

消费者利用“后悔权”薅羊毛,既不合理也不合法

特约评论员 王立

电商交易中的“七天无理由退货”目的是维护消费者合法权益,但有人却利用这一规定薅羊毛,演出“用完就退”。譬如最近有媒体报道,某卖家称被退货的衣服都是“六一”儿童节表演服,退回来的衣服都被穿过并沾染了汗臭、口红印等污渍。甚至有群体专门研究如何成功将穿过的礼服退给商家,并作为“成功案例”广为宣传。此事也引发了网友的热议。

网购交易日益普遍,此类事件常有发生。商家和一些网友认为,用完就退是占便宜。有些网友则认为,符合“七天无理由退货”的规定,无可厚非。还有观点认为,这样的做法合法但不合理,“很不厚道”。

笔者认为,这种做法不仅不合理,也不合法。

“七天无理由退货”,又称后悔权或冷静期制度,是指消费者在某些购物方式下自收到商品之日起七日内可以无理由退

货。《消费者权益保护法》第25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。

消费者的“后悔权”,其核心特征在于“无理由”。传统市场经济遵循合同自由、意思自治原则,但俗话说“买的不如卖的精”,商品交易常常出现信息不对称现象。合同自由和意思自治的前提应当是信息透明,消费者的自主选择权才能得到充分保障。现实中的很多消费者往往冲动消费,但在商品质量没有问题的情况下又无法退换货。因此消法赋予消费者“后悔权”的目的,实际上是给了冲动消费者一次后悔的机会,消费者“后悔权”是对合同自由和意思自治原则的一种修正。

然而,消费者后悔权的行使前提是——“商品完好”。《消费者权益保护法》第25条在规定消费者享有“反悔权”的同时,也明确规定“消费者退货的商品应当完好”。2017年3月15日起施行的《网络购

买商品七日无理由退货暂行办法》第8条也作了同样规定,并予以细化:商品完好主要是指商品能够保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全,超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品导致商品价值贬损较大的,视为商品不完好。服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类商品的具体判定标准为:商标标识被摘、标识被剪、受污、受损。上述事件中,那些沾染了汗臭、口红印的演出服应当被视为“不完好”。商家有权拒绝这样的“无理由退货”,拒绝返还价款。

如果“不完好商品”也可以退,本质上薅的不是经营者的羊毛,而是其他消费者的羊毛。“不完好商品”退货成功后,卖家需要对该商品进行清理和修补,并进行二次销售。这个过程增加了商家的不合理成本,在二次销售中必然增加商品的整体价格,受损的仍然是消费者。这是经济规律使然。法律不会任由那些不诚信的消费者,侵害其他消费者的合法权益。

法律是利益平衡的技术。《消费者权益保护法》在规定消费者具有“后悔权”的同时,也限定了其适用边界,并非所有的商品交易都可以七天无理由退货。后悔权仅适用于网络等远程购物方式,消费者直接到商店购买的物品,不适用该规定。另外,后悔权的期限是七日内,且根据商品性质不宜退货的商品不在此列。消费者也需要为“反悔”埋单,承担退货的运费。

需注意的是,最高人民法院于2022年3月1日发布了《关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》,该解释第3条对于“拆封不必然影响商品完好”的原则也进行了明确,即因检查商品的必要对商品进行拆封查验且不影响商品完好的,电子商务经营者仍应适用无理由退货制度。

自由的边界,是不能影响他人的正当权益与社会公共利益。无边界的权利,不是合法权利。



多地教育考试机构提醒考生注意

2023年高考是新冠病毒感染“乙类乙管”后的首次高考。

记者了解到,5月底至6月初,已有黑龙江、江苏、云南、北京、上海等多个省市的教育考试机构向当地高考考生致公开信,提醒考生注意个人防护,尽量不去人员密集场所,当好自身健康第一责任人。

新华社 徐骏 作

给“网络算命”戴上法治“紧箍咒”

付彪

近年来,互联网上悄然流行起“网络算命”,像人工智能看面相、专业软件看指纹、手机APP判断星座“运势”等等,网站、小程序、自媒体平台等渠道都有相关内容。甚至还有一些平台、个人以此为噱头引流,打造小有名气的“网红”。“网络算命”方式多种多样,收费也普遍偏高,多在千元以上,有的甚至半小时咨询收费高达上万元。此外,还有价格不菲的所谓“消灾物品”,其定价也远超市场同类产品。

从本质上讲,无论是借助人工智能看面相、专业软件看指纹,还是通过手机APP判断星座运势等,“网络算命”的内核依然是封建迷信。“网络算命”打着科学的旗号,宣称具有技术的加持,往往使其更具有欺骗性、迷惑性,潜在危害不容小觑。据报道,“网络算命”已形成固定套路和专门话术,且催生出一条分工专业的“产业链”,其中包括营销、中介、客服等多种角色。“网络算命”的最终目的还是“算钱”。除了骗取钱财,“网络算命”还存在泄露个人隐私的风险。

