

# 二手商品“七日无理由退货”有点难

自《消费者权益保护法》实施以来,网上购物可享七日无理由退货的理念可谓深入人心,但对网上购买二手商品是否也能无理由退货的问题,不少消费者都不太清楚。加上不少卖家给所售二手商品打上“不支持七天无理由退货”的标签,更是增加了消费者维权的难度。日前,相关专家表示,二手商品交易是否可享受七日无理由退货,要具体问题具体分析。

## 问题一:个人闲置物品是否适用《消法》

“总觉得二手商品就等同于处理品,担心退换的时候会比较麻烦。”北京消费者张女士说。

张女士的担心有一定的代表性。艾媒咨询发布的数据显示,在受访网民不愿意购买二手商品的原因中,40%的受访者表示担心无法退换商品,仅次于消费者对于商品质量的担心(70%),位列第二。

“判定二手商品是否适用七日无理由退货,首先应了解这一规则的立法原则。”上海市消费者权益保护委员会副秘书长唐健盛解释说,无理由退货是基于消费者在远程购物过程中牺牲了近距离接触观察商品的权利,无法全面了解商品的真实状况,为保证线上线下的交易公平,在《消法》中确立了这一规则。“由于二手商品往往存在一定瑕疵,经营者展示的商品和商品实际情况不相符的概率更大,因此,七日无理由退货便成为消费者在交易过程中无法现场验看的救济条款。”唐健盛认为,个人闲置物品的转让由于不适用《消法》,因此应以双方约定为准。

中国工商大学法学院教授吕来明表示:“二手商品交易是否适用七日无理由退货,应具体情况具体分析。经营者销售的二手商品,原则上适用《消法》中经营者的义务。在没有明确排除且未经消费者确认的情况下,二手商品的销售适用七日无理由退货。但如果交易双方都不是经营者,则不适用《消法》,也就不适用七日无理由退货。”

## 问题二:明示“不支持”后能否排除退货责任

实践中,的确有不少消费者在二手商品的退换过程中遇到了难题。消费者黄某在二手平台的一家日用百货商行花费12300元购买名牌二手黑色链条包、老花贝壳包各一个。收货后的次日,黄某与商家联系,以包太小装不下东西为由要求退换货。商家则认为在商品介绍页

面和付款页面都有提示不支持七日无理由退换货,因此不予退货。黄某在二手平台申请小二介入,仍被驳回申请,遂诉至重庆市第五中级人民法院。

吕来明表示,在经营者明确提示并且经消费者确认同意的情况下,二手商品交易可以排除七日无理由退货的适用。主要是因为二手商品是非标准化商品,交易具有个性化特征,无法按类别判断无理由退货后是否影响再次销售,并且二手商品完好性也难以认定,且多数二手商品与一手新品相比,有外观磨损、功能弱化、质保期缩短或使用痕迹等质量下降的情况,这本身就是一种瑕疵,不具备新品那样的完好性。因此,作为一种特殊性质的商品,二手商品在明确标示并经消费者确认的情况下,可以排除七日无理由退货。

重庆市第五中级人民法院法官认为,在上述案例中,争议商品为二手包,其适用无理由退货并不会造成商品价值的大幅度贬损或给经营者造成重大损失,该商品并不因其性质为二手而不宜适用无理由退货。

杭州互联网法院综合审判庭法官熊俊丽表示,《消法》及相关司法解释对于“消费者在购买时确认不宜退货”的方式并未明确规定。无理由退货是法律赋予非现场购物消费者的特有权利,属于消费者的一项重要权利。经营者在约定不适用无理由退货时,应当以“一对一”明示的方式获得消费者的“单独”确认。也就是说,除了“一对一”明示外,经营者还应当在商品销售必经流程中设置显著的确认程序,或通过聊天工具与消费者协商,获得消费者的单独、明确同意。

