



“无理由退货”遭拒，只因忽视了关键一步

□ 本报记者 徐伟伦
□ 本报通讯员 刘李宁 徐晨舟

退货流程是否便捷不仅影响消费者的购物体验，还是消费者权益保护的重要体现，更是衡量商家服务质量和商品质量的一把标尺。但是，便捷的“七天无理由退货”并非“无条件”，买家退货仍要遵守相应规则。

近日，北京市第四中级人民法院二审审结了一起涉“七天无理由退货”案件，买家小吴认为购买的“K歌”音响不符合预期便申请退货，但因其退还的商品存在瑕疵，不仅没得到卖家同意，在其诉至法院后，法院亦驳回了其诉讼请求。

消费者维权接连遇挫，问题究竟出在哪里？办案法官以案释法，向你支招。

此前，小吴花费1900余元在某购物平台上下单购买了一台“K歌”音响。到货之后，小吴试用了感觉音质不太理想，便申请“七天无理由退货”。次日，商家同意退货退款并留言称“请保持产品的外包装盒完好，配件齐全，机器无划痕磨损，不得影响二次销售，否则我们将拒收并拒绝退款。”

小吴随后将商品寄回，等待商家退款。几天后，平台提示小吴，商家拒签快递并拒绝退款，理由为“产品包装盒有轻微破损”“设备上有明显指印和划痕以及疑似用湿毛巾擦过留下的脏水渍”，小吴对卖家所说情况则予以否认。

因反复申请退货退款均被平台驳回，小吴便将



卖家诉至法院，要求判决退货退款。卖家应诉后提交的验货视频和照片显示，涉案商品的确定存在较为明显的水渍和划痕。卖家认为，其在小吴初次申请退货时就已经尽到了告知义务，但涉案产品目前的瑕疵状态已经影响到二次销售，因此不同意退货退款。

一审法院审理后认为，卖家在小吴申请“七天

无理由退货”时明确提示其应保持商品外包装完好，配件齐全，机器无划痕磨损且不影响二次销售，已充分履行了告知义务。此外，卖家还尽到了对退货商品及时检验的义务。鉴于小吴未能提供确凿相反证据证明其寄出包裹时商品处于完好无损的状态，法院无法认定商品瑕疵是由商家造成，因此对小吴提出的退货退款请求不予支持。

漫画/高岳

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 陈立丽

近年来，AA制户外登山、露营等自助游活动盛行，越来越受到人们的喜爱。然而，由于这一类活动的非规范性，也带来了诸多的风险隐患。在自助游过程中遭受意外，责任应由谁来承担？

近日，河南省南阳市宛城区人民法院审理了张某某家属诉自助游组织者李某民事赔偿一案，判令被告李某承担15%的赔偿责任，驳回张某某家属的其他诉讼请求。

自助登山者坠落身亡

李某系某户外活动的组织者，成立了两个户外活动群。2023年9月16日，其在微信群中发布“周日徒步登山野炊戏水一日游”的信息，该信息称：“早去晚回，本线路为山水野山线路。风景旖旎，休闲惬意，强度不高，最近水量较大，老少咸宜，适合徒步。”

张某看到信息后，向李某交纳了60元的费用，但在同年9月17日的户外登山活动中，不幸意外坠落身亡。

张某某家属认为，李某组织的一日游地点并不是正规的旅游区，而是未开发的区域，部分路段较为危险，其作为活动的组织者，未尽到安全保障义务，也没有为参加活动的张某购买保险，造成该次事故，应当承担侵权责任，支付丧葬费、死亡赔偿金等37.5万余元。

组织者认为不应承担责任

“我长期致力于全民健身运动，多年来积极组织广大市民进行徒步等公益性健身活动。我组织发起的各种徒步登山等活动全部为AA制非营利性性质，所收取的费用全部用于活动开支，包括租车费、向导费、对讲机、绳索等物品的开支，绝大部分情况下是亏钱的。9月17日的活动是AA制，是非营利性活动，是群众健身活动，具有公益性。”李某说。

“我在微信群中已经说明该线路为野山线路，到达指定地点后开始野炊、游玩、戏水，并没有说要登其他山。发生意外伤亡的张某是私自与另外两人结伴攀登附近的山峰，作为领队，我劝阻他们不要登山，他们不听，我无奈提醒他们要注意安全。”李某说，“与张某同行的一名队员到山脚下告诉我们，张某不慎坠崖。我和另外几名队员迅速登山开始前往出事地点进行救援，途中还给救援队打电话求助救援，并报警求助。”

