

拆包装不退有悖无因退货立法精神

文/任震宇 吴采平 图/来自网络(与稿件内容无涉)

尽管新《消法》中针对非现场购物作出了“七天内无理由退货”的相关规定,但在实践过程中,不少经营者常常以各种理由拒绝退货。本报此前曾对此进行了集中报道,记者近日根据投诉线索调查发现,一些电商卖家以“包装被拆影响二次销售”为由拒绝消费者无理由退货,由此引发了不少纠纷。法律专家认为,拆包装验货是交易的必要环节,以此作为拒绝退货理由不能成立。

商家称影响二次销售

4月18日,消费者吴女士向武汉市工商局12315申诉中心反映,其近日通过电视购物购买的一款洗衣机,打开外包装后感到不满意。吴女士马上联系了商家协商退货,不料客服人员解释,在不影响二次销售的情况下可以七天退货,卖家理解的不影响二次销售是“我们发给你什么样子,就要返回什么样子”。

采访中,吴女士向记者表示,她也知道新《消法》中有非现场购物“七天无理由退货”的规定,但没想到商家以“打开包装影响二次销售”为由拒绝退货,她觉得这种理由对消费者来说不公平,“不打开包装我怎么验货啊”。

无独有偶。此前江苏省消费者协会公布了一起类似的典型案例:常州市消费者董某在天猫某旗舰店购买了一台价值448元的行车记录仪,在收到货后,发现颜色和款式不是很满意,与网店的服务人员取得了联系,客服人员称包装已打开使用了,不能退货。经过常州消协调解,企业负责人表示同意退货并承担运费。

经营者之所以屡屡以“包装拆开影响二次销售”为由拒绝执行七天无理由退货的规定,究其原因,是在新《消法》规定了“非现场购物七天内可无理由退货”的第二十五条中,有这样一句话:“消费者退货的商品应当完好”。一些经营者认为,商品包装一旦被拆开,即不再完好,则不再适用“七天无理由退货”的规定。

不久前,中消协对“七天无理由退货”执行难问题进行调查也发现,消费者与经营者就“七天无理由退货”条款争议最多的三大问题中,就包括“如何认定退货商品‘完好’”。

商品完好非包装完好

实际上,早在去年新《消法》颁布之初,“商品拆包装后是否适用无理由退货”就成为媒体热议的话题。而当时包括全国人大在解释法律时就曾给出明确解释:非现场购物的商品,拆除包装后,只要商品主体完好,则依然适用“七天无理由退货”的规定。

全国人大法工委民法室主任贾东明在接受媒体采访时明确表示,“商品完好指的是商品本身完好无损。比如说你买的鞋穿过了就有磨损,或者你不小心掉地上摔了,这都不叫商品完好。但是一般来讲拆包装有时候是必须的,也是必要的。所以拆包装后不能叫商品不完好。我买一个杯子,外包装拆开了,这杯子只要是完好,就可以作为无理由退货的条件,但是杯子如果磕了,那就不行。因为你再退给商家,对商家是不公平的。”

武汉市工商局网络商品交易监管处负责人也认为,“完好”是指商品本身完好,不破坏吊牌、污损商品,但消费者拆开包装和封套以查验商品的除外。

中国消费者协会副秘书长刘敏接受记者采访时也表示,只要商品没有损坏,可以继续销售,就应该算是“商品完好”。

曾参与新《消法》立法工作的中国青年政治学院张严方副教授也持类似意见,她在接受记者采访时表示,新《消法》规定的是“商品完好”,而非“包装完好”。消费者购买的是商品,经营者销售的也是商品,七天无理由退货针对的也是商品本身。除非包装是这个商品的一个组成部分,缺了包装这个商品就无法正常使用,而且消费者在拆除包装时还造成了包装破损,那么才可以用“拆包装影响二次销售”为理由拒绝退货。

拆包装验货不可或缺

张严方还表示,在普通购物过程中,消费者、经营者、商品(样品)三方处于同一个时间、空间,消费者在付款环节之前就对商品本身的形态、颜色、性能等信息可以有直观感受,还可以试用。但在网购等非现场购物过程中,三方不是处在同一个时空中,消费者对商品本身的信息了解很有限,完全是依赖经营者提供的照片、资料,双方信息严重不对称。消费者收到产品后的验视、试用,其实是将现场购物中了解产品实际信息环节放置到付款环节之后,颠倒了顺序。显然,拆开包装、试用,是整个完整交易过程中的一个不可或缺的环节。而“七天无理由退货”其实就是通过制度设计的方式,对这种消费方式中的信息弱势方进行平衡和补偿。

在中国法制出版社出版,全国人大法工委民法室编著的《消费者权益保护法解读》一书中,对“消费者退货的商品应当完好”的解释也与之相似:“商品完好”包括消费者为检查、试用商品而拆封的情况,只要不是因消费者的原因造成价值明显贬损的,均属于“商品完好”。

确立消费者无理由退货制度的初衷,是使非现场消费者享有与现场购物同等的检查、试用商品的机会从而自主决定是否进行交易,如果要求消费者退回的商品必须未拆封,那么规定无理由退货也就失去了意义。“很显然,不仅拆开包装不影响商品完整,可以无理由退货,就是简单的试用,也不影响无理由退货,当然,如果是高强度长时间使用商品,或者对商品造成损坏,那就造成了商品价值的明显贬损,再要求无理由退货就不合适了。”

张严方也同时建议,由于商品包装确实有一定成本,如果消费者在拆包装时造成了包装破损,经营者在履行“七天无理由退货”义务的同时,也可以和消费者协商,由消费者承担一部分包装费用。



相关法条

新《消法》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,但下列商品除外:

- (一)消费者定作的;
- (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。

除前款所列商品外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。

消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内退还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的,按照约定。

(来源:中国消费者报)