



“七日无理由退货”走进普通人消费生活

对商品不满意申请退货，商家10分钟内审核通过

□ 本报记者 赵丽
□ 本报见习记者 张嘉幸

“以前网购总像拆盲盒，生怕拆开是‘买家秀’与‘卖家秀’的天差地别，退不了货，只能吃哑巴亏。现在有了‘七日无理由退货’制度撑腰，心里很踏实。”北京市民程女士看着手机里刚完成的退货订单，语气里满是感慨。

程女士经历的背后，是无数普通人在消费路上被制度守护的真实写照，更是制度落地生根、惠及民生的生动缩影。

受访专家认为，“七日无理由退货”制度，既完善了我国消费领域的退货规则，又成为维护消费者合法权益、构建和谐消费关系、保障公平消费不可或缺的重要法律制度。

制度落地助力消费

今年年初，程女士在某电商直播间看中一款水晶手串。镜头里，手串通透莹润，阳光一照便折射出细碎的光泽，主播反复强调“天然水晶，质感拉满”。她当即下单。当快递盒被拆开的那一刻，她的期待瞬间落空——手串的通透度远不如直播间展示的那般澄澈，色泽黯淡几分，手指触摸起来的质感也略显粗糙。

“当时心里挺不是滋味，毕竟花好几百元买的手串，可转念一想，还有‘七日无理由退货’，不用硬着头皮留下不喜欢的东西。”程女士说。次日一早，她根据平台提示发起无理由退货申请，拍摄几张水晶手串的实物照片，备注“实物与预期不符，无质量问题”，点击“提交”。

让她惊喜的是，申请提交不到10分钟，商家便通过了审核。客服还主动发来消息，提示她可以选择上门取件，无需自己跑腿寄快递，甚至贴心告知她“水晶易碎，上门取件时请做好防护”。

“我本来还担心商家找借口拒绝退货，毕竟这不是质量问题，只是我自己不满意，没想到整个过程很顺畅，上门取件的师傅很细心，当场核对完打包带走了。”程女士回忆说。3天后，程女士收到全额退款。那一刻，她真切感受到了这项制度带来的“实惠”——不用委屈自己，不用耗费精力协商，消费者的喜好，终于有了被尊重的底气。

程女士的顺利退货，是“七日无理由退货”制度落地的一个小小切面。如今，不论是在“线上”还是“线下”，这项制度都在从“被动执行”变成“主动践行”，一步步走进普通人的消费生活。

“没想到在外地逛街还能享受‘七日无理由退货’，这个春节来得太值了！”湖南省长沙市居民陶女士说。今年2月14日下午，她在湖北省武汉市旅游时，得知江汉路步行街率先试点“外地游客先行赔付”机制——步行街各大商业体入口处均张贴醒目的告示，上面标注着“无理由退货”“24小时先行赔付”“线上一键申请”等核心信息，不时有游客驻足观看、拍照；步行街综合服务中心工作人员则主动上前，耐心解答游客关于赔付流程、适用范围的疑问。

陶女士放心地在步行街中心百货购买了一件春装。她表示：“以前在外地旅游，买东西最担心的就是退不了，现在可以放心大胆地买买买了。”

明确双方权利边界

记者在采访中发现，“七日无理由退货”制度已融入人们的日常生活，解决了无数消费者“买错、买不合适、买不喜欢”的困扰：在北京打工的小李购买的西装，试穿后发现不合身，提交申请后很快就能退货；北京市民张女士网购的婴幼儿护肤品，宝宝使用后轻微过敏，商家主动配合退货……

中国法学会消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江表示，“七日无理由退货”制度对保护消费者合法权益，维护商家合理利益，促进电商规范健康发展具有积极意义。

“网络消费具有远程性、虚拟性，消费者仅能通过文字、图片、视频获取商品信息，受拍摄灯光、角度等因素影响，难以全面、真实地感知商品实际状况，信息存在不对称性。现实中，不乏存在部分商家随意扩大不适用范围，变相侵害消费者合法权益的行为。”陈音江解释说，为此，我国设立“七日无理由退货”制度，旨在弥补线上消费的短板，保护消费者权益，增强消费者信心。

“‘七日无理由退货’制度之所以能够切实保护消费者合法权益，是因为对消费者与经营者的权利均明确了边界。”中国政法大学民商经济法学院教授吴景明进一步解释说，该制度设立的初衷，并非针对商品质量瑕疵或缺陷，而是从消费偏好与消费体验出发，赋予消费者更充分的自主选择权。

