



# “7日无理由退货” 电商和店商 态度各不同

2014年3月15日,新版《消费者权益保护法》(简称“新消法”)将正式实施,其中的新规定“7日网购后悔权”对“网购剁手族”是一个利好消息。距离这一新规落地还有两个多月的时间,主流电商纷纷调整自己的无理由退货政策,但记者通过调查发现,与线下超市、百货商场等传统销售渠道相比,无理由退货商品品类受限、退货时限短等仍是电商短板。业内专家表示,如果不能合理地界定无理由退货的界限,最终可能会引发更多的网购纠纷。

文/现代快报记者 蔡旺

## 网购后悔权 电商很谨慎

新消法对“网购后悔权”有了一个明确的界定,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,除数字化商品、鲜活易腐、订阅期刊等特别品类以及不适宜退货商品外,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。对消费者和电商来讲,都有了不同的期待。尽管还有两个多月才正式实施,但有电商已经宣布率先试行新消法。

### 苏宁易购

早在新消法修订案征求意见时就落实了7天无理由退货政策。除了特殊商品,消费者在线上 and 线下享受同样的服务,只要在规定的三包时间内,不影响二次销售,就能无理由退货。“在新消法3月15日实施后,苏宁将会进一步优化退货政策,比如商品的品类、退货的时限。”苏宁易购相关负责人说。

### 1号店

除了几类特殊的商品,只要不影响二次销售,普通商品都可以享受7天无理由退货。

然而,记者在其官网上并未看到这一政策,如果1号店自营商品因为质量问题,7天内可以退货。在其特色服务中,提供了部分商品的无理由退货,但条件也比较苛刻。以生活电器15天无理由退货政策为例,同一用户可享受购买同一品类商品无理由退换货2次,有效期一年;同一用户一个订单购买2件以上同一商品时,不再享受无理由退换货。也就是说,一个消费者购买生活类电器一年之内可以享受两次无理由退货,一旦一次买了两件以上的同一电器,就没有了这个权利。

### 阿里巴巴

负责媒体联络的工作人员夕瑞表示,天猫早就实施了7天无理由退货,但规定的几类商品除外。目前,淘宝还没有强制实行7天无理由退货,但已经有部分商家自愿实施了这一政策。

## 无理由退货 店商条件宽松

记者走访发现,与电商相比,传统销售渠道尽管面临着多种劣势,在无理由退货上却走在了电商前面。

### 超市

记者在南京沃尔玛超市新街口店顾客服务中心看到,消费者所能享受到的无忧退换货服务包括普通商品购买后90天内免费退换货、家用电器从购买之日起30天之内免费退换货……“只要消费者购买的商品有发票,不影响二次销售,并且在规定的期限内,就可以无条件退货,毕竟顾客是上帝嘛。”沃尔玛超市新街口店相关负责人说,一般情况下消费者的退货需求都能得到满足。

而在家乐福超市大行官店,普通商品购买后15天之内,凭发票和原包装,就可以无条件退货。在通道位置,还显著地标明大家电也适用这一政策。记者随机购买了带有赠品的一款炒锅,并询问相关的退货政策。“除了锅,如果赠品不满意,在规定的时间内也可以来退或者换。”工作人员这样告诉记者。当拿回去检查之后,记者发现赠品有一个小瑕疵,致电家乐福超市大行官店询问是否能更换新的,对方表示可以随时到店里去换。

### 百货商场

南京多家百货商场的退货时限也丝毫不亚于各大电商。中央商场相关负责人表示,穿着类商品如不影响再次销售,可在三十日内凭有效购物发票到商场办理退、换手续,“若遇降价,十天内按发票价退、换货,十天后按现价退、换货。”

记者走访了新百商场的多个专柜发现,只要不影响二次销售,鞋子在购买后7到10天之内,某品牌的箱包在15天之内,被子在1个月之内,拿着有效凭证,均可以到商场退货。

记者调查

业内专家

## 后悔权应当细化

中消协副会长、中国人民大学商法研究所所长刘俊海

传统销售渠道面临着同行和电商两方的激烈竞争,为了留住客源、提高市场份额,不得不采取退货后延的策略。

各大电商的无理由退货政策实施细则,则涉及到对网购后悔权中不适宜退货商品的解释权。新消法规定了七天无理由退货制度不适用于4类商品,并规定了兜底条款,即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。恰恰是这个兜底条款引发了争议,不适宜退货究竟是由消费者还是商家,乃至第三方哪一方来确定。虽然不少电商对无理由退货适用范围作出了解释,但这不是立法的本意。界定权应由人民法院或者仲裁机构执行,而不是商家说了算。兜底条款有一定的弹性,是为了保障消费者和电商双方的利益,新消法正式实施后,必须广泛征集电商和消费者的意见,制定更加细化的标准。此外,各大电商的做法有待商榷。按照道理消费者在购物时,电商应在显著位置或商品页面标明该商品是否适用无理由退货,体现在购物流程中,而不是把实施细则放在网站的某一个角落里,让消费者自己去看。

知名IT法律专家赵占领

对于什么是“不宜退货”缺少判断的标准,甚至谁有权判断都没有明确,实践中非常容易产生争议。如果这两点不进行细化和完善,七天无理由退货制度实施的范围将会很窄,实施的效果也会大打折扣。为了防止恶意退货,电商最好制定恶意退货的标准,比如在特定时间内连续多次购买同一款产品并无理由退货;对于促销的某些低价产品可以限制单个买家的购买数量,防止恶意大量购买并退货。