## 问题三:如何认定被退二手商品完好

被退商品的完好性也成为纠纷的焦点之一。消费者宋某在谭某经营的店铺购买了一台二手进口破壁机。收到商品后,宋某认为噪音过大,在平台客服介入下申请无理由

退货退款。但谭某收到退货后以“机身多处划痕,严重影响二次销售,商品已经不完好”为由拒绝退款,并将商品回寄给宋某。宋某认为谭某未履行七日无理由退货的承诺,平台也未支持其维权诉求,构成欺诈行为,请求北京互联网法院判令被告谭某退货退款并按照商品原价的三倍赔偿。

吕来明认为,在二手商品适用七日无理由退货的情况下,不宜套用一手商品中退货规定中商品完好的要求。因为二手商品不可能像一手商品那样完好。因此,这里的完好性应当理解为基本上保持原状,不存在新增瑕疵。实际上就是“与原状相符”。

张连勇表示,在经营者主张退回的二手商品具有划痕磨损等使用痕迹构成不完好时,应由经营者承担举证责任。在上述案件中,法院判决支持原告宋某退货退款的诉讼请求,驳回原告其他诉讼请求。“明确非全新商品适用七日无理由退货规则时,认定商品是否完好的举证责任,有利于破除非全新商品交易中的信任堵点,让消费者可以放心买、经营者省心卖,从而进一步激发二手闲置物品交易的市场潜力,推进循环经济纵深发展。”张连勇说。

“与一手商品相比,二手商品本身不具有未拆封、未使用、无损耗等特征。因此,二手商品是否完好的判断难度往往高于一手商品。也正是基于此,大多数二手商品经营者以无法判断退还的商品是否完好或二手商品影响二次销售为由,拒绝消费者无理由退货。”熊俊丽说,但是,二手商品交易本身系二次销售行为,以退回的二手商品“影响二次销售”为由主张二手商品不适用无理由退货的观点显然站不住脚。二手商品是否完好,需要对消费者退还的商品与经营者发出的商品进行比较,判断消费者退还的商品与经营者发出的商品是否存在数量的减少、质量的减损或功能的损耗。只要不是因消费者的原因而造成退还的二手商品价值明显贬损的,均应认定为“商品完好”。

(桑雪骐)

## 天津 严查电动自行车安全隐患

为全面排查整治电动自行车全链条安全隐患,严厉打击电动自行车生产、销售、改装过程中的违法行为,天津市市场监管部门日前在全市范围内开展了电动自行车安全隐患专项排查整治行动。

本次行动以电动自行车生产者、销售者及从事电动自行车改装活动的经营者为重点排查对象,紧盯电动自行车产品质量、流通销售、非法改装等方面突出问题,全面强化电动自行车产品安全源头管控,通过细查严管重罚形成高压震慑态势,严厉打击电动自行车各类违法行为,确保人民群众生命财产安全。

在专项整治行动期间,天津市市场监管部门向该市电动自行车生产者、销售者和从事电动自行车改装活动的经营者发放《电动自行车安全隐患告知提示函》1900余份,要求经营者严格落实“七必须”和“七严禁”要求。通过官网和微信公众号发布正确购买和使用电动自行车消费提示,引导广大消费者安全使用电动自行车产品,形成社会共治的良好氛围。

(万晓东)

## 福建 开展药品安全专项行动

日前,福建省药监局召开新闻通气会,发布在全省实施药品安全“清源、清责、清网、清规”专项行动(以下简称“四清”专项行动)有关情况。会上重点介绍了福建省药监局关于实施“四清”专项行动的工作方案,要求各地注重监管协同和责任落实,深度整治、规范药品市场秩序,严查违法行为,推动福建省药品领域实现高水平安全和高质量发展。