“李某等人私自脱离团队攀爬属于个人行为，作为成年人，他应该对自己的能力和所做事情有预见性以及责任自负的后果关系。意外发生地不在本次活动范围内，作为领队我尽到了劝阻、提醒督促的责任，并在意外发生后积极组织救援，我并不能左右他们个人的行为，对发生意外我没有责任。请求法院判决驳回张某某家属诉讼请求。”李某在庭审时说。

伤亡者自担绝大部分责任

法院审理认为，自然人享有生命权。自然人的生命安全和生命尊严受法律保护。任何组织和个人不得侵害他人的生命权。根据庭审查明的事实，被告李某长期在微信群及微信视频号中组织不特定人群参加户外活动，并收取一定的费用，与法律上规定的群众性活动组织者责任纠纷存在不同，本案案由应确定为生命权纠纷。

李某作为户外活动的组织者，长期在微信群及视频号中发布“一日游”“多日游”等相关信息，名为组织非营利性AA制活动，实际系未经许可违规经营旅游业务，其通过社交网络媒体组织旅游活动，没有合法合规的资质，违反了相关法律法规，实施了不能组织他人进行户外运动等旅行社业务。其发布的信息内容没有对可能危及旅游者人身安全的事项，没有向旅游者作出真实的说明和明确的警示，也未提示参与者投保人身意外伤害保险。以至于在悲剧发生后，张某某家属不能及时通过保险获得相应的赔偿。李某作为“一日游”活动的组织者，多次组织人员在案涉活动地点活动，对活动地点的实际情况最为了解，对可能发生的危险和损害有最大可能的预见性，在活动过程中，应负有保障参与者人身和财产安全的义务，其应当从全体参与者的人身财产利益出发，坚持专业、谨慎、安全原则，告知参与者活动隐含的风险及可能发生的损害后果，提示参与者投保人身意外伤害保险，并针对活动的特点采取必要的安全保障措施，确保户外活动安全。

法院审理认为，被告李某作为组织者未采取相应的保障措施，应承担相应的责任。但考虑死者张某某作为完全民事行为能力人，应当对户外活动特别是爬山活动具备一定的风险判断能力，且在进入活动场前，路边设置有警示标语对前方未开发区域、部分路段较为危险进行提示，其在未采取任何保障措施的情况下，探索自己并不熟悉的区域，使自身处于危险之中，应承担绝大部分责任。

综合李某及李某的过错，法院酌定被告李某承担15%的赔偿责任为宜。判决作出后，原、被告均未上诉，判决已生效。

组织者应尽到安全保障义务

“AA制户外自助游活动的基本规则为自由组合、自愿参加、自主判断、自备装备、自力完成、自费用、自担风险。该类活动不具有营利性，组织者往往也是活动的参与者。作为组织者应尽到相应的安全保障义务，但该安全保障义务仅限于合理范围内。组织者未能履行安全保障义务导致他人损害的，应当承担侵权责任。”主审法官刘琳瑜解释。

刘琳瑜认为，作为组织者，在组织活动前，应全面了解出行线路、天气、参加者的状况(年龄、性别、身体条件)等，收集拟开展活动的目的地具体情况，制定详细的计划、安全路线，并安排熟悉线路的领队人员。同时，应提前告知活动参与者户外活动的风险及可能发生的损害后果，针对活动的特点采取必要的安全保障措施，可以提醒参与者投保人身意外伤害保险。在参与者出现危险行为时，应当第一时间提醒、制止，避免危险的发生。

“作为自愿参加户外自助游的成年人，在报名参与活动前，应自行判断活动的风险系数，评估自身身体状况，户外游技能，避免盲目从事超出自身体能、技能的活动。”刘琳瑜建议，同时，参与者要遵守活动秩序，不得擅自行动，不随意探索危险性高的场所，增强风险防范意识和自我保护能力，尽最大努力将自助游的风险降到最低，确保出游安全。

自助游出意外 组织者担责一成半

「仅退款」不退货存在法律风险和责任

提示

□ 本报记者 范瑞恒

近日，天津市蓟州区人民法院审结一起因“仅退款”引发的网络买卖合同纠纷。经调解，被告赵某最终同意赔偿原告商家各项费用200元并当场履行。

赵某在某平台商家购买了价值179元的儿童玩具，由于“颜色”问题申请售后服务，平台自动检测到商家与赵某可能存在“分歧”，为赵某推送“仅退款”链接。此后，商家因消息繁多并未在48小时内处理，根据平台退款机制，赵某退款成功。商家梳理信息发现该情况后，多次联系赵某要求将玩具退回，但赵某一直未予理睬。

随后，商家向蓟州区法院提起诉讼。商家认为其与其与赵某存在买卖合同关系，赵某在收到商品后利用平台漏洞恶意申请退款却未退货，侵害了商家的合法权益，要求赵某退还货款179元并承担维权支出的律师费、材料费等各项费用2000元。

