

网购商品退货遭拒 “商品完好”责任谁担

对网购的商品不满意,申请七天无理由退货时却遭到商家拒绝,怎么办?近日,最高人民法院公布一则案例,保护消费者七天无理由退货的权利。

刘女士花9.15万元在某电商平台购买某款型手镯。到货后,因为手镯佩戴效果不佳,刘女士在该网购平台上发起七天无理由退货退款申请,退款金额9.15万元。发出申请后,商家同意退货,表示会安排指定物流企业上门取件,并告知刘女士,为保护产品安全,勿自行退回。令人意外的是,商家收到货后却拒绝退款。

“经验收,退回的产品有试戴痕迹,有明显划痕,需要由珠宝工艺师进一步评估,因为平台退款有时间限制,我们先暂缓退款。”商家如此答复,并将手镯寄还刘女士。

“我在申请退货时已经拍摄了手镯外圈的360度环绕视频以及手镯两边开合位置的局部视频,商家经确认后才同意了我的退货申请。”刘女士说,自己在退货过程中的全部操作均按照商家的指引进行,退货时物流企业由商家指定,运费由商家承担,物流企业的工作人员在取件时也对商品进行了检查并拍照。商家以手镯表面

有划痕等损伤而影响二次销售为由,拒绝退款。对此刘女士不能接受,遂将商家诉至法院,要求商家退货退款。

涉案手镯是价格不菲的贵重首饰。商家为此设定了明显有别于普通网购商品退货流程的标准和要求,其中的取件和运输环节,更是由商家指定的、与商家有长期合作关系的第三方物流企业负责,运费由商家自行承担,且商家的客服部门多次明确指引刘女士“我们会安排物流上门取件”“请勿自行退回”“我们将给您发送退货短信链接,您可点击预约物流上门取回商品”,还告知刘女士先不要封箱,以便企业上门取件时拍摄核验。

法院经审理认为,通过商家一系列有针对性的安排,可以确认商家对相关风险已具有较为充分的认知,也试图确保贵重首饰在退货运输中的风险尽量处于己方可控的状态。商家设置的退货流程,选择信赖的物流企业来实施取件和运输,实质上已将商家对风险的控制力渗透、延伸到了取件和运输环节中。

商家以涉案手镯表面现存的划痕等损伤会影响二次销售为由拒绝退款。然而,商家并无证据证明刘女士应对该损伤的形成负责,也无证据证明涉案手镯在被交

付给物流企业时的安置状态或表面性状存在明显瑕疵。据此,法院判决商家退还刘女士9.15万元。

“刘女士遵循商家指示完成退货,其行为符合诚信原则;商家未在验收时提出异议,事后拒退缺乏事实与法律依据。”上海市第一中级人民法院立案庭法官刘佳表示,根据民法典相关规定,标的物毁损、灭失风险在交付时转移。本案中,商家明确指定物流企业上门取件,并要求刘女士不得自行退回。当物流工作人员完成现场核验并接收商品后,手镯的保管风险已转移至商家。商家以“试戴痕迹”为由拒绝退款,实质是将商品后续风险转嫁消费者,违背风险转移的法律原则。

“七天无理由退货制度旨在破解网络交易的信息不对称困局,但制度的生命力有赖于商家、消费者的协同共筑。”刘佳提醒,消费者需确认商品属于可退货范围,保持商品完好,遵循商家退货流程,并在7日内发起申请寄回,此外还需留存物流单据等凭证。商家需明确退货流程并主动告知消费者,及时验收商品,当场提出瑕疵异议,合理界定“商品完好”标准,履行退款义务。

据2025年7月10日《人民日报》



《服务动车组》栏目及时发布与大家生活息息相关的演出展览、旅游攻略、健身养生、气象、交通、招聘、求医问药等信息。如果您有相关信息发布需求,欢迎来电(2921234)或通过邮箱(lcrb@lcrb.net)告诉我们。

教育

暑期学生资助热线开通

为帮助广大学生和家长及时准确了解学生资助政策,确保家庭经济困难学生顺利入学,山东省学生资助管理中心于7月15日至9月15日开通暑期学生资助热线电话。热线电话为0531-51793720(工作日8:30—11:30,13:30—17:00)。

各市、县(市、区)及各高校同时开通热线电话,为学生和家长答疑解惑、排忧解难。学生和家长还可通过山东省学生资助管理中心官网(网址:https://sdxszz.sdei.edu.cn)和“山东省学生资助管理中心”微信公众号了解学生

资助政策。

聊城各县(市、区)资助热线及接听时间

聊城市	0635-8242673	8:30—12:00	14:30—18:00
东昌府区	0635-8418191	8:30—12:00	14:00—17:00
阳谷县	0635-6217656	8:30—12:00	14:30—18:00
开发区	0635-8512795	8:30—12:00	14:30—18:00
东阿县	0635-5109837	8:30—17:50	
高新区	0635-8507309	8:30—12:00	14:30—18:00
度假区	0635-2030623	8:30—12:00	14:30—18:00

茌平区	0635-4260613	8:30—12:00	14:30—18:00
冠县	0635-5231338	8:30—12:00	14:30—18:00
莘县	0635-7137816	8:30—12:00	14:30—18:00
临清市	0635-5161792	8:30—12:00	14:30—18:00
高唐县	0635-6013855	8:30—12:00	14:30—18:00

特别提醒广大学生,有些不法分子会以发放奖助学金、刷单返利、投资理财等为理由,或冒充公检法人员、客服等实施网络诈骗。如果你收到可疑信息,请务必提高警惕,及时与老师、家长沟通,不要泄露任何个人信息,更不要向陌生人转账,避免上当受骗。

据“山东省学生资助管理中心”微信公众号

出行

通告

为进一步规范机动车停车管理,提高道路通行效率,依据《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》《山东省实施〈中华人民共和国道路交通安全法〉办法》《聊城市道路交通安全条例》等法律法规,聊城市公安局交通管理支队城区直属大队决定自2025年7月16日起,将湖滨路(海关路口—聊堂路口)、站前街(兴华路口—聊堂路口)设立为机动车违法停车严管路段(简称“严管路段”),现将有关事项通告如下:

一、严管路段范围

- 湖滨路(海关路口—聊堂路口)
- 站前街(兴华路口—聊堂路口)

二、严管时间范围

全天(24小时)

三、严管措施

严管路段内禁止机动车停放,非机动车规范有序地停放在非机动车停车位内。机动车在严管路段违法停放的,公安机关交通管理部门将依法采取现场执法、电

子设备抓拍等方式,对违停车辆进行现场取证和处罚,对严重阻碍通行的车辆将予以拖移。

请广大驾驶人自觉遵守道路交通安全法律法规,文明出行、规范停车。

聊城市公安局交通管理支队城区直属大队
2025年7月9日

据“聊城公安”微信公众号

聊城晚报 公益广告

珍爱生命 谨防溺水

防范未成年人溺水是全社会共同的责任