在采访中，他向记者提及一个细节，2025年6月，最高人民法院发布的一起典型案例中，某手提包商品页面标注不支持“七日无理由退货”，却未说明理由，法院认定其未履行法定提示义务，该提示条款无效，支持消费者退货。商家排除无理由退货权，须在页面显著位置明确告知并说明法定事由，不得擅自扩大解释范围。

“‘七日无理由退货’制度是对交易实质公平与契约自由的有力捍卫，该制度兼顾消费者与经营者双方合法权益，对双方权利行使均作出合理规划，对保障消费公平、优化消费环境、维护市场秩序具有重要意义。”吴景明说。

扩展制度适用范围

受访专家一致认为，随着时代的发展，“七日无理由退货”制度需要进一步完善，可以从立法、执法、健全消费纠纷解决机制三个维度协同推进。

吴景明建议，随着法治健全与市场成熟，将“七日无理由退货”制度的适用范围有序扩展到现场



消费者有话

不能让消费者陷入“自证清白”的困境

购物、以经营为目的的二手商品市场、特殊商品的无理由退货等，并同步跟进约束机制。

陈音江认为在执法层面应从三个方面优化“七日无理由退货”制度：强化线上监管，重点规范网络、电视、电话等远程购物场景，严查商家擅自扩大不适用范围、违规拒绝退货行为，督促整改并依法处罚；压实电商平台主体责任，由平台对商家退货规则进行审查，对违规商家采取限流、扣分等处置，必要时报送监管部门；加强普法与案例引导，监管部门加大对制度的宣传，发布

典型案例，引导商家规范经营、消费者理性维权。

受访专家还建议，完善“七日无理由退货”制度，离不开完善消费纠纷多元化解决机制（如调解、仲裁、诉讼），降低消费者维权成本，提高维权效率。

陈音江认为，首先是强化商家主体责任，及时响应消费者合理退货诉求；其次是畅通投诉渠道，提升调解效率，降低消费者维权成本，对违法违规侵害消费者权益的行为及时公开曝光；再次是降低维权门槛，简化程序，构建适配小额消费纠纷的便捷仲裁机制；最后是加

强司法保障，推行小额消费纠纷快速解决机制。

“还可以借助区块链等先进技术，对商品信息、交易记录、退货情况进行统计分析，既可为商家规范经营，也能为监管部门提供违法线索，精准发现不执行‘七日无理由退货’的行为。此外，通过技术手段及时识别恶意退货、恶意牟利的消费者，形成信用约束，实现对经营者与消费者的双向平衡保护。”陈音江补充道。

“当然也有例外。如果是特价商品，商家事先充分告知了瑕疵，临期等情况并据此作出了价格让渡，消费者在知情、自愿的前提下购买，双方可另行约定不退不换，这种情况下才不适用‘七日无理由退货’制度。”卢云补充道。

在中华全国律师协会公司法专业委员会委员葛友山看来，这类拆封查验纠纷之所以时有发生，根源在于多方因素的叠加：商家对规范的认知不足，对制度的理解存在偏差，加之利益驱动，刻意规避退货责任；消费者维权时面临举证困难，维权成本居高不下等。

葛友山认为，这让消费者的维权之路陷入曲折。而商品“完好”标准界定的模糊，不仅让商家有了可乘之机，更让消费者陷入“有理由说不清”的尴尬。

如果说商品“完好”标准的模糊是消费者维权路上的第一道坎，那么举证责任的失衡，是不少消费者在维权途中遇到的另一道坎。尤其是在服饰鞋包等品类中，商家的拒绝理由更加多变，比如“有试穿痕迹”“衣服有污渍”“商品有磨损”……

更有甚者，商家还会让消费者陷入“自证清白”的困境。来自内蒙古自治区的宋女士曾有过这种经

历。不久前，她在网上购买一双鞋子，试穿后发现不合适，便在期限内申请退货。商家收到后，以“退回的商品不是我们家的”为由拒绝退款。

“我明明退的是当时收到的那双鞋，怎么就成了其他品牌？”宋女士为了证明自己，联系当时上门取货的快递员，反复沟通后拿到了快递员上门取货时拍摄的商品照片。

“幸好快递员取货时拍照留存，要不然我百口莫辩。”回想起这段经历，宋女士仍心有不甘。

除了服饰鞋包，生鲜商品的退货问题也常常陷入“举证难”的僵局。消费者权益保护法明确规定了4类不适用无理由退货的商品，例如，鲜活易腐商品和数字化商品。可不少商家将不支持“七日无理由退货”等同于“商品有质量问题也不退货”，以此规避质量责任。

