

The background features a collage of cityscapes. The top right shows a view of a city with a river and modern buildings. The middle right shows a street with ornate buildings and street lamps. The bottom right shows a modern city skyline with several skyscrapers, including the Gherkin in London.

消费者权益保护系列（一）
《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》重点
条文解读及企业应对建议

2017年4月21日

目录

- 一、不适用“七日无理由退货”的商品范围
- 二、退货商品“完好”标准
- 三、退货、退款流程注意事项
- 四、无理由退货与因产品质量退货的适用区别

一、不适用“七日无理由退货”的商品范围

《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》（以下简称《暂行办法》）在不适用退货的商品范围方面对《消法》进行了充实，明确了“经消费者在购买时确认，可以不适用七日无理由退货的商品”的范围，将《消法》的“4+X”明确为“4+3”。

一、不适用“七日无理由退货”的商品范围

《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》（以下简称《暂行办法》）在不适用退货的商品范围方面对《消法》进行了充实，明确了“经消费者在购买时确认，可以不适用七日无理由退货的商品”的范围，将《消法》的“4+X”明确为“4+3”。

其中的“4”与《消法》相同，是指无需消费者确认，这是法定的不适用七日无理由退货的品类。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条第一款的第（一）至第（四）项，也就是《暂行办法》第六条。

一、不适用“七日无理由退货”的商品范围

（一）消费者定作的商品；

消费者王先生在网店订购沙发，网店称其是定作的，是否适用无理由退货？

（二）鲜活易腐的商品；

实践中，鲜活易腐的商品也常通过纸质或者电子的商品交货凭证、提货券、礼券等形式在网上进行销售，是否适用无理由退货？

（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；

比如我们常见的磁带、CD、DVD等音像制品，计算机软件、点卡、图片、文字作品、flash动画等数字化商品。

（四）交付的报纸、期刊。

实践中，比较常见的两个问题：一是消费者购买的是过期的报纸、期刊，是否适用无理由退货制度。

二是预定、未交付的报纸、期刊，是否适用无理由退货制度。

一、不适用“七日无理由退货”的商品范围

“4+3”中的“3”，就是需要消费者在购买时确认而不适用七日无理由退货的商品，概括起来说就是经营者可以根据商品性质在消费者事先确认的情况下，对特定商品自行约定不适用后悔权。也就是《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第七条规定。

一、不适用“七日无理由退货”的商品范围

（一）拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品；

有企业提出产品配送后，经常出现打开包装，里面的产品有破损的情况，如：玻璃碎了、陶瓷碎裂；这类情况是否也符合此点？

（二）一经激活或者试用后价值贬损较大的商品；

（三）销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。

瑕疵vs缺陷？

二、退货商品“完好”标准

有企业提问，《暂行办法》第三十条中“擅自扩大”如何理解？如果经营者在消费者购买流程中设置条款规定此商品不适用七天无理由退货，消费者只有确认此条件才能进行下一步购买和支付操作，是否经消费者确认过就可以不适用该制度？

《暂行办法》第八条、第九条从正反两个方面对商品“完好”标准进行了阐述。

“商品完好”可以理解为商品不存在数量的减少或功能的丧失应得的利益。

一是根据合理解释的原则；

二是商品在退回的途中可能产生损耗甚至灭失，商品在消费者手中是完好，就视为“完好”；

三是缺陷或故障在收货时已经存在的，既可通过无理由退货制度解决，也可通过产品质量责任的机制解决；

四是消费者为检查、试用商品而拆封的，只要未造成商品价值的贬损，无义务对此进行补偿；但非因检视必要而违规使用商品的，应当赔偿引起的价值减损。

“防伪标识”“商品合格证”损毁，是否属于“完好”？

二、退货商品“完好”标准

需要指明两个问题：

1. “基于查验需要而打开商品包装”并非意味着消费者对网购商品的查验没有边界。
2. “进行合理的调试”的判断标准。

第九条 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。

具体判定标准：

- （一）食品（含保健食品）、化妆品、医疗器械、计生用品：必要的一次性密封包装被损坏；
- （二）电子电器类：进行未经授权的维修、改动，破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等，有难以恢复原状的外观类使用痕迹，或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹；
- （三）服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类：商标标识被摘、标识被剪，商品受污、受损。

三、退货、退款流程注意事项

《暂行办法》第十条至第十九条分别规定了无理由退货的时间计算、退货信息提供、赠品退回、退款期限与退款内容、退款方式、非货币形式付款的退回、退货价款计算、退货运费以及退货方式与在途风险等内容。

三、退货、退款流程注意事项

1、关于退货时间计算。

有企业提问：七日是自然日还是工作日？

关于签收

2、关于退货信息提供。

有企业提问：退货凭证是什么？

3、退款期限与退款内容

有企业提问：《暂行办法》中所提到的“网络商品销售者应当在签收退回商品之日起七日内向消费者返还已支付的商品价款”这点是指经销商已返还还是消费者已收到相关金额为准？

4、非货币形式付款的退回。

积分、代金券、优惠券使用时未超过使用期限，退还时超过使用期限的，销售者是否需要在退还？

三、退货、退款流程注意事项

5、手续费。

消费者购买商品时支付方式产生手续费的，退款时由消费者承担。退款时发生转账手续费的，宜由经营者承担。

6、退货价款计算。

如消费者对套装内的部分商品行使无理由退货的，消费者购买商品应根据套装内每个商品价格计算，市场价格应以购买商品时的市场价格为标准。

7、退货运费。

消费者参加满足一定条件免运费活动，但退货后已不能达到免运费活动要求的，网络商品销售者在退款时可以扣除运费。

8、退货方式与在途风险。

商品的损毁、丢失风险承担责任主体？

四、无理由退货与因产品质量退货的适用区别

一是法律依据不同

二是适用条件不同

三是适用范围不同

四是运费归属不同

THANK YOU !

