



# 恶意滥用“仅退款” “羊毛”没薅到小心惹身膻

随着国内电商平台进入激烈的存量竞争，各大平台陆续推出“仅退款”服务，已成为国内电商的行业标准之一。“仅退款”服务，本是电商平台为保障消费者权益而设立的，然而在运行中却滋生了恶意“仅退款”行为，成为一些人“薅羊毛”的捷径。为什么会出现这种现象，“仅退款”服务被滥用又该如何破解？



热评

## 优化规则 才能更好承载信任

自去年底开始，“仅退款”逐渐成为电商行业标配。它为消费者提供便捷退款，减少了退货的复杂流程，提升了购物满意度；但又的确有部分消费者滥用规则导致商家权益受损，市场秩序受扰，甚至有平台表示自己日均拦截不合理“仅退款”超40万笔。矛盾之下，任何关于仅退款的风吹草动，都牵动着行业内外的神经。

“仅退款”机制本身并非洪水猛兽，在合理使用的情况下，它能够有效降低消费者的购物风险，提升购物体验。同时，对于存在质量问题的商品，仅退款机制也促使商家更加注重商品质量和服务水平的提升。从实施效果来看，至少现阶段，消费者对仅退款的热情还没有凉，平台也不打算让它凉。我们也不能因个别滥用案例而全盘否定其价值。明智的做法是通过不断优化规则、升级技术手段，堵住漏洞、去除不足，让其更加完善、高效。从七日无理由退货、退货包邮费到仅退款，电商平台的快速发展离不开售后服务的逐步完善，这些措施为消费者解除了后顾之忧，助推电商购物进入千家万户。

在激烈的市场竞争中，售后服务作为提升消费者体验的重要环节，其优化与创新势在必行。但不管如何优化，保护消费者权益没有回头路；无论怎么创新，为消费者创造美好生活的初心不能动摇。确保每一笔交易都承载着信任与满意肯定不容易，但是，只有不断尝试，行业才能进步，消费者才会满意。



邱某购买的磁吸灯



法院居中调解

## 1 有消费者恶意薅羊毛 “仅退款”变成“多赔钱”

“仅退款”服务是指在电商平台购物过程中，当遇到商品质量问题、与描述不符等情况，并符合平台相关政策时，消费者可以选择向卖家提出仅退款请求，而无需将商品退回给卖家的一种服务。它简化了售后服务流程，降低了消费者的维权成本，使消费者在遭遇商品质量问题时能快速获得赔偿，有效保障了消费者的合法权益。

近年来，为了提升消费者的购物体验，多家电商平台上线了“仅退款”服务，初衷是为了让消费者更方便购物，减少在售后上和商家沟通的时间和成本。此后，“仅退款”逐渐成为电商平台的“标配”。然而在运行中却滋生了恶意“仅退款”行为，成为一些人“薅羊毛”的捷径。近日，浙江省平阳县人民法院，调解了一起某电商平台商家起诉消费者恶意使用“仅退款”的买卖合同纠纷案件。

2022年9月，买家邱某在商家蔡某开设的某电商平台店铺下单了一款价值13元的磁吸灯，收到货后，买家邱某以灯开关接触不良为由申请退款。尽管商家蔡某提供了处理方法，甚至提出免费换货，但邱某并未理会，

而是直接申请了“仅退款”。退款成功后，商家蔡某多次要求邱某退回货物，却未得到回应。同年11月，买家邱某再次在同一家店铺以同样的方式利用“仅退款”服务进行退款后，商家蔡某多次联系邱某要求退还货物或货款，邱某均予拒绝，商家蔡某无奈将此事诉至法院。

“像这种‘仅退款’行为，违反了民法典的诚信原则，构成违约，理应承担违约责任，如退赔货款、赔偿合理的经济损失等。”平阳县人民法院水头人民法庭法官陈灵敏表示，经过法院的居中调解，买家邱某最终认识到了自己的错误，表示愿意退还商家蔡某的相关货款，并赔偿蔡某为诉讼支出的各项费用，共计800元，买家邱某的行为，为不法分子恶意使用“仅退款”条款的行为敲响了警钟。

“在日常生活里面，消费者可以合理利用平台的规则维护自身的合法权益，但是不能利用平台的规则为自己谋取不正当的利益，否则一旦诉诸法律，可能‘仅退款’就会变成‘多赔钱’。另外，当商家遭遇恶意薅羊毛等情况的时候，可以通过平台申诉或者使用法律手段去维护自身的合法权益。”陈灵敏说。