赵某表示，因自己年纪较大，未能及时查收信息，造成未能及时退货，并非主观故意。案件承办法官向赵某释明了相关法律规定及可能承担的法律后果，赵某意识到其购买的商品并不属于“仅退款”范畴。

经法官调解，双方达成一致，赵某同意赔偿商家各项费用200元并当场履行。

承办法官张仲秋介绍，“仅退款”意味着消费者在平台上买到“严重劣质、货不对板”商品，或者遭遇商家在未获买家允许的情况下，延迟发货、强制发货等情形，平台通过多项指标进行综合评估后，会支持消费者快速退货退款或“仅退款”不退货。一旦发生售后争议，“仅退款”让消费者有机会省去等待商家同意退货、寄回商品、商家确认商品无误并退款等环节，从而快速解决问题。

张仲秋提醒，良好的交易秩序不仅需要商家的诚信经营，为消费者提供更加优质的商品与服务，也需要消费者的诚信交易，做到权利义务相统一。如果商家遭遇不合理的“退款”申请，可以通过正常渠道向平台申诉，也可通过法律手段维护自身合法权益。同时相关平台方要加强监管并制定行之有效的措施，以防止“仅退款”功能的滥用。

《法治日报》记者了解到，有的商家会对“仅退款”相关情况进行说明。比如有的商家在包裹包裹时附带“温馨提示”卡片：“对于在本店购买的商品，如果产品有质量问题，可以后台联系客服，但不接受以任何形式进行调包、退空包、虚假退货、仅退款、退货影响二次销售等行为；关于‘仅退款’或者退空包等违约行为，本店很乐意和您先行协商解决的，协商不成就只能向您收货地管辖法院提交诉讼。”

“仅退款”如今成为电商平台便利消费者的标配，但是在司法实践和法律适用方面仍然存在争议。天津慧萃嘉怡律师事务所律师刘会玲提出该项功能切不可滥用，否则有可能违法。她认为，电商行业内“仅退款”让消费者在售后服务环节没有后顾之忧，很大程度上维护了消费者权益，已成为电商平台增强用户黏性、留住用户的得力举措。

然而部分消费者滥用“仅退款”功能的相关规则，恶意申请薅商家羊毛，对商家的合法权益造成一定损害，出现了大量的类似诉讼案件。“如果买家以非法占有为目的，占有商品而不退货，这种行为可能构成侵占，存在法律风险和法律责任。”刘会玲说。

另一方面，信息网络平台在其售后服务类型中设置“仅退款”选项，支持消费者在符合条件下申请“仅退款”，是信息平台作为网络交易平台提供者向消费者作出的更有利的承诺。买家在平台购物，有权根据平台提供的售后服务类型提出售后申请，并由平台对此进行审核，平台识别后主动介入处理并作出全额退款的解决方案，此为平台履行更有利于消费者的承诺的合法服务内容。

买家下单购买商品如约支付购物款，并无拒不履行付款义务的违约行为。商家未实际收取买家支付的购物款，系因平台在解决争议过程中作出的向买家全额退款的决定使然。

商家作为从事网络销售的商事主体，在平台经营企业店铺，应对平台服务内容及相关规则明知且理解。若对于网络交易平台作出的“仅退款”处理存有异议，商家可基于其与平台间的网络服务合同关系另案主张。



用情人的银行卡向妻子转账，妻子应返还吗

□ 本报记者 战海峰
□ 本报通讯员 吴国清 罗令

李某(女)与王某甲(男)系夫妻关系，王某甲与王某乙系情人关系。王某乙在与王某甲同居期间，自愿将其银行卡出借给王某甲使用。王某甲使用王某乙的银行卡给不特定多人转账共计17万余元，其中给自己妻子李某转账13万余元。之后，王某乙以不当得利为由起诉至法院，请求李某返还13万余元及利息。

重庆市巫溪县人民法院经审理认为，李某作为王某甲合法婚姻关系中的妻子，从具有扶养义务的丈夫王某甲处获得银行转账，符合民法典中有关夫妻互负扶养义务的规定，且李某并不具有审查丈夫资金来源合法性的审慎义务，因此，不构成不当得利。王某乙无权向李某主张权益。

承办法官叶云表示，王某乙作为案涉银行卡的所有人，在与王某甲同居期间，自愿将其所有的银行卡交由王某甲

使用，并在王某甲使用该银行卡期间向该银行账户陆续汇入存款。王某乙作为具有完全民事行为能力人，应当知道将自己的银行卡借给他人且在他人在借用期间向该账户汇入存款产生的法律风险和后果。双方的非法同居行为破坏了正常和谐的家庭关系，不仅为法律所不允许，更违背了社会主义核心价值观，双方之间产生的经济纠纷理应由其自担风险。

