

同一款手机,买了3次,退货退款3次,第4次,商家拒绝了“摸摸党”起诉,法院判了,驳回!

《人民法院报》 王英鸽 高甜

在数码产品领域,有这样一种消费现象:一些被称为“摸摸党”的人,利用电商平台“七天无理由退货”规则,频繁购买手机、电脑等高价数码产品,进行短期体验后便申请退货退款,以满足低成本甚至“零成本”体验新品的需求。近日,上海市松江区人民法院审理了一起有关数码“摸摸党”的信息网络买卖合同纠纷案,判决驳回原告要求退货退款的诉讼请求。

沈某是一名数码产品爱好者。2024年3月31日,沈某以12489元的价格在某电商平台自营官方旗舰店购买了一部某品牌某型号手机,使用后于4月7日申请七天无理由退货。平台商家以“非正常使用客户、所购买手机数量已超个人消费者正常购买数量”为由,拒绝了沈某的退货退款申请。

原来,为体验各类新款手机,沈某多次网购手机并申请七天无理由退货。消费记录显示,在2023年4月至2024年3月期间,沈某在该电商平台分12笔订单陆续购买了12部手机,均在七天内申请退货退款。仅2024年1月至3月期间,其就在该电商平台下单8次、购买8部手机并退货退款8次,其中仅某品牌某型号同款同配置手机就购买了3次,并成功退货退款3次。当沈某第4次购买该型号手机并申请退货退款时,遭到平台商家拒绝。退货退款申请被拒绝后,沈某继续使用手机1个多月,后诉至法院,要求平台商家退还手机价款12489元。

沈某诉称,平台商家显示有“七天无理由退货”的标识,如某电商平台认为其系恶意消费,可以对其进行封号或者警告。基于前三次申请退货退款平台商家都

通过,故沈某认为这次平台商家也应为其处理退货退款。

平台商家辩称,沈某频繁在某电商平台上购买手机并退货退款,并非善意消费者,不属于“七天无理由退货”规定适用的对象,且有违诚信,其有权作出不予退货退款处理。

法院经审理认为,沈某存在以把玩、体验为目的多次网购手机、激活使用后申请七天无理由退货的行为,对于涉案同款同配置手机沈某此前已经购买3次并退货退款3次,第4次申请七天无理由退货被拒后又继续使用1月有余方涉诉,结合沈某的购买目的、购买频率、退货次数,应当认为其反复购买并退货退款行为有悖于“七天无理由退货”规定的立法初衷,有违公平、诚信原则,构成民事权利的滥用,其行为不仅有悖于社会主义核心价值观

观,亦不符合文明、健康、绿色的消费方式,不利于和谐有序网络购物环境的营造,故应给予否定性评价。

据此,法院判决驳回沈某的诉讼请求。判决后,原、被告均未上诉。该判决已生效。



梁心慈 作

以案说法:

“七天无理由退货”规定列明于《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条:“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起七日内退货,且无需说明理由”。该规定的立法本意,系为避免部分商家夸大、不实宣传等导致信息不对称,从而影响消费者真实意思表示,旨在充分保证消费者的知情权和选择权,而赋予消费者在网络购物合同订立后一定时间内单方解除的权利。如若消费者通过多次购买、反复体验的方式对网购商品已具备充分的知情权和选择权,则并不存在信息不对称。此时消费者试图

再以平台商家显示有“七天无理由退货”的字样为由申请退货退款,则不符合“七天无理由退货”规定所欲保护的情形。

民事主体从事民事活动,应当遵循诚信原则。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十九条第四款规定,消费者无理由退货应当遵循诚实信用原则,不得利用无理由退货规则损害经营者和其他消费者的合法权益。此外,根据《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第八条规定,消费者退回的商品应当完好。商品能够保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全的,视为商品完好。消费者基于查验需要而打开商品包装,或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。第九条规定对

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。因此,消费者在行使“七天无理由退货权”的同时,也应注重保持商品完好,秉持诚信、合理行权。

此外,消费者还应注意并非所有商品均可适用“七天无理由退货”规则,消费者权益保护法第二十五条明确规定不适用“七天无理由退货”的情形。商家应注意在商品销售页面以显著方式对不适用无理由退货的商品进行标注、提示和说明,给予消费者知情权和是否购买的选择权。消费者也应尊重商家合法权益,在购买前认真阅读相关提示,从而实现买卖双方的良性互动,共同维护网络购物交易秩序。

在家附近打考勤卡190余次被解雇,能索赔吗?

