

七天無理由退換貨 變相強收手續費

24-03-2021 福建省消費者權益保護委員會

案情簡介

福建省消費者權益保護委員會（以下簡稱“福建省消委會”）於 2020 年 4 月 21 日接到消費者王先生的投訴，稱其於 2020 年 4 月 12 日在京東的“梨舍紅木旗艦店”訂購了一套傢俱，共計 35600 元。因商家在店鋪首頁的“購買須知”中承諾“本店支持 7 天無理由退換貨”，經思慮再三還是決定從線下實體店購買，故在下單後第二天立即申請取消訂單，當時該訂單尚未發貨，但商家卻以“拍下 8 小時後進入製作程式”為由要求扣除 20% 的違約金。王先生對此不認可，當即向京東平台提出投訴，卻被京東平台駁回投訴申請，且該訂單被商家強制發貨。更讓王先生感到鬱悶的是，被強制發貨的傢俱，明明未送達，物流資訊卻顯示“已簽收”，交易流程直接跳轉到“訂單評價”環節。王先生表示自己購買的並非定作傢俱，商家的行為完全違反了《中華人民共和國消費者權益保護法》、《網路購買商品七日無理由退貨暫行辦法》的規定，且京東平台也存在袒護商家的不良行為，故要求商家取消訂單全額退款。

處理經過及結果

福建省消委會接到投訴後，根據王先生提供的訂單編號、支付憑證、與商家的聊天記錄等證據材料，通過中消協電商直通車將該投訴件轉至京東官方投訴專員處處理。在福建省消委會介入後，商家表示願意向王先生贈送 7 個抱枕，以期達成和解繼續履行該訂單，但卻在王先生接受和解提議後，商家再次就該訂單附加多項霸王條款以求規避自身責任，引發王先生不滿，堅持要求全額退款。經福建省消委會、京東平台及商家之間多方溝通協調，最終商家同意給王先生全額退款。

案例評析

《中華人民共和國消費者權益保護法》第十六條第二款規定：“經營者和消費者有約定的，應當按照約定履行義務，但雙方的約定不得違背法律、法規的規定。”第二十五條規定：“經營者採用網路、電視、電話、郵購等方式銷售商品，消費者有權自收到商品之日起七日內退貨，且無需說明理由，但下列商品除外：（一）消費者定作的；（二）鮮活易腐的；（三）線上下載或者消費者拆封的音像製品、電腦軟體等數位化商品；（四）交付的報紙、

期刊。除前款所列商品外，其他根據商品性質並經消費者在購買時確認不宜退貨的商品，不適用無理由退貨。”、《網路購買商品七日無理由退貨暫行辦法》第三條第一款規定：“網路商品銷售者應當依法履行七日無理由退貨義務。”第五條規定：“鼓勵網路商品銷售者作出比本辦法更有利於消費者的無理由退貨承諾。”

本案中，消費者通過京東網路購物平台從“梨舍紅木旗艦店”下單購買案涉商品，雙方成立網路購物合同關係，該合同未違反法律、法規的強制性規定，依法有效。由於商家在店鋪首頁的“購買須知”中明確標注了“本店支持 7 天無理由退換貨”的消費提示，因此，不論商家出售的商品是否為定作商品，消費者均有權主張其所購買的商品屬於受“七天無理由退貨”保障的範疇。

因此，福建省消委會認為，消費者在商家尚未發貨前就申請退貨退款，符合七天無理由退貨要求，商家無權以“商品拍下 8 小時後進入製作程式”為由要求扣除 20% 的違約金。