

- 网购货物“无质量问题”不能退货吗
- 包装破损影响二次销售不能反悔吗
- 书籍像“期刊”一经售出不能退换吗
- “七天”反悔权究竟从何时开始起算



你的“反悔权”“落地”了吗？

□王景龙 张洪军 冯石亮

“双11”刚刚过去，购物大潮仍在持续。修改后的《消法》在第25条规定：“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起7日内退货，且无需说明理由”，被人称为新消法的“一大亮点”。然而，在这个购物狂潮中，却有不少读者反映，其“反悔权”未能真正“落地”。为此，笔者拟结合以下几则案例，针对新规中“反悔权”做一简要分析。

借口无质量问题拒退货 商家误解《消法》新规定

前几天为了省钱，青年工人小王通过网络，购买了一件某厂反季销售的羽绒服，货物到手后，小王觉得颜色、含绒量、手感都可以，就是有些大，不合身。此时他看中了一款别的厂家生产的皮面羽绒服，于是决定退货。虽才购物三日，但厂家以衣服是他自己选的且没有质量问题，只同意换本厂的同一品牌的或其他品牌的货，不同意退货。

说法：《消法》规定的“七日内退货”是无需说明理由的，属于“无理由退货制度”，保护的就是消费者的反悔权。其不需要以“有质量问题”、“消费者非自选”等为前提条件。

至于因商品质量退货那适用的是《消法》第24条，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货。

七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不

符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

借口包装遭破损不退换 商家曲解新规所定“完好”

退休工人老李一生勤俭，一台普通电子管电视用了20多年，前几天突然无声、无图像了。问了几个修电视的师傅都说修不了。他的几个儿子给他凑钱通过电话、邮购买了某厂生产的一台液晶电视。

可他非要退回，还买电子管的，说是看惯了电子管的。孩子们没办法，决定把液晶电视退回，由老爷子到附近电器商场自选一台满意的电子管电视。可“请神容易送神难”，虽然退货要求不超过七天，在时间上没有问题。但销售商先是说看了、后又说包装的纸箱子有破损，不完好，返回影响销售不同意退回。

说法：《消法》规定“消费者退货的商品应当完好”。这里“完好”是指商品本身的完好，为查验商品而拆开外包装的情况绝不能作为拒绝退货的理由。消费者拆封、试看只要没有造成商品价值明显的贬损均属于商品完好。

自行把书籍划归“报纸” 商家称一经售出不退违法

基层司法干部小赵准备参加全国统一的司法考试，他在网上书店选购了《司法考试大纲解读》和《司法考试法律法规大全》两本书。书到手后，他粗略的翻了一下，“解读”只是读法条没有深度，“大全”没有商法，其实并不全。于是他联系网上书店，要求退货，被以书籍包括在“报纸、期刊”内，已交付，按规定不能退货予以拒绝。

说法：期刊，也称杂志，是指有固定名称、每册版式基本相同、定期或不定期的连续出版物。报纸是指以刊载新闻和时事评论为主的定期向公众发行的印刷出版物。期刊、报纸与书籍显然是不同的。商家把书籍纳入《消法》规定的“除外商品”：“交付的报纸、期刊”之内，显然是扩大了“除外商品”范围，是无效的。

称购物超七天不退货 误读反悔期起点应担责

购物节期间，公司管理人员王女士在某大型购物网站上看到一双高跟鞋，款式新颖，价格便宜，于是告知同科室的齐女士，

二人点击购买了二双，并支付了货款。收到货的当天，王、齐女士觉得这双高跟鞋虽然新颖，但颜色跟网页上的图片出入很大，于是便联系网店店主，要求退货，并愿意承担来往的运费。可店主以“从王、齐女士购物到现在，已超过七天”予以拒绝。

