



# 申请“仅退款” 恶意薅羊毛或被追责

记者从鼓楼法院、仓山法院获悉,近期均有涉及“仅退款”买卖合同纠纷案件;法官提醒,买家“仅退款”不退货行为违反了诚实信用原则,需承担法律责任

■海都记者 林雅璇

## “仅退款”被滥用,卖家起诉维权

然而,由于“仅退款”服务的滥用,越来越多的商家和消费者对簿公堂。记者从鼓楼法院、仓山法院获悉,近期均有涉及“仅退款”买卖合同纠纷案件。在电商平台购买商品出现问题,买家通过向平台申请“仅退款”维权,经平台审核通过后买家顺利退款成功,却遭到商家起诉,要求赔偿损失。这样的诉求会被支持吗?去年12月,福州市民

小陈在某电商平台上下单一件行车记录仪商品,价格为170元。收货后,小陈在未与商家协商的情况下,通过平台审核后“仅退款”服务成功退款170元。随后商家多次联系小陈,要求其将行车记录仪退回,小陈均未予回应。后商家以小陈违约为由诉至福州市鼓楼区人民法院,要求其退回货款,并承担店铺损失、律师咨询、调档、快递等相关维权费用。

鼓楼法院释法明理,告知双方系以信息网络方式订立买卖合同,双方之间成立买卖合同关系。商家按时向小林交付货物,履行合同约定义务;小林通过网络平台申请退款并退款成功,却拒不履行返还货物的义务,构成违约,小林应当承担相应的违约责任。小林在法院的说理下当场向商家表达了歉意,并同意一次性向商家赔付货款及相关维权费用。

鼓楼法院法官认为,“仅退款”是指买家未收到货物或者拒绝接收货物的情况下,买家选择“仅退款”服务,不存在退货问题,并非收到货物后发起“仅退款”服务,成功退款后由买家无偿占有货物。除非买卖双方另有约定,否则买家“仅退款”不退货行为违反了诚实信用原则,买家需要承担相应的法律责任。

## 各大电商平台支持“仅退款”

仅退款,指的是消费者可以在不退回商品的情况下申请退款。拼多多早在2021年时就推出了这项业务——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,拼多多会默认商家同意退款申请。2023年9月,抖音电商在《商家售后服务管理规范》中更新了一条有关“仅退款”的规则:“抖音商家”商品好评率低于70%,平台有权对该商品交易订单的售后申请采取支持消费者仅退款、退货退款包运费的措施。2023年年底,淘宝与京东相继落地“仅退款”新规。

选择仅退款、退货退款和价保。仅退款原因有质量问题、少件、发错货等。淘宝客服表示,一般在未收到货的情况下可以申请仅退款。而拼多多平台的售后机制更为偏向用户:进入售后流程与客服沟通时,页面很可能会自动弹出仅退款的选项。

某饰品网店店主告诉记者,无法二次销售或客单价低于运费的商品进入售后时,商家会同意“仅退款”以节约成本。对消费者而言,若遇到收到货时物品已损坏无法使用、生鲜产品已经腐烂变质等情况,“仅退款”也能保障自身权益,减少与商家“扯皮”的时间。

以淘宝平台为例,点击订单页面的“退换”选项,可

## 买家“仅退款”薅羊毛,快递员无奈成“背锅侠”

“羊毛党”利用平台规则薅羊毛,占到的便宜却可能转嫁到快递员身上。

位于鼓楼区五凤街道的极兔速递网点负责人李先生告诉记者,自2023年下半年以来,因顾客仅退款导致的投诉陡增。“负责配送的快递员将货送到客户手里,客户收到后不满意,或者主观恶意在平台上申请‘仅退款’,不需要退回快件就能收到退款,‘仅退款’后所有损失由商家买单,大部分商家又来投诉快递公司‘签收未收到’。快递员上门核实签

收买家又不配合,拿不回快递导致商家一直投诉,这种情况下,很多快递员直接认倒霉,自己赔偿商家损失用来免去投诉罚款。”

