

云求助

生活遇到烦心事
扫码求助封面新闻退货引来商家跨省「维权」
退货百余元孕妇装

买家：双方已和解，但陌生骚扰信息未停

郑女士称，此为商家带来的吊牌。
郑女士供图

近日，广安市民郑女士向华西都市报、封面新闻记者反映，自己因一件115元的孕妇装申请“七天无理由退货”，被山东商家驱车千余公里找上门“维权”，并在短视频平台连续发布多条视频，公开她门店具体位置。此后，郑女士的工作手机接到大量辱骂电话，线上店铺也涌入大量恶意差评。

对于能否退货的问题，双方争议点集中在吊牌是否损坏上：买家说吊牌完好，商家则称拆牌拒退。8月22日，双方在当地派出所的调解下达成和解。

买家是否恶意退货？卖家又为何跨省维权？面对部分网友失控的骚扰行为又该如何处置？25日，记者前往广安实地进行了走访，并对话了律师。

分歧

是否拆吊牌双方各执一词

郑女士和丈夫在广安经营一家婚纱影楼，为满足顾客拍摄需求，她在购物平台上花115元购买了一件孕妇装。

“按照约定，如果顾客试穿效果满意，会留下衣服向我支付代购费；如不合适，直接退货。”郑女士说，8月12日，顾客试穿后觉得效果不佳，不打算留存。

平台售后记录显示：8月14日，郑女士发起“七天无理由退货”申请，退货理由勾选“不喜欢”。当天系统提示“因您信誉良好，已同意退货”。8月15日，快递上门取走包裹。

8月19日，山东商家收到退回的货品后留言：“衣服没有任何描述不符的情况，反而是退回来的衣服拆了吊牌穿过了又退回来的，吊牌扣用热熔胶粘上的，挂的位置也不是我们发货的时候挂的位置。”对此，平台介入处理，要求商家举证。商家随后在平台进行举证，并提供了拆包视频佐证。

记者看到，双方的聊天内容中，商家收货后提出：拆毁吊牌的衣服不支持退换货。郑女士则坚决否认，称寄出时吊牌完好，“我没拆啥，快递拿走的时候都是没拆的。”

面对双方争议，当天下午平台通过了郑女士的退货退款申请。郑女士称，平台先行退款后，商家向平台申诉并拿回28元，“相当于平台给他补贴了28元”。

同时，郑女士也向记者展示了她的购物记录：“我们影楼日常会网购大量拍摄服饰，记录都在，不存在批量买来试穿再恶意退货。”

发酵

商家发视频记录跨省“维权”

8月19日晚，商家在短视频平台发布视频讲述此次纠纷。20日，郑女士经朋友转发看到该视频，视频中提及了影楼的具体位置，之后郑女士便收到不少骚扰信息。

察觉到个人与门店信息被公开后，郑女士向短视频平台反映，要求对方下架带有不实指向的短视频。8月21日上午，她向公安机关求助。

记者从郑女士提供的录屏中看到，商家曾在短视频平台发布多条相关视频，而在第一段视频中，商家称郑女士

已报警，他将全程开直播到店门口，并将证据带至现场交由民警查看。

另一段视频中，商家称将驱车从山东前往四川广安，并发布行程动态。

8月22日，商家抵达广安。闻风而来的，还有不少外地自媒体。“他们直接架起手机要拍摄、直播。”郑女士说。

最终，在当地警方处置下，双方前往派出所进行现场调解。

和解

买家补付87元，商家删除视频

在派出所调解中，双方虽就吊牌损坏存在分歧，但最终仍达成了和解：由郑女士买下这件孕妇装，扣除平台已退的28元，她再向商家补付87元；商家也承诺会删除全部相关短视频，并发布澄清视频。

8月22日晚，商家发布短视频称，“事情已完美解决了，我今天会离开广安，这个事情已经协商完了，没有任何问题了。”

23日，商家在该视频评论区表示，“我们双方都没有红脸吵架，而是以解决问题为主，都在积极处理大家说的的问题，现在我们都已经解决了。”“麻烦大家删除视频解除负面影响，不要议论了，非常感谢！”

8月25日，记者从郑女士此前的购买页面点进商家商铺，发现已无法访问。记者搜索该商家视频账号，此前发布的与此次纠纷有关的短视频也已搜不到。

随后，记者多次尝试联系该商家，但截至发稿前始终未得到回应。

烦恼

陌生来电和骚扰信息未停

达成和解之后，商家离开了广安，但郑女士的烦心事并未结束。

她家影楼的工作手机号，还在持续收到大量陌生来电和骚扰信息。记者在她手机记录上看到，部分信息带有辱骂、质问内容，有的不堪入目。“从8月20日到现在，每天都有，从白天响到半夜，拉黑一个换一个又来。”郑女士说。