此次专项行动,主要针对临床试验管理不规范、研发不充分等问题,在药械注册临床试验环节组织开展“清源”行动,确保研发试验数据真实可靠、可追溯;针对福建省内跨市、国内跨省(多省)委托生产逐渐增多,委托方与被委托方质量责任不清、已产生或极易产生产品质量问题,在“两品一械”委托生产环节组织开展“清责”行动,推动实现委托生产责任明晰、标准统一、生产合规;针对网络销售新业态乱象丛生、问题突出、发案率高且数额大、隐蔽性和即时性强带来监管困难的问题,在“两品一械”网络销售环节组织开展“清网”行动,切实规范网络经营行为、净化网络销售市场;针对使用领域质量监管相对薄弱的问题,在医疗机构药械使用环节组织开展“清规”行动,不断强化医疗机构药品安全责任意识、规范药械质量管理。

(张文章)

## 江苏无锡 加强婚介服务行业监管

为规范婚介市场秩序,近期,江苏省无锡市梁溪区市场监管局、区消费者权益保护委员会联合无锡市消保委和梁溪区司法局、区法院、区检察院等部门及公益律师、媒体,以重点约谈、不公平格式条款点评、深度走访等形式,助力化解婚恋消费维权难题。

目前,无锡市在行政审批部门登记的婚介机构达1258家,梁溪区有210家,其中包括行业内知名度较高的全国性连锁婚介机构13家。2021年至2023年,梁溪区市场监管局累计接到婚介纠纷700多件,2023年就有411件,其中“你的先生”投诉61件、“我主良缘”50件、“优恋”49件、“喜结良缘”33件、“享甜”32件。

经过调查走访了解到,目前婚介服务市场存在人员资质缺乏、强制营销、合同陷阱、霸王条款、婚托诈骗等问题。梁溪区市场监管局建议,加强日常监管,从源头减少婚介纠纷,积极推动成立梁溪区级婚介服务行业协会,建立婚介机构数据库,定期开展职业技能培训,督促行业加强自律;探索在婚介服务行业推行“冷静期”制度,即在消费者支付服务费后机构提供服务前的一定期限内(7天或15天内),允许消费者行使反悔权,并逐步推广使用婚介服务合同示范文本。同时,深化协同协作,建立“日常管理+联合执法+刑事打击”三位一体的协同联动机制,共同营造放心舒心的消费环境。

(张兴 赵鱼 薛晶晶)

## 强化监管 扛起责任

### ——长治市公安局潞城分局开展易制爆危险化学品安全检查工作

市场信息报讯 为进一步加强辖区易制爆危险化学品的安全管理,坚决抵制易制爆危险化学品流入非法渠道,杜绝漏管失控,近日,山西省长治市公安局潞城分局治安大队组织民辅警,积极深入辖区重点场所,对易制爆危险化学品企业开展专项安全检查。

检查中,民辅警结合工作实际,重点对企业易制爆危险化学品的生产、储存、购买、运输、流向等方面,进行详细核实检查,认真查看易制爆危险化学品的出入库登记台账、

使用明细台账是否相符,并实地检查企业易制爆危险化学品储存场所人防、物防、技防及设施配备是否安全、是否符合要求。

期间,民辅警要求企业负责人,要加强从业人员管理,严格按照规定开展工作,严禁违规储存、销售易制爆危险化学品,做到来源清、台账明。同时,向存在仓储管理不规范、管理制度不健全、不熟悉《易制爆危险化学品管理条例》的企业,现场详细讲解相关法律法规,督促企业规范管理制度、落实管理措施、做好自我管理

工作,现场发现隐患6处,当场整改3处,要求限期完成整改3处,保证易制爆危险化学品的规范使用和安全。

此次检查,共出动民辅警60余人次,出动警车23台次,检查企业11家,发放宣传资料210余份,强化了易制爆危险化学品生产、储存、销售企业的安全生产工作,要求各企业提高对易制爆危险化学品的安全防范意识,扛起主体责任,进一步堵塞了漏洞隐患,为辖区营造了良好的安全环境。

(白宝良)