



“仅退款”“七天无理由退货”被滥用

买家:退11.89元不退货

卖家:驱车600公里索赔

律师提醒:如此薅羊毛既不诚信,还可能涉嫌诈骗



什么是“仅退款”

“仅退款”,是近年来各大电商平台相继推出的一项服务。买家选择仅退款后,无须退货即可完成退款。在一些情况下,无须卖家同意,就完成货款“秒退”。

过去此种模式常被运用于消费者还未收到货物情况下申请取消订单,近年来为提升消费体验,此种模式被扩展至消费者收到货物后也可以进行仅退款。仅退款这一模式的推出本质上是为了提升消费体验,一方面可以提高商家售后效率,另一方面对于没有必要寄回的产品减少无谓的邮寄成本。

但随着“仅退款”这一模式的广泛运用,问题随之而来。

一方面,部分平台没有了解纠纷具体情况,不经过商家同意就向消费者发送“仅退款”通知,导致部分商家责任在尚未明确的前提下就损失了货款和产品。另一方面,也有商家表示产品如果有质量问题,他们可以凭借问题产品和厂家或者上游商家索赔,但是仅退款政策给他们带来了一定的麻烦。此外,部分职业“薅羊毛”群体,恶意利用该规则以获利,致使部分商家损失严重。

律师提醒

恶意“薅羊毛”或将担责

浙江垦丁律师事务所律师陈雨墨表示,“仅退款”机制为消费者退款提供了很大便利,简化了商家和平台处理消费者退款的流程,降低了解决问题的时间和经济成本。然而,消费者如果无正当理由而恶意退款,可能被视为违反民法典下的诚信原则。在这种情况下,商家可以要求消费者赔偿因恶意退款造成的经济损失。如果因为恶意行为导致商家的名誉受损,消费者可能需要承担进一步的赔偿责任等。此外,如果消费者的行为构成了诈骗,即通过欺诈手段骗取财物,达到一定数额的,根据相关法律,消费者可能面临刑事责任。

消保委说

平台应承担起治理责任

7月11日,江苏省消费者权益保护委员会发声,呼吁平台加强治理、提升消费体验,平台、商家、消费者共同努力,让“仅退款”实现多方共赢。

江苏省消保委建议,平台应当承担起治理责任,一方面可以事先允许商家在上架产品时或者售后处理时确认是否开启“仅退款”模式;另一方面,建立商家申诉处理机制,充分吸收商家和消费者意见,平衡双方利益。此外,平台在运用技术手段判断是否使用“仅退款”模式时,也应当综合考虑商家和消费者信用,避免误伤。

消保委也呼吁广大消费者合理运用“仅退款”规则,诚信消费,共同促进线上消费售后规则的进步,实现消费者、商家和平台共赢。

马上就评

诚信要靠法治守护

当网购已经成为日常,各种纠纷也突破很多人的想象。近日,两条关于消费者滥用平台退货退款规则的新闻引发热议。有买家利用“七天无理由退货”规则的漏洞,将使用过的产品做退货处理,也有买家通过平台“仅退款”选项开始薅商家羊毛,深受其苦的商家维权困难。

纷繁复杂的市场环境中,虽说什么样的商家或者买家都有可能出现,但密集出现的买家“薅羊毛”风潮,还是令人不适。网友调侃“这究竟是道德的沦丧还是人性的扭曲”,而现象背后反映的则是市场诚信的严重不足。

个别“白嫖党”的自私自利无疑应该受到谴责,不过,新闻背后更值得思考的问题或许是,如何用更公平、合理的机制保障商家的合法权益。

诚信是市场经济的基石,也是市场秩序的保证,是靠法律守护着的社会道德底线,需要买卖双方的谨守与信奉。公平保障买卖双方的合法权益,要靠制度设计的不断优化,期待司法通过个案审理及时亮明态度,以指引普通消费者依法行使自身权利,提醒社会各方面遵循“行使权利以不损害他人权利为限”的精神,捍卫自身权利的同时,也不能损害而且也要尊重他人的合法权益。

综合人民法院报、澎湃、红星新闻、南方都市报、新闻晨报等

为了11.96元,电商起诉买家

近日,广西贺州市钟山县人民法院公安人民法庭快速调解了一起因买家网购后“仅退款不退货”引发的纠纷。

今年4月27日,伍某在某购物平台上的某店铺购买了价值11.96元的衣物。伍某收到货物后,因对货物不满意,便在平台上提出了“仅退款”的请求。

店铺客服解释“衣物是正常的尺码,不满意可以申请退货退款”。但店铺客服的回复未得到伍某的认可,伍某未经店铺同意,在网购平台继续申请“仅退款不退货”。随后,某电商平台基于大数据对于该订单作出了仅退款的处理。

双方沟通无果后,6月12日,店铺店主胡某将伍某起诉至钟山法院,要求法院判令伍某退还11.96元货款以及因此次维权产生的800元合理费用。

案件受理后,因涉案金额较小,承办法官认为调解是解决问题最有效的方式,遂主动联系被告伍某了解情况。同时,对其释法说理,使其明白在交易中,应当遵循诚实守信的原则,发现商品不符合预期时,可以和商家联络协商处理,不得抱有贪便宜的想法,在收到退款后拒不退货,这样损害了商家的利益,扰乱了正常的交易秩序。