“还有网友来门口直播。”郑女士说，也有非消费者的账号留下恶意差评，自己正常的经营活动全被打乱，甚至有顾客和合作商家因此事中断了合作，“正常质疑能够接受，但电话辱骂、线下直播这些是否越界呢？”郑女士表示，她正计划通过司法途径维权。

律师说法

退货有边界，维权不能越界

四川一上律师事务所合伙人林小明律师表示，根据《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》的规定，“消费者退回的商品应当完好”，“商品能够保持原有品质、功能，商品本身、配件、商标标识齐全的，视为商品完好”。在郑女士的遭遇中，若吊牌被热熔胶处理、损毁，商家有权拒绝七日无理由退货。

“但是，民事主体维权虽然可以通过网络陈述客观事实，却必须遵守真实性、必要性、完整性等原则。”林小明说，也就是说，陈述交易纠纷事实时不能捏造、不能歪曲，不得使用侮辱、贬损性语言，不能泄露对方个人隐私信息

息，更不能煽动网友上门骚扰、网络差评。如普通网友采取电话轰炸、门店门口直播的形式进行辱骂、围堵，干扰了商家正常经营则涉嫌侵权，被侵权人可以要求侵权人停止侵害、赔礼道歉、赔偿经营损失。若前述行为涉嫌寻衅滋事，则警方可依法追究嫌疑人的刑事责任。

林小明律师建议，对于普通经营者来说，在遭遇网络暴力时应当合理合法地维护自身权益。一是及时全面固定证据，二是向网络平台提出处置要求，必要时可要求公安机关依法处理。

华西都市报-封面新闻记者 刘彦君

最高超限68%
4辆超限渣土车被查执法人员正在检查货运车辆。
成都市交通运输综合行政执法总队供图

近日，为消除道路交通安全隐患，成都市交通运输综合行政执法总队持续深化货运车辆超限超载治理，重点针对深夜及凌晨薄弱时段布控，同步强化早间、午间等车流高峰期突击检查，严厉打击各类违法违规行为。

8月27日，记者从执法总队获悉，近日，执法人员采取“定点值守+流动巡查”模式，在重点路段开展拉网式排查，现场连续查获4辆超限率均超50%的重型四轴渣土运输车，最高超限率达68%，均已依法处置。

8月24日9时10分许，执法人员在鸿运大道检查到川A281××四轴渣土运输货车，该车从龙泉驿区运载泥土前往青白江区，核定车货总质量为31吨，现场称重检测总质量高达52.08吨，超限21.08吨，超限率高达68%。

9时17分许，执法人员在同一路段依法拦停检查川A274××四轴货车，该车从龙泉驿区运载泥土前往青白江区，经现场称重，车货总质量达47.1吨，超限16.1吨，超限率51.9%。

11时05分许，执法人员在绕城大道检查到川A065××四轴货车，该车从锦江区运载泥土前往广汉，实测总质量49.84吨，超限18.84吨，超限率60.7%。

14时20分许，执法人员在同一路段检查到川A188××四轴货车，该车从新都区运载泥土驶往广汉市，实测车货总质量47.34吨，超限16.34吨，超限率52.7%。

对于上述4台车辆，执法人员当场下达卸载通知书，监督驾驶员卸载超限货物，消除安全隐患，同时将违法信息移交公安交管部门，依法实施记分、罚款处理。

“违法超限超载运输车辆堪称‘马路杀手’，一方面，会对道路桥梁造成极大损害，缩短其使用寿命、增加养护成本；另一方面，超载会导致车辆制动、操控性能下降，极易引发交通事故，严重威胁人民群众生命财产安全。”执法人员介绍，依据《公路安全保护条例》规定，1年内违法超限运输超过3次的货运车辆，将吊销车辆营运证。1年内违法超限运输超过3次的货运车辆驾驶人，将责令停止从事营业性运输。道路运输企业1年内违法超限运输的货运车辆超过本单位货运车辆总数10%的，将停业整顿；情节严重的，将吊销道路运输经营许可证，并向社会公告。

成都交通执法提醒

道路运输企业是道路运输安全生产经营责任主体，应当加强教育培训、强化动态监控，防止驾驶人违法超限运输。货运源头企业要严格落实安全生产主体责任，严把装载和出场关，杜绝违规超限车辆上路。驾驶员应自觉遵守法律法规，严格按照车辆核载质量装载运输，切勿为谋利触碰法律红线。

华西都市报-封面新闻记者 杨博