

# “7天无理由退货”遭遇“落地难”

## ——全国人大常委会执法检查组披露新消保法实施情况



### 有电商自行设定“不适用”范围

“我在网上买了一个电子产品。网页上写明‘支持7天无理由退货’，但又附了一则售后退换、维修提示，要求产品包装中的塑料泡沫不能损坏、包装机器塑料膜不能丢失等。”广州市民黄先生说，“商家的理由是‘无理由退换产品必须不影响二次销售’，但这等于让无理由退货的规定形同虚设了。”

全国人大常委会执法检查组的报告指出：“从检查情况看，无理由退货产生的争议在许多地方已经上升为消费者投诉的第一位。”

报告显示，争议主要集中在两个方面：一是退货范围。经营者和消费者关于哪些商品适用无理由退货存在不同理解，导致争议发生。二是对商品完好的解释。有的商家不仅要求商品本身完好，而且商品包装必须完整，甚至要求商品不得拆封、试用。还有一些商家存在故意拖延拒绝退货、折扣或赠送商品不予退货等现象。

记者调查发现，不少电商自行设定了“不适用七天无理由退换货商品范围”，有的则以“特定种类商品退货后包含安全隐患”“无法排除消费者以假换真退货”等为由拒不执行“7天无理由退换货”。

在淘宝网，“默认不支持‘7天无理由退货’”的商品包括消费者定做的定制类商品、鲜活易腐类商品、服务性质的商品、个人闲置类商品等六类。此外，贴身衣物、贵重珠宝首饰、家具家电等九类商品则被归为“默认支持‘7天无理由退货’”，卖家可根据商品性质选择不支持‘7天无理由退货’”。

“这些商家自定义的附加条件，让‘7天无理由退货’执行乏力。”吉林省消费者协会副研究员宗守运说，“法律条文的本意是好的，但是现实中商家有诸多理由不执行。因此还需要各地、各行业制定相关细则，让法律实用、好用。”

### 2

### 一年多公益诉讼仅成功一例 相关司法解释有望年内出台

今年7月，上海市消费者权益保护委员会就手机预装应用软件引发侵权责任纠纷问题，分别向天津三星通信技术有限公司和广东欧珀移动通信有限公司发起消费公益诉讼，并被法院受理。案件已于9月在上海市第一中级人民法院开庭审理。

“消保法规定了省级以上消协组织提起消费公益诉讼职责，但是消费公益诉讼推进缓慢。消保法实施一年多来，仅有上海市消保委成功提起了一件消费公益诉讼。”全国人大常委会执法检查组报告中说。

一个引人注目的案例是，浙江省消保委针对“强制实名制购票乘车后遗失车票的消费者另行购票”的行为向上海铁路局提起公益诉讼，今年1月法院最终裁定“不予受理”。

从全国人大常委会执法检查组报告来看，消费公益诉讼推进缓慢的原因有三：一是消费公益诉讼是新生事物，消协组织对此缺乏经验，也缺少相应的专业能力和技术支撑；二是有关的诉讼规则、配套制度尚待明确，特别是受案范围、程序规则、举证责任、费用承担、赔偿标准等问题，影响了公益诉讼的开展；三是消协组织

在提起公益诉讼时受到的压力比较大。

“法律关于消费公益诉讼制度仅有原则性规定，缺乏具体配套措施和实施细则，司法实践缺乏相应判例，导致消费领域公益诉讼这一制度很难落地。”南昌市青山湖区人民检察院副检察长颜三忠说，省级消协组织由于人员素质、经费保障局限，很难有稳定的专业法律团队。

全国人大常委会执法检查组报告建议，最高人民法院在今年内出台关于消费公益诉讼的司法解释，明确诉讼范围、举证责任、损害赔偿等内容，支持省级以上消协组织开展消费公益诉讼。同时建议最高法将涉及消费者权益保护的案件实行单独案由管理。

今年6月，最高法曾表示正在抓紧制定《关于审理消费民事公益诉讼案件适用法律若干问题的规定》，力争在年内出台。法律界人士认为，要真正发挥消费民事公益诉讼的作用，还应适当拓宽原告资格，赋予地市级消协、检察机关以及一些影响较大的民间组织、行业协会等社会组织以消费公益诉讼权。同时将诉讼范围具体化，并完善相关审判程序。

### 3

### 诸多条款“落地难” 报告建议出台更具操作性实施条例

长春市民曹女士今年7月在某购物网站订购了一批图书，不久接到了来自浙江的电话，称目前无货，让她取消订单，再按照提示到别的网站购书。曹女士登录原来的网站查看，发现这批书仍然有货。随后，她致电网站客服，对方表示不知情，并称网站并未泄露消息。

不少消费者有跟曹女士类似的经历。虽然新消保法首次以立法的形式将个人信息保护确认下来，是消费者权益保护领域的一项重大突破，但全国人大常委会执法检查组报告显示，各地普遍反映新消保法规定的经营者收集、使用消费者个人信息的制度过于原则，执法主体不明确，消费者个人信息被违法收集使用的势头还在蔓延。

“咨询个人信息泄漏的不少，但真正拿起法律武器到法院起诉保护个人信息的几乎没有。”中国互联网协会信用评价中心法律顾问赵占领认为，维权难有两方面原因，一是损失大小无法证明；二是消费者、监管部门和消协组织取证难，即使查实的案件也存在追

责难、处罚轻的情况。

新消保法面临“落地难”的内容并不止以上这些。全国人大常委会执法检查组的报告还提到，法律规定的耐用商品和装饰装修服务出现瑕疵由经营者承担举证责任的制度效果不佳。经营者承担举证责任范围窄，举证责任时间短，许多经营者以自己的售后服务部门出具检测报告举证或以企业标准举证，缺乏公信力。此外，虽然法律规定了惩罚性赔偿制度，但实践中出于种种原因，适用惩罚性赔偿比较困难。

报告中建议，国务院在2016年底前出台消保法的实施条例，对法律确定的远程购物无理由退货、经营者承担举证责任等重要制度进行细化补充，使之更具有可操作性。

中国消费者协会副会长刘俊海表示，目前消保法“落地难”，“拦路虎”不仅在法律层面，企业诚信理念和行政管理等方面也有短板。一些地方和部门甚至认为规范市场会影响经济发展，事实上只有遵法守法、认真执法才能促使市场健康发展。（据新华社电）