今年春节期间，浙江的钱女士在某直播间购入商家宣称的5J规格车厘子，可收到货却发现果子个头明显偏小，与直播间宣传的“特大果”尺寸严重不符，部分果子甚至已经腐烂。钱女士当即拍照留存证据，申请退货，可商家的回复是：“生鲜产品不支持‘七日无理由退货’，不退。”

钱女士反复向商家出示商品与宣传不符的证据，坚持要求退货，同时申请平台介入。经过多方协调，商家同意退款。

在湖北读研的王磊(化名)则陷入了另一种举证困境。他在线上购买了学术指导服务，商家承诺提供一对一辅导，可直到系统自动确认收货，他都没有收到任何指导老师的联系方式，也没有享受到任何服务。当他申请全额退款时，商家却以“定制产品且虚拟产品不支持‘七日无理由退货’”为由拒绝。

商家有话

希望规则更合理让商家与消费者都能受益

由退货”中的“七日”，是以申请退货的时间为准，而非实际寄出商品的时间，有买家在7日内提交退货申请后，通过反复预约、修改上门取件时间的方式拖延。曾有一位顾客，申请退货两个月衣服还没寄回来，“我们也没办法”。

陈先生在上海经营线上化妆品店，店铺主营各类护肤、彩妆产品，这类商品的特殊性在于，消费者往往需要试用才能判断是否适合自己——毕竟肤质、肤色因人而异，试一次才能放心下单。有些顾客以“质量有问题”为由退货，但退回的商品却呈现出“瓶身斑驳、余量明显减少，甚至使用过半”的情况，已经无法二次销售。

“‘七日无理由退货’，不是‘免费试用权’，更不是‘恶意套利权’。”中华全国律师协会公司法专业委员会委员葛友山认为，消费者试穿试用后无故退货，

买真退假等行为，属于权利滥用，不仅不受法律保护，还违背公序良俗，既增加了商家的经营成本，也破坏了市场规则和秩序。

他认为，“七日无理由退货”制度需要明确退货边界，区分“拆封查验”与“实际使用”，细化商品完好的认定标准，合理划分商家与消费者的权责，维护公平合理的消费秩序。

值得一提的是，受访商家表示，他们认可“七天无理由退货”制度的初衷——保护消费者的合法权益，规范消费市场秩序，同时希望制度能够不断优化，兼顾商家的合法权益。

“比如美妆这类‘一经试用价值就大幅贬值’的商品，制度能否再细化一些？”陈先生说，只是希望能有更合理的规则，让诚信商家和理性消费者都能受益。

接受监督无止境 新起点要有新面貌

上接第一版 进一步增强担当作为的责任感、使命感

要结合司法审判实际贯彻落实习近平总书记在全国两会期间的系列重要讲话精神，更加积极主动服务经济社会高质量发展，健康中国建设、国防和军队现代化，不断提高司法保障水平。

认真抓好大会部署落实。要坚决贯彻落实十四届全国人大四次会议，牢牢坚持党对人民法院工作的绝对领导，以高质量司法助力经济社会高质量发展，代表委员对最高法工作报告的充分肯定，是鞭策，更激励我们努力做得更好；对人民法院工作提出的宝贵意见建议，更包含了最高人民法院加强和改进工作的殷切期待。要对照这些意见建议，查找短板、补齐弱项，不断提升司法审判工作质效，要认真学习贯彻大会通过的生态环境法典、民族团结进步促进法、国家发展规划法，加快推进相关司法解释和规范性文件的清理、修改、完善等工作，确保法律统一正确实施。

把工作扎扎实实做在日常。报告是法院工作在两会期间的集中展现，更重要的是把日常工作持续做深做细做实。要把政治建设与服务建设紧密融为一体，狠抓审判执行中心工作，把公正司法、定分止争、案结事了的工作做在每一起案件办理中。要规范司法权力运行，完善司法公正实现和评价机制，让人民群众对公平正义有更多更实的获得感，要积极主动接受监督，进一步畅通代表委员联络机制，认真梳理日常意见建议，依靠监督不断推动审判工作高质量发展。

