

# 最高法发布典型案例维护消费者权益 网络消费避坑指南请收好

七天无理由退货被拒、承诺的优惠说没就没、演唱会门票无条件退票受阻……网络消费快捷方便，也暗藏不少令人防不胜防的“坑”。最高人民法院16日发布网络消费民事典型案例，警示商家诚信经营，依法维护消费者合法权益。

## 网购“七天无理由退货”，说不支持就不支持？

胡某在网上买了一款女士手提包，购买时店铺页面显示该手提包不支持七日无理由退货。胡某收货后于七日内申请无理由退货，被店家韩某拒绝。胡某诉至法院，请求判令韩某承担退货退款责任。

审理法院认为，虽然韩某在商品详情标注了不支持七日无理由退货，但并未合理说明该手提包性质属于不宜退货的理由，也未举证证明适用七日无理由退货会导致商品价值的大幅度贬损或给经营者造成重大损失。最终判决韩某退还货款，同时胡某退还该手提包。

这个案子也提醒商家，虽然经营者可以依法与消费者约定不适用七日无理由退货，但不得任意扩大范围，让消费者“敢消费”“愿消费”“放心消费”。

## 网购演唱会门票，说好的无条件退票却只限退一张？

方某在某票务平台同时在线购买两张演唱会门票，购票页面说明：购票后48小时内可办理无条件退票。在销售阶段同一购票人、同一购票账户仅享有一次退票权益，在产生一次退票后，如再次购买同场次演出票，将不能退票。因行程有变，方某向平台申请退票，其中一张退票成功，另一张却拒绝退票。经方某多次请求，该平台仅向方某退还第二张票款的80%。法院认为，案涉门票并非方某退票后再次购买，平台不能依据上述条款拒绝向方某全额退还票款。对于退票规则，应作出更有利于方某的解释。法院判决，平台向方某退还剩余的20%票款。

该案提醒经营者，在拟定演唱会门票等票证的退票规则时，应当清晰明确，防止出现歧义。当经营者拟定的退票规则有多种解释时，应当作出有利于消费者的解释，充分保障消费者的知情权和自主选择权。同时，典型案例还涉及直播营销中的经营者欺诈行为、网络服务提供者过度收集个人信息等。最高法表示，人民法院将稳妥探索、认

真总结网络消费变化趋势和规律，以法治思维和法治方式支持拓展网络消费，为高质量发展提供有力司法保障。

## 付款后翻脸不给打折，“限时优惠”谁说了算？

一起案例中，某家具公司开展床垫促销，规则为某日20时开始付定金，前50名付定金者享受半价优惠。但实际上，该公司当日19时33分就开始接受定金支付。张某于19时40分支付定金100元，同时向客服人员发送了当时预订人数为15人的截图。然而，公司此后公示的优惠名单中并无张某，并称张某未在活动时间内下单，不符合优惠条件。法院对此认为，张某支付定金后即告知客服人员，客服人员并未指出其付定金时间不符合促销规则，并表示张某有机会享受优惠。若客服人员在张某告知时即指出其付定金不符合规则，张某完全可以先取消该订单并在20时后支付定金，进而促成符合优惠条件。家具公司在促销活动中存在误导行为，应承担相应责任。法院判决，公司返还张某一半价款。 新华社记者冯家顺 罗沙

## 国内

### 海军“丝路方舟”号医院船起航赴南海岛礁执行任务

据新华社海口电 中国海军“丝路方舟”号医院船16日从海南三亚某军港解缆起航，赴南海各岛礁执行“健康送海疆”任务。这是“丝路方舟”号医院船自2024年入列以来第二次执行“健康送海疆”任务。

