

# 「无理由退货」遭拒，只因忽视了关键一步

退货流程是否便捷不仅影响消费者的购物体验，还是消费者权益保护的重要体现，更是衡量商家服务质量和商品质量的一把标尺。但是，便捷的“七天无理由退货”并非“无条件”，买家退货仍要遵守相应规则。

近日，北京市第四中级人民法院二审审结了一起涉“七天无理由退货”案件，买家小吴认为购买的“K歌”音响不符合预期便申请退货，但因其退还的商品存在瑕疵，不仅没得到卖家同意，在其诉至法院后，法院亦驳回了其诉讼请求。

消费者维权接连遇挫，问题究竟出在哪里？办理“无理由退货”时，到底应当如何留存存证？对此，法官以案释法，向你支招。

此前，小吴花费1900余元在某购物平台上下单购买了一台“K歌”音响。到货之后，小吴试用了感觉音质不太理想，便申请“七天无理由退货”。次日，商家同意退货退款并留言称“请保持产品的外包装盒完好，配件齐全，机器无划痕磨损，不得影响二次销售，否则我们将拒收并拒绝退款。”

小吴随后将商品寄回，等待商家退款。几天后，平台提示小吴，商家拒签快递并拒绝退款，理由为“产品包装盒有轻微破损”“设备上有明显指印和划痕以及疑似用湿毛巾擦过留下的脏水渍”，小吴对卖家所说情况则予以否认。

因反复申请退货退款均被平台驳回，小吴便将卖家诉至法院，要求判决退货退款。卖家应诉后提交的验货视频和照片显示，涉案商品的确存在较为明显的水渍和划痕。卖家认为，其在小吴初次申请退货时就已经尽到了告知义务，但涉案产品目前的瑕疵状态已经影响到二次销售，因此不同意退货退款。

一审法院审理后认为，卖家在小吴申请“七天无理由退货”时明确提示其应保持商品外包装完好、配件齐全、机器无划痕磨损且不影响二次销售，已充分履行了告知义务。此外，卖家还尽到了对退货商品及时检验的义务。鉴于小吴未能提供确凿相反证据证明其寄出包裹时商品处于完好无损的状态，法院无法认定商品瑕疵是由商家造成，因此对小吴提出的退货退款请求未予支持。对此小吴表示不服并提起了上诉。

北京四中院在二审阶段，综合考量了订单详情、交易快照、交易流水、双方聊天记录及双方当事人陈述等证据，再次认定商家在交易过程中已充分尽到告知与检验的义务。同时，由于小吴未能提供证据来支持其包裹寄出时商品完好的主张，所以无法将商品瑕疵归责于商家。基于此，北京四中院最终驳回了小吴的上诉，维持了一

审法院的判决结果。目前该案二审判决已生效。

法官庭后表示，“七天无理由退货”规则是维护消费者与商家合法权益之间的重要平衡，根据我国消费者权益保护法第二十五条规定，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。然而，消费者申请“七天无理由退货”并不是“无条件退货”，其应当保证商品完好，不影响二次销售；对于应如何认定“完好”，当事人有约定的依照约定，没有约定的应当参照交易习惯。

“特别需要注意的是，消费者应主动留存证据，以证明在退货时商品处于完好状态。”法官提醒，可在退货前拍摄清晰的商品照片或视频，记录商品的原始状态；在退货打包时，注意保护商品免受运输过程中的损害，并可选择拍摄打包过程作为辅助证据；保留退货时的物流单据，以便追踪和证明退货的寄出时间与状态，“以上行为不仅有助于顺利完成退货流程，更能在发生争议时为消费者提供有力的证据支持，确保自身权益得到有效保障”。

来源:法治日报



# 警惕租赁微信成电诈洗钱新招

近日，海南屯昌县公安局刑侦大队抓获非法出租、出借微信给他人的蔡某。经查，蔡某为了赚取不法收益，将自己及亲人的微信账号租赁给诈骗分子使用，致被害人损失5万余元。

本案例中，诈骗分子通过在网上发布高额报酬租赁微信账号的信息，谎称用于抢红包，以此获取他人的微信号。他们把通过刷单返利、投资理财、虚假贷款等诈骗手法骗到的受害人拉进一个群，并让其微信群发红包，再使用租借来的微信将红包领走，以此规避微信、银行的监测，并迅速将诈骗资金转走。这就是典型的通过租赁微信进行“洗钱”的案例。一些人法律意识、防范意识不强或是贪图小便宜，将微信账号租借给他人，却不知道自已已然涉嫌帮信犯罪。可见，新型电信诈骗的伎俩越来越隐蔽，稍不注意就有可能上当受骗。

《中华人民共和国反电信网络诈骗法》规定，任何单位和个人不得非法买卖、出租、出借电话卡、物联网卡、电信线路、短信端口、银行账户、支付账户、互联网账号等，否则将面临治安处罚，包括拘留和罚款。帮信罪即帮助信息网络犯罪活动罪，是刑法修正案(九)增设的罪名，针对明知他人利用信息网络实施犯罪，为其犯罪提供互联网接入、服务器托管、网络存储、通讯传输等技术支持，或者提供广告推广、支付结算等帮助的行为独立入罪。

除了租赁微信账号，诈骗分子还会通过买来或租借来的银行卡、支付账户进行违法犯罪活动。现在电信网络新型违法犯罪打而不绝，出租出借银行卡等不法行为就是帮凶之一。别让租赁微信成电诈分子洗钱新招，要能见招拆招，打防结合。如在此案中，蔡某将微信出租，被行政拘留并处罚款，就再次敲响帮信犯罪的警钟：银行卡、支付账号不能租借或出售给他人，否则涉嫌帮信犯罪。涉嫌帮信犯罪的案件近年来并不罕见。一些人因小失大、得不偿失，因贪小利触法网，教训不可谓不深刻。

一些人租借银行卡、支付账号是出于贪图小便宜的心理，认为自己并没有参与犯罪，岂料这么做已经涉嫌违法犯罪。“法债”迟早要还，只有让不法分子得不偿失，才能更好以儆效尤。

当然，租借银行卡、支付账号只是电信网络新型违法犯罪中的一个

环节，要遏制电信网络新型违法犯罪，不仅要提高出租出借银行卡、支付账号不法行为的违法成本，更要对买家、中介进行严厉打击。通过全链条打击，斩断背后的黑色利益链，才能对租借银行卡、支付账号的地下“黑市”实行源头治理。

同时也要加强相应的普法宣传力度，增强人们的法律意识，让他们意识到出借微信账号等将承担的法律后果，不要一不留神就成了不法分子的帮凶。此外，还要督促银行加强银行卡、微信账号风险防控，从源头上实现对这类不法行为的监管。

遏制租赁微信账号等“电诈”帮凶要打防并举。通过多措并举，标本兼治，打防结合，才能有效遏制电信网络新型违法犯罪，实现“天下无诈”。

来源:北京青年报