当了十多年快递员的王秀玉坦言道,自己每个月都会遇到一两次这样的情况。6月份,住在火车站附近一小区的一名女子以未收到货为由申请“仅退款”。王秀玉试图取回已被签收的快递,但顾客的手机号显示的是虚拟号,填写的住址也不是具体门牌号,难以联系上,她只能自己赔付

商家货款和运费。“仅退款”机制令一些快递员苦不堪言。李先生称,为了帮助快递员维权,他也曾多次报警,但由于金额较小等种种原因,一般不了了之。

对此,福建律师海都公益团福建闽天律师事务所沈展昌律师认为,根据《民法典》有关规定,买家在已实际收货的情况下以“签收未收到”为由申请退款,属没有法律依据获得利益,其行为已经构成不当得利。若商家要求快递员赔付货款,快递员有权

向人民法院提起诉讼,要求买家返还利益并赔偿损失。

同时,《刑法》第266条明确规定,诈骗公私财物,数额较大的,处三年以下有期徒刑、拘役或者管制,并处或者单处罚金。因此,快递员已将包裹送至买家手中,但买家却谎称未收到要求退款,若涉及财物金额较大,可能涉嫌诈骗罪。快递员可以向公安机关报警。沈律师建议,快递员在送达快递时,可以拍照留存,以证实货物的真实性、完整性。

# 永辉超市黄瓜鱼“缩水” 顾客实测重量不足

福州一市民称,在永辉生活APP上买的黄瓜鱼,页面标注300~400克,实测仅230克;超市承认系员工混淆商品,并承诺赔偿

■海都记者 郭思琪  
见习记者 吴诗榕 文/图

“今天的鱼看着有点小,称一下重量。”6月29日,像往常一样用永辉生活APP买菜的福州市民梁先生察觉到了异常,他先后两次对购买的黄瓜鱼复称,显示仅230克左右,和网购页面所标注的300~400克有不小差距。为何永辉超市也会出现“缺斤少两”的情况?是永辉超市(上渡仓)员工在进货或拣货时疏忽了吗?梁先生希望得到合理的解释。



梁先生对黄瓜鱼进行称重,仅230克左右

## 市民:感觉黄瓜鱼偏小,两次复称都发现“缩水”

梁先生回忆称,因为永辉生活APP上黄瓜鱼是按条卖的,所以包装袋上并没有显示其价格和重量的标签。初感黄瓜鱼体型偏小后,他带着黄瓜鱼站上了体重秤,之后又称了自己的体重,通过差值测

算黄瓜鱼的大概重量,结果发现与购买时商家标注的重量有出入。

“在永辉超市买的,不可能重量不达标吧?”带着这样的疑问,梁先生将此事反映至永辉客服。

在客服的建议下,为了进一步验证黄瓜鱼是否足秤,梁先生前往附近的粮油店称重,结果与在家所测的相差无几,均为230克左右。明明标注为一条300~400克的鱼,为啥到手却“缩水”了?

## 超市:拣货员拣错商品,愿作出合理性赔偿

7月1日上午,记者来到位于上渡路149号林产品市场中的永辉超市(上渡仓)。仓库内,几名配送员正在等待仓库工作人员拣货。永辉超市(上渡仓)负责人表示没有权限接受采访,并称拣货流程均按标准进行。

位于湖头街的永辉办公区的相关工作人员在了解情

况后已介入此事。他告诉记者,6月29日上午11点该顾客下单购买的产品为“深海黄瓜鱼”,其源头为独立真空包装,规格为300~400克,但在线上还有多款黄瓜鱼销售,不同品种规格不同。“经初步了解,仓端拣货员不熟悉产品,混淆了不同款的黄瓜鱼,因此拣错商品,造成了顾客的投诉。对此,我们愿

意作出合理性的赔偿,并希望取得顾客的谅解。”该工作人员表示,后续会进一步加强仓端员工的产品常识普及,特别是对爆款产品,避免商品混淆;进一步加强线上拣货、配送的流程检核,及时发现纠正错拣、漏拣行为;同时也会优化线上客诉的处理,在第一时间核实订单信息作出在线理赔。