这次“健康送海疆”任务聚焦海岛基层官兵训练伤防治、心理健康维护等医疗保障需求，以海军优质医疗资源为执行任务的主体力量，协调全军医疗骨干专家参与。医院船采取“航渡期间组训、停靠码头服务”的模式，为我南海岛礁官兵和居民提供医疗服务，将重点进行“体检进战位、口腔下舰连、中医强根基、心理走一线、优生惠万家”5类专项医疗服务，并在航渡期间组织卫勤分队开展海上适应性训练和批量伤病员收治能力检验评估。

“丝路方舟”号是我国自主设计建造的第二艘万吨级远洋医院船，设置门诊、防疫、手术、抢救、病房等功能分区以及15类临床科室。 黎云 唐磊

### 下月起离境退税政策实施新增两地

据新华社电 记者6月16日从财政部了解到，大连市、湖北省自2025年7月1日起，按照有关规定实施境外旅客购物离境退税政策。

离境退税，是指境外旅客离境时，对其在退税商店购买的商品退还增值税的政策。全国符合条件的地区，经财政部、海关总署、国家税务总局备案后，均可实施离境退税政策。 申铖

### 上海出台科技保险新政策

据新华社上海电 发挥科技保险支持创新的减震器和稳定器作用，16日，国家金融监督管理总局上海监管局、上海市科学技术委员会发布《关于推动上海科技保险高质量发展的指导意见》。

作为上海首个系统性推进科技保险发展的文件，意见通过顶层设计、机制创新、政策协同及市场驱动4个维度统筹推进，明确提出5项重点任务16条具体举措。 桑彤 杜康

## 国际



### 导弹袭击

16日，在以色列特拉维夫，应急和救援人员在一处导弹袭击现场开展工作。据伊朗塔斯尼姆通讯社16日报道，伊朗当天凌晨对以色列发动了新一轮导弹袭击。这是伊朗伊斯兰革命卫队“真实承诺-3”行动的第八轮导弹袭击。 新华社发

### 印度空难客机两个黑匣子均已找到

据新华社新德里电 印度总理首席秘书米什拉15日晚发表声明说，印度航空公司失事客机的两个黑匣子均已找到。

当地时间12日下午，一架从印度飞往英国的印度航空公司波音787-8型客机在印度古吉拉特邦艾哈迈达巴德机场起飞后不久坠毁。据印度媒体14日报道，坠机事故遇难人数已升至274人，其中有33名地面人员。

### 美国明尼苏达州议员遭枪击案嫌疑人被捕

据新华社纽约电 涉嫌枪杀美国明尼苏达州民主党籍众议员梅莉莎·霍特曼夫妇并重伤该州民主党籍参议员约翰·霍夫曼夫妇的嫌犯万斯·贝尔特，已于15日被警方抓捕。

贝尔特面临两项二级谋杀罪和两项谋杀未遂罪指控。其行凶动机仍在调查中。

## 文体

### 郑钦文世界排名升至第四

据新华社北京电 在女子网球协会(WTA)公布的最新一期世界排名中，中国“一姐”郑钦文升至女单世界第四，创造了个人职业生涯新高。

### 6米28！杜普兰蒂斯再刷男子撑杆跳高世界纪录

据新华社北京电 世界田联官网消息，当地时间15日进行的钻石联赛斯德哥尔摩站比赛中，主场作战的瑞典名将杜普兰蒂斯成功越过6米28的横杆，职业生涯第12次刷新男子撑杆跳高世界纪录。 吴俊宽 王沁鸥



### 攀石夺冠

15日，潘愚非在决赛中。当日，在2025年攀岩世界杯伯尔尼站中，中国选手潘愚非夺得男子攀石项目金牌，成为中国攀岩首位攀石项目的世界杯冠军。 新华社发

### 中国作协“作家活动周”启幕

据新华社电 由中国作协主办的第12期“作家活动周”16日在京启幕，本期活动以“中国文学新力量专场”为主题，旨在进一步密切与青年作家的联系，推动中国文学事业的繁荣发展。37位青年作家受邀相聚北京，共话友谊，点亮青春。 余俊杰