者在“三包期以内”享有的维修服务都是属于免费服务。

另外,如果购买商品未列入“三包”目录,则按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定,与当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。对此,消费者要注意留存消费凭证和与商家的沟通记录,当商家违反“三包”规定时,及时维权。

近期,我国北方多地提前进入炙烤模式,6月14日起年内最强高温更是来袭。面对迎峰度夏“大考”,我国能源供需形势如何,存煤是否充足,水电出力怎么样?

笔者采访获悉,近期多地用电负荷持续走高,电力企业存煤整体充足,为近四年以来最高值,对迎峰度夏电力供应形成较强的支撑和保障。但夏季可能出现的降水偏少将会对部分地方电力供应以及电力外送产生影响。当前有关部门、企业聚力攻坚,为即将到来的夏季用电高峰做好准备。

据中国天气网消息,近期北方晴热升级,6月14日至下周初,华北、黄淮等多地将迎今年范围最广、强度最强的高温天气过程,波及京津冀、山东、河南等11省份。

与气温一起攀升的还有用电负荷。笔者从国家电网公司获悉,随着气温的稳步上升,国家电网经营区域用电负荷持续走高,近期最大用电负荷已达8.6亿千瓦,同比增加7.77%,全网电力整体平衡。

中国电力企业联合会(下称“中电联”)判断,正常气候情况下,预计2023年全国最高用电负荷13.7亿千瓦左右,比2022年增加8000万千瓦左右。若出现长时段大范围极端气候,则全国最高用电负荷可能比2022年增加1亿千瓦左右。今年迎峰度夏期间,预计全国电力供需总体紧平衡,南方、华东、华中等重点区域用电高峰时段电力供需偏紧。

面对夏季用电高峰的到来,有关部门加紧部署能源保供。6月14日,国家发展改革委组织召开全国电视电话会议,安排部署2023年能源迎峰度夏工作。

国资委日前召开专题会,督促指导中央企业带头做好迎峰度夏能源电力保供工作,要求煤炭、石油石化企业着力提高电煤和天然气供应能力,发电企业应发尽发、多发满发,电网企业坚守电网安全生命线 and 民生用电底线,全力保障迎峰度夏能源电力安全可靠供应。

当前,煤电提供了我国58%左右的发电量,在保障现阶段电力供应尤其是兜底保供方面仍起到“压舱石”作用。

笔者了解到,在中长期合同的支撑和进口煤的强力补充下,今年电力企业纷纷提前加大电煤采购力度,为迎峰度夏增强保供能力。

“当前,电力企业存煤整体充足,对迎峰度夏电力供应形成较强的支撑和保障。”中电联规划发展部主任张琳说,根据中电联电力行业燃料统计,截至6月4日,统计口径内发电集团燃煤电厂煤炭库存合计1.13亿吨,同比增长2135万吨,为近四年以来最高值,甚至已超过近两年迎峰度冬期间库存水平;电厂电煤库存可用天数25.6天。

中国煤炭工业协会数据显示,今年1-5月,全国煤炭产量完成19亿吨,同比增长4.1%。预计今年迎峰度夏期间,煤炭生产将继续保持4%左右的增长。

值得注意的是,2022年夏季,受持续高温和主要江河来水偏枯等多重因素影响,一些水电大省出现了电力短缺。今年这种情况是否会出现?

王益垣表示,气象部门预计今年夏季(6月至8月)西南地区东部及华中中部降水偏少、气温偏高,湖北大部、湖南北部、重庆东部、四川东北部等地降水偏少2-5成,可能出现区域性气象干旱,降水偏少将会对当地电力供应以及电力外送产生影响。

近段时间以来,长江干流梯级电站顶峰出力,全力增加电力电量。三峡集团有关负责人表示,下一步将继续强化长江流域水雨情预测预报,统筹防洪防汛、蓄水、能源保供工作,加强水库运行管理,开展梯级水库联合优化调度多发电,尽力稳发多发,为保供做贡献。

业内人士指出,随着高比例新能源接入以及尖高峰时段电力需求的刚性增长,叠加极端天气多发频发等因素,我国电力供需平衡压力增大。张琳建议,有整合源网荷储各类调节资源,特别是挖掘需求侧调节潜力,着力提升大工业高载能负荷灵活性,并且引导电动汽车有序充电,鼓励开展车网双向互动(V2G)研究。此外,推进共享储能、虚拟电厂等技术大范围、规模化应用,实现将大量、多元、分散的灵活性资源聚合参与系统调节。(王璐)

# 面对迎峰度夏「大考」

# 能源保供聚力攻坚