在承办法官的耐心调解下,伍某也意识到了自己“仅退款不退货”的行为有违诚信,主动联系店主胡某协商退款退货事宜,同意退还11.96元的货款以及承担胡某因此次维权支出的800元相关费用。最终双方达成了和解,店主胡某也进行了撤诉。

法官表示,实际上,除电商平台或商家有特别承诺外,所谓“仅退款”通常是买家未收到货或拒绝收货,所以不存在退货问题,并非指买家可以在收到商家的退款后无偿占用货物。

消费者在网购时应当根据实际情况选择恰当的退货退款方式,在没有和商家达成一致意见的情况下,“仅退款不退货”不仅是不诚信的行为,还可能涉嫌非法占有他人财物。网络并非法外之地,切勿为了“薅羊毛”、占便宜而触碰法律底线。

为20元连衣裙,商家起诉平台

今年4月8日上午,上海一中院召开的诉源治理新闻发布会上,发布了一则案例,为了一条连衣裙的20元部分价款,商家与平台闹上了二审法庭。

在某电商平台上经营女装网店的陈先生发现,有位消费者在购买连衣裙后,向客服反映连衣裙的一侧缺少花边,存在质量问题,并申请了“仅退款”,要求商家退还连衣裙价款20元。提起“仅退款”申请后,平台立刻做出了通过处理。

陈先生认为当商品存在质量问题时,店铺支持消费者申请“退货退款”,但平台在没有与商家沟通的情况下,直接介入极速退款,有失公平。陈先生于是向上海长宁法院提起诉讼,要求平台赔偿“仅退款”的损失20元。

陈先生指出,消费者在向客服发送商品实拍图后,客服因为休息的原因,进行了自动回复,表示店铺正在休息,等客服上班后会主动联系。不过,客服上班后回复的时候(距离消费者反馈约3小时后),平台已经通过了“仅退款”申请。

长宁法院一审支持了陈先生的诉请。对此,电商平台表示不服,提出上诉。

上海一中院经审理认为,平台没有给予商家合理的时间作出回应和举证,而是直接介入采取退款措施,侵犯了商家与消费者平等处理商品售后问题的权利。最终,二审维持原判,由平台赔偿商家损失20元。

一条连衣裙引发如此诉讼,一中院法官注意到此类案件并不在少数,作出示范判决后,一中院还向电商平台制发司法建议,提出优化意见。

为11.89元耳钉,驱车600公里索赔

去年1月14日,家住安徽淮南的祁某在某平台一家饰品店铺下单购买了3副耳钉,共花费11.89元。祁某收到货后以不想要了为由在平台申请“仅退款”,平台自动退款,但祁某一直未将这3副耳钉退回。其间,店铺卖家李某在平台上给祁某发消息沟通,希望祁某将商品退回,但祁某始终不予理睬。李某遂向平台调取了买家祁某的具体地址,驱车600公里赶到大通区法院起诉,要求判令祁某退还货款11.89元、赔偿材料打印费100元、邮寄材料费25元、误工费600元,并承担调档费400元,总计1136.89元。

法官遂电话联系祁某。祁某到法院后,法官分别听取意见。祁某出示聊天记录,显示其在收到货后联系了店铺客服,但客服没有及时回复,祁某于是申请了“仅退款”。因祁某在电商平台上信用良好,平台开启了快速退款模式,无须卖家同意就秒收退款。

李某发现祁某仅退款未退货,通过平台和祁某联系,祁某看到消息后觉得是客服先不及时回复消息,为了“出一口气”,自己也不回复。就这样,李某认为祁某想“白嫖”耳钉,祁某认为李某想“强卖”,双方产生误会。

最后,祁某表示不应该收了耳钉不付钱,愿意把耳钉和11.89元耳钉款一起交给李某。

网购商品用完就退,老板有苦难言

今年6月,来自广东广州的网店老板王先生遭遇了大量顾客提出的退货申请——“六一”儿童节前夕,一些家长为满足孩子参与节日活动的需求,纷纷前往其网店选购童鞋。活动结束后,一些家长又将鞋子退还回来,其中部分鞋子已经磨损严重。

“每年都会发生类似的事情。这种现象不仅限于个别消费者,个别学校也存在批量订购服装,再在活动结束后将大部分服装退回的情况。”王先生气愤地说。

记者采访发现,由于个体身材与审美的差异性,服装类商品的退货率一直居高不下,尤其女装是“重灾区”。甚至有人专门研究如何将穿过的衣服退给商家,并在网上炫耀自己的“成功案例”。

有卖家反映称,一般平台都要求“七天无理由退货”,而且有运费险,买家没有任何损失就可以退货。但对于卖家来说,退回来的商品要重新处理、包装,加上快递费,一单的损失可能要卖10单才能回来。

现实中,有人利用该规则“任性”退货,还有人在网店购买正品服装后,以各种理由以旧换新虚假退货,谋取不法利益。

今年3月,上海长宁警方接到辖区某运动品牌工作人员报案,称在梳理网上销售订单时发现,有人在多个平台大量购买鞋类、衣服等商品,后以收到的商品存在质量问题或发错为由申请退货,但实际退货的商品为同款式二手瑕疵品或同品牌低价格商品,订单数额较大。

经查,杨某、张某合作收购二手鞋,经过翻新修复再出售。为了谋取更大利益,两人多次从官方网店购买同款运动鞋,在收到快递后把二手旧鞋退还给商家,新鞋则被挂上二手交易平台,以6折左右的价格出售。截至案发,两人累计调包100多次,非法牟利2万余元。