## 2 “仅退款”累积太多 让小商家面临生存危险

“仅退款”的初衷是为了提升消费体验，改善消费者与电商平台之间的售后纠纷处理方式。对消费者来说，“仅退款”无疑是一大利好，倘若遇到商品货不对板或者以次充好的问题，无须再与商家理论，维权更容易。然而，少数消费者滥用“仅退款”权利，导致该服务背离其初衷，甚至对商家利益造成损害。那么如何确保“仅退款”服务规则的公平，避免出现恶意使用的情况呢？

长期以来很多的电商平台，包括商家，在消费者申请退货退款的时候都会有个判断，对于一些生鲜和农产品以及低价的商品，商家觉得，如果还需要商家来承担运费的话，可能商品的价值还抵不过运费的成本，或者生鲜和农产品退回来后，也无法再次销售，所以商家就会跟消费者说只退款，商品就不用退回了，这是早期的“仅退款”服务。

早期的“仅退款”服务，需要商家和买家协商，商家同意后执行，总体上有利于消费者的，也不损害商家的利益。“一种是价值比较低，运回去以后运费都比商品价值高；还有一种就是不适于再运回去了，比如说生鲜；还有确实存在质量方面问题的物品，运回去以后也不能再销售。类似这些物品，实行仅退款，我觉得是可以的，这样存在一个范围限制。”北京市法学会电子商务法治研究会会长吕来明表示。

随着国内电商市场整体发展已经进入了相对平稳

增长的阶段，各大电商平台争夺存量市场份额，用户体验至关重要，通过“仅退款”服务，电商平台能够快速响应消费者的需求，提升用户满意度和忠诚度，从而增加平台的用户黏性，“仅退款”服务进而成了电商平台服务标配之一，如果商家在48或者72个小时内，无法与提出“仅退款”的消费者达成一致，平台会先支持消费者“仅退款”诉求，商家有诉求需要向平台举证。

“我们唯一的办法就是售后申诉，但是申诉的成功率很低，申诉成功的话，能要回来几块钱。”有的商家抱怨道，曾经遭遇“仅退款”的一些商家表示，客服所谓的申诉，他们都曾尝试过多次，但平台依旧没有反馈，或者不予以通过。商家只能独自承担所有成本，在所有的“退款”订单中，所有的费用都照扣不误。商家在遭遇不公正退款时，虽可通过平台申诉，但往往难以获得满意结果。

“商家是靠经营交易的行为获取微薄的利润，尤其是一些小的商家，他们可能靠一单挣一块钱两块钱积少成多。由于一些累积的‘仅退款’，会让他们遭受的损失很大，甚至面临生存的危险。因为一旦遭遇‘仅退款’，商家虽然可以去投诉，通过诉讼的方式去解决，但是成本会更高。还好，电商平台已经开始优化仅退款规则，如调整仅退款金额上限、分析研判消费者售后记录、完善针对恶意用户的内部达标机制等。”中国政法大学民商经济法学院研究所副教授朱晓娟说。

## 3 “仅退款”想要健康使用 需要多方合力维护

如今，网络购物已成为社会消费的一大潮流，如何让电商业务健康可持续发展，让“仅退款”服务真正实现多方“双赢”呢？

中国政法大学民商经济法学院研究所副教授朱晓娟表示，“仅退款”正向的作用是对的，但是可能会误伤诚信的商家。对于恶意的消费者，我们要有相应的制裁措施。“仅退款”服务并非简单的退款服务，在实施过程中，电商平台需要建立完善审核机制，确保退款的公平和公正，同时，平台也需要对消费者和商家进行严格监管，避免出现滥用“仅退款”的情况，避免商家以次充好，三方合力维护网络购物环境。

法律专家岳岫山则给出三个建议：一是建立和完善黑名单制度。通过各大电商平台的信息共享，建立起平台和市场监管的黑名单，可以限制恶意“薅羊毛”者在平台上的这种活动，提高他的违法成本。这个措施能够警示潜在违法行为，还能够保护合法商家和消费者的利益；二是完善“仅退款”的规则。根据消费者的诚信状态来确定“仅退款”的到账时间，为商家申诉留出时间。这样可以有效避免退款退了，商家申诉，但是消费者不还钱这样的情况发生；三是提高产品的质量和水平。根据产品质量法和消费者权益保护法的规定，商家是有责任有义务确保销售的商品和提供的服务符合标准。提供优质的产品和服务，以及真实透明的商品宣传和展示，可以减少因质量问题所导致的退款、退货，降低消费者权益受损的风险。同时也可以减少恶意“薅羊毛”的机会。

据央视、经济日报

