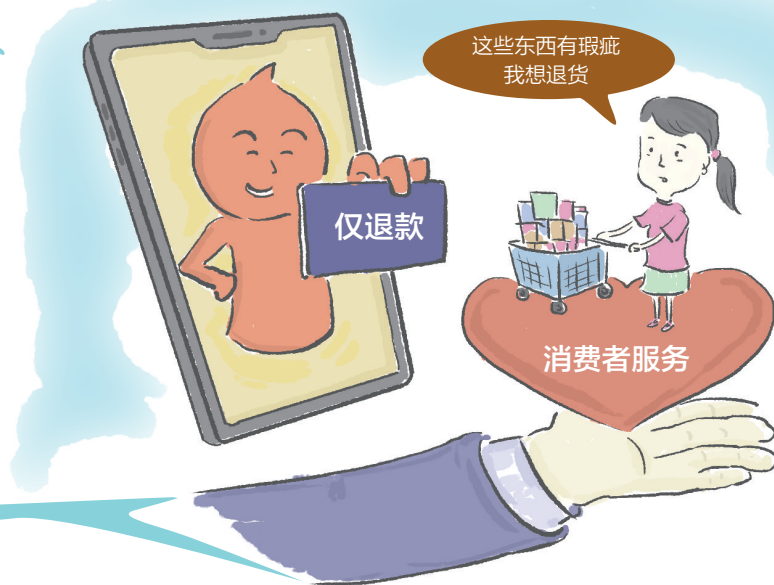




丝滑版“仅退款”将不是梦？继拼多多之后，淘宝、京东近日相继修改售后服务规则，将“仅退款”作为“标配”，明确消费者可在一定条件下，向商家发起只退款不退货的申请。

日前，淘宝将支持仅退款冲上热搜第一。但淘天内部人士对记者表示，“这不是完全开放随意退款，比较有争议的还是需要多方继续协商，是根据商家经营行为来的。此次规则更新是在上述‘仅退款’基础上的升级”。但在拼多多等部分平台的规则中，一旦用户发起仅退款，无论是不是商家全责，大部分用户都将获得全额退款，且一键生效。

多位消费者表示，很支持电商行业目前的“丝滑仅退款”，觉得很方便，不少网友直呼“真香”。但也有商家表示，自己可能被薅羊毛，平台没有站在商家角度考虑问题。多位受访专家和律师对记者表示，“仅退款”对平台和消费者都有利，目前存在一定趋势但能否成为行业标准尚未可知。部分羊毛党盯上“仅退款”规则伤害商家，解决需要平台出手。



唐昊/漫画

继拼多多之后，淘宝、京东也相继修改售后服务规则，将“仅退款”作为“标配” 消费者退款更“丝滑”了吗？

用户

拼多多可一键退款 淘宝要大数据认定

淘宝新规显示，将基于自身大数据能力对近期出售的商品予以相应情形的高度盖然性认定，对买家发起符合描述不当、混淆误导、伪劣等相关情形的售后直接作出快速退货退款或退款支持。京东也于近日修订了京东售后和交易纠纷处理政策，新增了用户仅退款的标准。

市场解读称，“仅退款”的售后机制正逐渐成为电商行业标准。日后，消费者将能够更加“丝滑”地发起“仅退款”，卖家将自行承担部分风险。

使用过淘宝“仅退款”的邓明（化名）表示，自己购买了一款华为手机壳，但收到苹果手机壳，与商家协商后，以她录下剪烂该手机壳的视频为条件才从支付宝渠道给她办理了退款，“商家说不用退货，这是定制壳，退了也卖不出去”。

部分消费者反映称，相比而言，“拼多多‘仅退款’实践起来比较容易”。消费者徐先生表示，在拼多多购买的茶壶发现有瑕疵，拍照后发给客服，直接一键退款，且不要求寄回瑕疵商品。

“仅退款”已是拼多多突出老牌电商巨头重围、赢得消费者的重要手段。只要消费者对商品不满，就可以一键发起退款，省去等待商家同意退货、寄回商品、商家确认商品无误并退款等环节。拼多多售后服务规则显示，仅退款流程适用

于所有订单。

使用过拼多多“仅退款”服务的廖华（化名）表示，自己按照店铺客服要求拍摄证明货物存在破损情况的视频后，客服回复可以“退全款”，且“箱子可以自行处理”，并向她推送“商家想帮您申请快捷退款”页面，只需要她点击同意即可。

简单的退款流程，更低的购物门槛，拼多多由此拉拢不少消费者。汉盛律师事务所律师、高级合伙人李旻和泽大律师事务所律师马恺浓都认为，更加丝滑的“仅退款”规则更偏向于买家。

根据淘宝最新规定，淘宝将基于平台自身大数据能力对卖家近期出售的商品进行描述不当、混淆误导、伪劣等情形高度盖然性的认定，包括以下单一或多维度结合：平台对信息或商品层面的处罚、卖家店铺品质指标（如品质分）、买家端的大量客诉、伪劣问题感知等。淘宝将基于该等盖然性认定，对买家发起符合前述相关情形的售后直接作出快速退货退款或退款支持。

“不是无条件退货，单纯站在消费者一边，对商家比较友好。”商务部研究院电子商务研究所副研究员洪勇说道。马恺浓认为，平台结合自身大数据能力，识别多维度情况，“达到高度盖然性标准”更加符合法律判断逻辑，有利于避免平台责任。