最高法党组副书记、分管日常工作的副院长邓修明，中央纪委国家监委驻最高法纪检监察组组长，最高法党组成员张荣顺，党组成员、副院长杨临萍，李仲华、沈亮、李勇、王中明，党组成员、政治部主任孙镇平出席会议，最高法副院长陶凯元，审判委员会专职委员刘贵祥，王淑梅，机关各部门、各巡回法庭、知识产权法庭，直属单位负责同志列席会议。

接受监督无止境 新起点要有新面貌

上接第一版

“报告是全体法院干警干出来的。”张军指出，在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，一年来，全体法院干警严格公正司法，做实定分止争，积极担当作为，各项工作取得新进展新成效，受到代表委员关注热议、支持点赞。这些成绩的取得，根本在于以习近平同志为核心的党中央领航掌舵，在于习近平新时代中国特色社会主义思想的科学指引，在各方面关心支持下，全国法院、广大干警扎扎实实干出来的。大家以实干实绩写好报告，生动全面展现法院工作成效；用心用情听取和答复审议意见，展现法院队伍优良作风；“深”“活”兼具做好新闻宣传，营造良好舆论氛围；细致周到做好服务保障，确保各项工作顺畅有序，携手并肩、精诚协作，共同为全国两会顺利举行、胜利召开作出了法院的贡献，也为法院工作赢得代表委员肯定支持，贡献了每一个人的智慧和力量。

“在做好两会服务保障工作中，我们总结了三条宝贵经验。”张军指出，必须强化政治担当，增强大局意识，坚持上下“一盘棋”，以高度的政治责任感，把“从政治上看、从法治上办”落到实处，扎扎实实做好每一项工作。必须坚持做在日常，做实审判执行主责主业，把起草、联络工作做在平时，坚持落实“精、细、常、实、新”要求，打好基础，必须回应社会关切，广泛凝聚共识，倾听呼声，回应民意，汇聚合力，推动营造全社会崇尚法治、恪守规则、尊重契约、维护公正的良好氛围。

“接受监督无止境，新起点要有新面貌。”张军指出，代表委员提出的意见建议反映了人民群众的呼声，要认真梳理，逐条研究，有针对性地开展务实举措，举一反三，在更高站位上转化运用，融入、落实到审判工作中，真正把代表委员的真知灼见转化为推动审判工作高质量发展的实际成效。要扎扎实实抓好两会精神的贯彻落实，推动审判工作实现新发展。

最高法党组副书记、分管日常工作的副院长邓修明，党组成员、副院长李勇，党组成员、政治部主任孙镇平，审判委员会专职委员刘贵祥，王淑梅参加看望。

自觉把全国两会精神落实到检察工作各方面全过程

上接第一版

持续做实人民群众可感受、能体验、得实惠的检察为民，不断增强人民群众的获得感幸福感安全感。要履行好国家法律监督机关职责，坚持法律监督主责主业，高质效办案本本源，依法监督、敢于监督、善于监督、勇于自我监督，着力提高法律监督的精准度、力度和深度，增强监督实效，更好维护法治司法公正。要加强对生态环境法典等新制定法律的学习研究贯彻，立足检察职能，找准检察履职切入点和着力点，切实保障国家法律统一正确实施。要进一步做深做细做实代表委员联络工作，依法高效办好代表委员建议提案，更加自觉接受人大监督和政协民主监督，要锻造忠诚、干净、担当的新时代检察铁军，纵深推进全面从严治党，落实和完善司法责任制，强化检察权运行制约监督，确保检察队伍绝对忠诚、绝对纯洁、绝对可靠。

最高检领导、检委会专职委员结合检察工作实际，就学习贯彻习近平总书记重要讲话精神和全国两会精神分别作了发言。中央纪委国家监委驻最高法纪检监察组，最高检机关各部门、各直属单位主要负责同志参加会议。

“自觉把全国两会精神落实到检察工作各方面全过程”

“自觉把全国两会精神落实到检察工作各方面全过程”

“自觉把全国两会精神落实到检察工作各方面全过程”

“自觉把全国两会精神落实到检察工作各方面全过程”

“自觉把全国两会精神落实到检察工作各方面全过程”