说法 | 半年退货手机77次？ 网购反悔权还要正当使用

半年77次，买了又退，“七天无理由退货”能这样用吗？

今年4月，北京的陈某在某电商平台的自营店铺下单购买了4台手机，试用后觉得不满意，第二天就在平台申请了“七天无理由退货”，没想到，这一退货申请却被平台拒绝了。

手机不满意，平台又不退。陈某就将这4台手机在一个二手平台上转卖了，随后，就将该电商平台起诉至北京互联网法院，请求判令该电商平台赔偿他因低价转卖手机导致的差价损失4000元。

消费者权益保护法明确规定，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。

那平台为何要拒绝陈某的退货请求呢？难道平台敢公然违法吗？

在法庭上，电商平台提交了相关证据。

原来，陈某近半年来在该平台购买了106部手机；而同时，他近半年又在平台生成了多达77个手机的退货售后订单。

所以平台认为，频繁下单后申请退货退款，并非善意消费者，其购买涉案商品也不是以生活消费为目的，因此，不能适用消费者权益保护法以及《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》中的“七天无理由退货”规则。

此外，平台的用户服务协议也规定，购买行为应当符合法律规定，为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，不得存在对商品及/或服务实施“恶意购买”“恶意维权”等扰乱平台正常交易秩序的行为。

法院经审理认为，消费者权益保护法等确实规定了“七天无理由退货”的权利。但民法典规定民事主体不得滥用民事权利损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

消费者权益保护法第四条也规定，经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

本案中，近半年来，原告在电商平台生成77笔手机退货售后订单，结合日常生活经验判断，这样的高退货率的确不合常理。

而庭审中，原告说其购买手机后又退货是试用新机，发现不符合需求才退货。然而试用行为可以通过线下实体店测试、查阅商品详情等方式完成。频繁购买及退货的行为明显不符合为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，这也违反了用户和平台间的协议。

所以原告这样的行为，反映出其在购物时未能尽到谨慎义务，在行使退货权利时又过于随意，不合理地增加了企业和社会的经营成本，有悖法律规定的诚实信用原则，属于对自身权利的滥用。因此，对其要求赔偿损失的诉讼请求，法院不予支持。

在市场交易中，消费者相比于卖家，往往处于弱势地位。在商品许多信息无法直接获取的电商网购中，更是如此。

因此，法律法规才设置消费者反悔权制度，对消费者进行倾斜保护。只要是出于生活消费需求的正常购物，“七天无理由退货”是平台必须保障的消费者权利。

但同时，消费者与经营者都是市场交易的主体，都应当遵循最基本的市场交易规则，诚实守信、公平交易。

刚刚实施的消费者权益保护法实施条例中也明确规定，消费者无理由退货应当遵循诚实信用原则，不得利用无理由退货规则损害经营者和其他消费者的合法权益。

所以，消费者在下单前应当充分了解商品的详情、价格、质量；经营者也要客观、全面地展示商品情况；而电商平台则需要不断提升技术、加强监管，共同维护一个健康有序的网络购物环境。