在现实生活中,一些人对“网络算命”趋之若鹜,以求获得心理安慰。尤其是随着大数据、高新技术的引入运用,很容易让一些人在网上迷失方向,不知不觉掉入了商家故弄玄虚的套路中而常见的“网络算命”通常需要提供姓名、出生日期、个人照片甚至身份证号等个人隐私信息,如果商家和个人收集这些信息并将其打包出售,则容易被不法分子利用,致使个人财产等利益受损。

我国治安管理处罚法规定,禁止利用邪教、会道门、迷信活动,扰乱社会秩序、损害他人身体健康。《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》《互联网信息服务管理办法》等法规明确规定,任何单位和个人不得利用国际联网制作、复制、查阅和传播宣扬封建迷信。2023年“清朗”系列专项行动也明确要求,加大封建迷信和不良现象整治力度,持续清理鼓吹炒作封建迷信陋习的帖文、视频信息,处置提供算命、占卜违规服务等问题。

在一些地方和领域,“网络算命”已存在较长时间,违法属性也十分明显。尽管相关整治在不断推进,多地针对此类活动进行了多次打击,但总体而言,整治的广度和深度还远远不够,效果不能令人满意。值得注意的是,有关部门在监管执法中常面临违法主体追溯难、电子证据收集固定难、电子数据审查难等技术问题,有些超越了执法人员知识范围。总体而言,当前整治“网络算命”面临着严峻紧迫的形势,亟须加强综合治理,给“网络算命”戴上法治“紧箍咒”,让算命等迷信和诈骗活动在网络空间无立足之地。

针对“网络算命”泛滥的问题,有必要从国家层面推动立法和相关法律的修订完善,进一步明确各方法律责任,各地也应及时制定实施细则,使监管执法有法可依。特别是,要加强平台违法信息监测和大数据分析技术、电子数据取证技术等方面能力建设,以及基层执法复合型专业人才队伍建设,提高执法人员的技术水平。针对“网络算命”等迷信和诈骗活动呈现的新花样,与时俱进地完善监管执法措施,坚决斩断其分工专业的“产业链”。

同时,还应弘扬积极向上的价值理念,倡导科学精神,注重提供专业的心理疏导,帮助社会公众认清“网络算命”的危害性,提高个人的科学素养,提升自觉抵制和防范“网络迷信”的能力。

“广场舞改在夜店”是大妈们“最美的姿态”

特约评论员 胡建兵

又到一年高考中考时,为了不打扰考生复习备考,上海一群大妈组织了一场独特的活动——在夜店内跳起了欢快的广场舞。消息传出,这群大妈获得了广泛关注和赞赏。

孩子们平时读书辛苦,如今到了关键时刻,尤其是高考生们,“成败在此一考”。大妈们深明大义,停跳室外广场舞,给学子创造一个安静的备考环境,这既是对高考最大的支持,也体现了大妈们对孩子们浓浓的爱,这是大妈们“最美的姿态”。

广场舞既强身健体,又舒缓疲劳,还可以联络人与人之间感情、增进友谊,因此受到很多老年人的喜爱。但由于广场舞规模较大、持续时间较长、音量较大,一定程度上影响了场地周边居民的正常生活,广场舞成了“扰民舞”。跳惯了广场舞的大妈们,如果一天不跳,就浑身不舒服。因此,在一些地方尽管遭到周边居民强烈反对,很多大妈还是一日不休、从不间断,从而引发了许多矛盾和冲突。

在许多人的印象中,广场舞



大妈往往比较强势,经常不顾及周边居民的感受。周边居民忍无可忍之下,也常有过激之举,有对跳广场舞大妈泼粪的、有架起高音喇叭对抗的、有大打出手的……不少围观群众还拍手叫好,可见有的广场舞大妈有多招人厌。

而上海的这群大妈为给学生一个良好的备考环境,广场舞从室外跳进了夜店,虽然要增加一些费用,但为了孩子的前途,她们是主动为之。这说明,这些大妈并非不讲道理,在关键时候能顾全大局。这些大妈们的做法,值得其他地方的大妈们效仿和学习。

广场舞什么时候跳、如何跳、在什么地方跳,这不是个人的私事,必须以不干扰或尽可能减少对别人的干扰为最大考量。随着社会的发展和进步,人们的精神需求层次和自我认知价值越来越

高,就越来越希望得到理解、受到尊重。上海这些广场舞大妈将室外广场舞转移到夜店内,说明她们与周边居民之间已经做到了互敬互谅。

同时,这事也给各地对广场舞的管理提了个醒:一方面要对广场舞的最高音量、活动的具体时间等有所限制,组织专人对各个广场舞点进行巡查,接到举报或发现问题及时干预;另一方面,要为广场舞大妈找到合适的场地,比如开放一些运动场馆等,不应该对广场舞大妈抱有偏见,要把她们当成“自己家的大妈”,以心换心。这样,大妈们也会把周边居民的孩子当成“自己家的孩子”,那我们的生活环境就会变得更加友好、宽容和温馨。

愿高考期间,其他地方的大妈们也能像上海的广场舞大妈们那样,展示出最美的姿态。