漫画/高岳

宽松的兼职模特招聘背后是“连环套”

万象

□ 本报记者 罗莎莎
□ 本报通讯员 姚潭

90后老板伙同他人打着招聘兼职模特的旗号，将应聘者引流到自己的摄影公司拍艺术照，收取千元以上的拍摄费用和数百元的化妆费，之后“自导自演”拍摄通告，骗取65名被害人37万余元。近日，经江苏省南京市玄武区人民法院提起公诉，法院以诈骗罪判处魏某某有期徒刑三年，缓刑五年，并处罚金8万元；判处被告人宋某某有期徒刑一年六个月，缓刑二年，并处罚金3万元。

2023年9月3日，22岁的小周在网上刷到一则兼职模特招聘信息。面试时女面试官告诉小周每小时拍摄报酬200元，不满1小时按200元算，但公司会抽取30%的费用，实际到手是每小时140元。女面试官还强调签约前要先拍摄一组艺术照，并推荐了一家摄影公司。为了能成功应聘，小周当场支付了4000元拍摄费。在拍艺术照时，还额外支付了580元化妆费。

2023年9月4日至12日，小周通过该公司拍了两次广告，赚了280元片酬。2023年9月12日，女面试官跟小周说有报酬更高的单子，但需要做推广，小周为此向公司转了1.8万元推广费。之后，小周接了两单广告拍摄，赚了700元片酬。完成第4次拍摄后，小周发现怎么也联系不上面试官。前前后后花了两万多元，结果才赚

了980元，小周觉得被坑了。

无独有偶，33岁的小王是一名外卖员，2023年7月，小王在网上刷到招聘兼职模特信息。看到招聘要求很低，小王虽然没拍照写真经历也去应聘了。“面试官说我长相很有特色，能接到高片酬拍摄通告。只要有艺术照才能与公司签约，我就转账两万元让公司帮忙联系拍摄。”小王之后又交了9880元的推广费，但总共才接到4次拍摄通告拿了2140元片酬。

除了小周和小王，还有不少人被同样方式“套路”。意识到被骗局后，多名应聘者报案。公安机关立案侦查，被告人魏某某和宋某某于2023年12月被公安机关抓获归案。2024年3月12日，玄武区人民法院受理该案。

经审查，2023年3月至7月，被告人魏某某与王某甲(另案处理)在招聘平台上发布兼职模特广告，虚构公司有合作渠道，以通过拍摄广告、买家秀等途径赚钱为由，骗得被害人前往公司面试，以拍摄费、化妆用品费、推广费等名目诈骗30名被害人金额共计人民币23万余元。2023年4月至案发，被告人魏某某与被告人宋某某以上述相同方式，骗得被害人前往公司面试，以拍摄费、化妆用品费、推广费等名目诈骗35名被害人金额共计人民币14万余元。

“招聘要求很宽松，不少被害人都没有拍摄写真经历。年龄跨度也很大，既有20多岁的年轻人，也有50多岁的中老年人。此外，很多被害人的学历不高，有些被害人被公安机关询问时才知被骗了。”办案检察官陈丽芳说。

陈丽芳告诉《法治日报》记者，在面试应聘者时，魏某某某交代面试官表示应聘成功后可以参与赞助商拍摄推广广告，挣广告费，但接活动前要专门去摄影公司拍宣传用的写真照。根据服装套数和精修照片张数的不同，面试官推荐的摄影公司推出了1980元、2980元、3980元、4980元、5980元，最高达一万多元的拍摄套餐。此外，拍摄过程中还会诱使应聘者付一定的化妆费。化妆时会用到假睫毛、美甲、乳贴等，应聘者要用新的化妆品就会再收费。

应聘者拍完艺术照后，这两家传媒公司工作人员通过拖延、不予理睬、拉黑的方式，提供少量或者不提供产品拍摄的机会。但其实没有厂家找公司约模特拍摄，产品拍摄通告都是公司“自导自演”，应聘者拍了三四次“产品”广告后，公司就不会再安排拍摄。

审查起诉阶段，在检察机关充分释法说理下，魏某某、宋某某表示认罪认罚，并自愿退出全部赃款37万余元，被害人的损失得以全部挽回。

陈丽芳表示，时代在不断进步，诈骗手段亦是花样百出，看似宽松的模特招聘条件背后，可能隐藏着一个又一个连环骗局。广大求职者一定要提高警惕，正规的招聘一般不会要求求职者先交费或者变相交费，无论是拍照费用还是推广费用，只要在入职前先交费的，都是诈骗。如果不幸被骗，应注意保存相关的聊天记录、录音、转账记录等证据，及时报警，尽量挽回经济损失。