说法：《消法》明确规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权“自收到商品之日起七日内退货”，且无需说明理由。店家把法定的“自收到商品之日起七日内退货”篡改为“自购买商品之日起七日内退货”。无疑缩短了法定的退货时间，严重损害了消费者的法定“反悔权”是违法的。

温馨提醒：

消费者合法的“反悔权”不容侵犯，《消费者权益保护法》第39条规定：消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：

- (一) 与经营者协商和解；
- (二) 请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；
- (三) 向有关行政部门投诉；
- (四) 根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；
- (五) 向人民法院提起诉讼。

【法律咨询台】

案情

夫妻一方离婚后失业也必须付子女抚养费

3年前，小莲爸妈办理了离婚手续，7岁的小莲随妈妈生活，爸爸按1000元/月支付小莲的抚养费。半年前，小莲爸爸与一家公司的劳动合同到期后，从公司领取了15万余元的经济补偿金，此后一直没有另行寻找工作，也即处在失业状态，但每月仍能够领取一定数额的失业保险金。可小莲爸爸自离职开始，便以无业、失业，负担能力明显下降为由，拒绝承担小莲的抚养费，小莲一再哀求也没用。

请问：小莲爸爸的做法对吗？

说法：

小莲爸爸的做法是错误的，其虽已失业但照样必须承担小莲的抚养费。

首先，对未成年子女进行抚养是父母的法定义务。《婚姻法》规定：父母对子女有抚养教育的义务；子女对父母有赡养扶助的义务。父母不履行抚养义务时，未成年的或不能独立生活的子女，有要求父母付给抚养费的权利。《最高人民法院关于适用〈婚姻法〉若干问题的解释（一）》则指出：抚养费包括子女生活费、教育费、医疗费等费用。即对于子女生活费、教育费、医疗费等费用的承担，不管父母有无经济收入、经济收入如何，均不得以任何理由推诿。同样，小莲父亲也不得以失业为由推卸责任。

其次，小莲爸爸无权拒绝承担抚养费。《最高人民法院关于人民法院审理离婚案件处理子女抚养问题的若干具体意见》第7条规定：子女抚育费的数额，可根据子女的实际需要、父母双方的负担能力和当地的实际生活水平确定。有固定收入的，抚育费一般可按其月总收入的20%至30%的比例给付。负担两个以上子女抚育费的，比例可适当提高，但一般不得超过月总收入的50%。无固定收入的，抚育费的数额可依据当年总收入或同行业平均收入，参照上述比例确定。有特殊情况的，可适当提高或降低上述比例。也就是说，姑且不论小莲爸爸离职后，从公司领取了巨额经济补偿金，每月还能够领取一定数额的失业保险金，即小莲爸爸虽然没有了以前较高的固定收入，但并不等于没有收入来源，也不等于不具备负担能力，即使确实出现困难，也只能是适当降低支付标准，而不得拒绝。

再者，如果小莲爸爸一意孤行，小莲可以自己的名义向法院提起诉讼，也可以由小莲母亲作为小莲的法定代理人参加诉讼活动，请求判令小莲爸爸承担支付抚养费的责任。

□廖春梅



公有制企业职工代会有何特别职权？

分考虑了不同性质企业的共通性和可操作性因素，进行了分层分类的规定，对所有各类企业的职工代表大会职权，作出普适性规定的同时，对国有企业和国有控股企业的职工代表大会职权，又提出了更高的要求。

《规定》第14条要求，国有

企业和国有控股企业职工代表大会除按行使以上职权外，还要行使下列职权：

(1) 听取和审议企业经营管理工作主要负责人关于企业投资和重大技术改造、财务预决算、企业业务招待费使用等情况的报告，专业技术职称的评聘、企业公

金的使用、企业的改制等方案，并提出意见和建议；

(2) 审议通过企业合并、分立、改制、解散、破产实施方案中职工的裁减、分流和安置方案；

(3) 依照法律、行政法规、行政规章规定的其他职权。

《企业民主管理规定》对职工代表大会职权内容的设置上充