《工人日报》 柳姗姗 彭冰

员工工作期间190余次在其居住的小区及附近打考勤卡,被解除劳动合同,员工要求公司支付违法解除劳动合同赔偿金,法院会支持这一诉求吗?日前,吉林省长春市中级人民法院审理了这样一起劳动争议纠纷。

190余次在家附近打卡被解雇

2021年1月,郭某与长春某公司签订《劳动合同》,双方约定郭某工作内容是为公司选址,合同期限至2023年6月30日,严重违反公司规章制度的,公司可以解除劳动合同,公司制定的《人事管理制度》为《劳动合同》的附件。

2022年5月,郭某在《人事管理制度》修订版上签字。该修订版明确,伪造、篡改、虚报出勤记录者或利用职务之便虚拟人员工资者属于严重违反公司规章制度,公司有权与员工解除劳动合同;员工因公外出必须在人事系统提交外出申请,如直接领导无法及时审批,需事先征得同意,方可外出,若无相关记录,按旷工论处;员工一年内累计迟到、早退达到20次或在职期间次数累计50次,属于严重违反公司规章制度,公司有权与员工解除劳动合同。

2023年2月,公司向郭某送达《劳动合同解除通知书》,认为郭某54天外勤打卡地为其居住的小区,存在

打卡地点与安排工作地点不符、迟到的客观事实,违反了公司的《人事管理制度》。

随后,郭某向长春经济技术开发区劳动人事争议仲裁委员会申请仲裁,请求裁决公司支付经济补偿金、加班费、失业保险金等。仲裁委支持了郭某关于加班费和带薪年休假工资的诉求,其余全部驳回。郭某和公司均不服仲裁裁决,分别向法院提起了诉讼。

一审法院查明,郭某工作期间190余次在其居住的小区及附近打卡。法院审理认为,郭某的工作内容虽然为选址,但其因公外出并未提交申请、经过审批或事先征得领导同意;郭某并未在公司或选址地进行打卡,如其客观到达选址地或进行了实地选址,完全具备选址地打卡的条件;其在居住小区附近打卡190余次,无法证明其真实的出勤、工作情况。公司因郭某严重违反公司规章制度,解除与其的劳动合同属合法解除,亦无须支付经济补偿金。

劳动者未能有效举证被判败诉

因不服一审判决,郭某向长春市中级人民法院提起上诉。其代理律师在庭审中提出,工作的2年时间内,公司从未对郭某的打卡记录内容提出过异议,公司因此否认郭某的打卡记录有违常理。

“此案争议焦点在于劳动者在开始出现‘异常打卡’时未被纠正,后被用人单位‘算总账’的行为是否合理。”本案主审法官颜美华说,“我们的考虑是,虽然当时公司没有因此事做出惩罚措施,但不代表劳动者190余次的长期违规打卡事实不存在。郭某作为劳动者未遵守用人单位的规章制度和劳动纪律,用人单位有权与其解除劳动合同关系。”

颜美华表示,虽然庭审时郭某主张对《人事管理制度》的内容并不知晓,但该《人事管理制度》中有郭某本人签字,证明公司已经将该制度向郭某进行告知。对于郭某主张公司对其“随时在哪打卡都行”的表述,在公司予以否认的情况下,郭某亦未提供有效的证据予以证实,同时,在郭某提供的与公司负责人田某的录音当中,田某也明确陈述公司不允许在家附近打卡。

无独有偶,前不久,颜美华还审结了一起打卡引发的纠纷。该案中,因多次使用虚拟定位软件打卡,曾某被用人单位作出纪律处分,予以书面警告,并扣除相应绩效和奖金。一年后,该公司再次就考勤情况与曾某进行谈话。该公司对曾某钉钉打卡记录与出入门岗记录进行逐一对比后发现,其曾多次出现迟到、早退和没有实际门岗出入记录的情况。公司最终以曾某多次提供虚假考勤信息,若干次迟到、早退为由,对其予以辞退处分。

“庭审中,曾某称公司要求的考勤方式为钉钉考勤,所以不能以其他考勤方式对其进行考察。我们认为,使用钉钉考勤方式并不能排除公司在发现考勤异常后通过其他途径进行考勤核实。同时,曾某主张在工作期间需要为公司提供一些服务,因此出现公司所称的不在岗情况,但对提供什么服务、受谁指派进行相应工作,曾某均未能提供证据予以佐证。”颜美华说,最终,法院判决驳回了曾某关于认定用人单位违法解除劳动合同、须支付违法解除劳动合同赔偿金的诉求。