体验

尝试不同电商平台，部分低价商品可退款

三位专家和律师都认为，“仅退款”服务将提高消费者对平台的满意度。其中，洪勇和李旻强调，这可帮助平台吸引、拉拢更多用户资源。他们分析，“仅退款”省去退货环节，可以减少物流成本和售后处理的人力成本，更快解决售后问题，提高用户体验，“从用户角度来说，也更好维护了消费者权益”。

“还可以提高品牌信誉度，增加销售额。”洪勇补充道。马恺浓也认为，这有利

于在竞争日益激烈的市场环境中突出重围。

“丝滑仅退款”是拼多多率先在行业应用的功能，当消费者向平台申请“仅退款”后，如果商家在48小时内未进行操作，系统则会默认商家同意退款申请，自动发起退款。

但三位受访专家和律师也表示，“仅退款”是否将成为行业标准还“很难说”。

记者多方了解到，目前，抖音电商《商家售后服务管理规范》显示，平台有

权对商品交易订单的售后申请采取“支持消费者仅退款”的措施，包括但不限于商品好评率低70%的情形，并对商家和消费者都作出相应申请、处理时效规定。

《京东开放平台交易纠纷处理总则》（下称《总则》）也显示，新增支持用户仅退款，表现为：纠纷问题处理过程中，买卖双方穷尽约定、补充约定、法律法规、协议、本规则约束后仍无法确定争议责任归属的，京东有权支持消费者仅退款。

记者尝试使用淘宝、抖音、京东、拼多多等仅退款功能，部分商品系统提示需与商家协商一致后申请，部分低价商品被快速退款。“不同电商平台的商业模式和用户需求不同，平台需要根据情况合理选择是否采用‘仅退款’。”洪勇说道。

李旻认为，如果“仅退款”能够更好满足消费者需求，就有可能成为行业的普遍做法，“还需考虑各电商平台的发展趋势和市场竞争情况”。

专家

破解薅羊毛隐忧，需平台强化技术和监管力度

尽管，消费者对“仅退款”等功能举双手欢迎，但该功能仍存争议。

目前，按照各电商规定消费者收到货物后，如发现商品质量问题、描述不符等情况，可申请“仅退款”选项。商家驳回后，买家就可申请平台介入处理，平台根据商品价值、商品性状、售后投诉、消费者信用等信息进行综合评判，再确定是否支持消费者仅退款。但在实际操作情况中，平台浮动标准空间大。

拼多多著名的炸店风波

也源于“仅退款”等功能，有中小商家认为，拼多多政策长期以来偏袒消费者和大品牌商家，例如“仅退款”等功能让商家成本骤升。多位商家在接受记者采访时表示，“本来盖子碎了，我只用赔盖子，现在仅退款以后，我连没碎的壶都要赔，成本谁来承担”。

但接受采访的拼多多消费者涉及使用“仅退款”的订单数额并不高，至少“上百的还没有”。接受采访的拼多多客服表示，如果消费者前来沟通，能够为其

5元内的小额订单提供这项服务，“金额再高的话，需要财务放行”。目前按照平台的“仅退款”新规，操作执行情况有待观察，客单价或成为规则之外平台行为的一把“隐形”衡量标尺。

针对“仅退款”背后可能出现的薅羊毛情况，受访专家和律师提出的解决方案均指向平台责任。

李旻对记者表示，首先需要明确政策规定，限制退款次数和金额以防止滥用；其次需要加强对退款申请的审核和

认证，确保其合理和真实性；最后需要优化用户信用体系，建立健全用户信用评级机制，根据用户信用状况给予相应的服务权限和限制。

“要筛选掉一些恶意用户和虚假账户。”洪勇建议平台要从强化用户账户审核和设置订单额度方面入手，“采用诸如密码登录、短信验证等风控措施，保证用户身份真实性，更需要平台持续完善规则，强化技术支持和监管力度，以实现消费者和商家的共赢局面”。

观点

“仅退款”何以成头部电商标配

升产品质量和服务意识。

因此，这一新规表面上看是平台之间在竞争机制下被动作出的规则优化，但对于消费者权益保护和网购消费环境的改善而言，也是一种必然选择。

也有人担心，此举对消费者的“宠爱”是否过度了，乃至是否会伤及商家的合法利益，放大一些人“薅羊毛”的空间？对此，不必过于担心。

应该看到，“仅退款”并不是如“7天无理由退货”那样属于“无条件”的规则，而是带有

明确的限制条件，要符合相关情形方能达成。比如，差评或者违规情况过多的商家，遭遇投诉后被平台直接判定退货退款或仅退款的几率更大。此外，平台也为商家提供了快捷申诉通道，30天以内的订单，商家都可以提起申诉。

更重要的一点是，“仅退款”的操作，本身也合乎相关法律的精神。如《消费者权益保护法》明确了知假售假“退一赔三”的规则，但这一规则要落到实处，非常考验消费者的维权能力。

而支持消费者在一定条件下可“仅退款”，相当于提供了一种折中方案，在有效降低消费者维权门槛的同时，也提高了商家的侵权成本。

当然，作为一项新规，在执行中如何平衡好消费者与商家的利益，既让商家不敢怠慢消费者，也要避免出现误伤商家合法权益的空子，这更加考验平台在审核机制、大数据认定、用户信用体系建设等方面的综合能力。平台、商家和用户，可能都需要有一个适应期。