

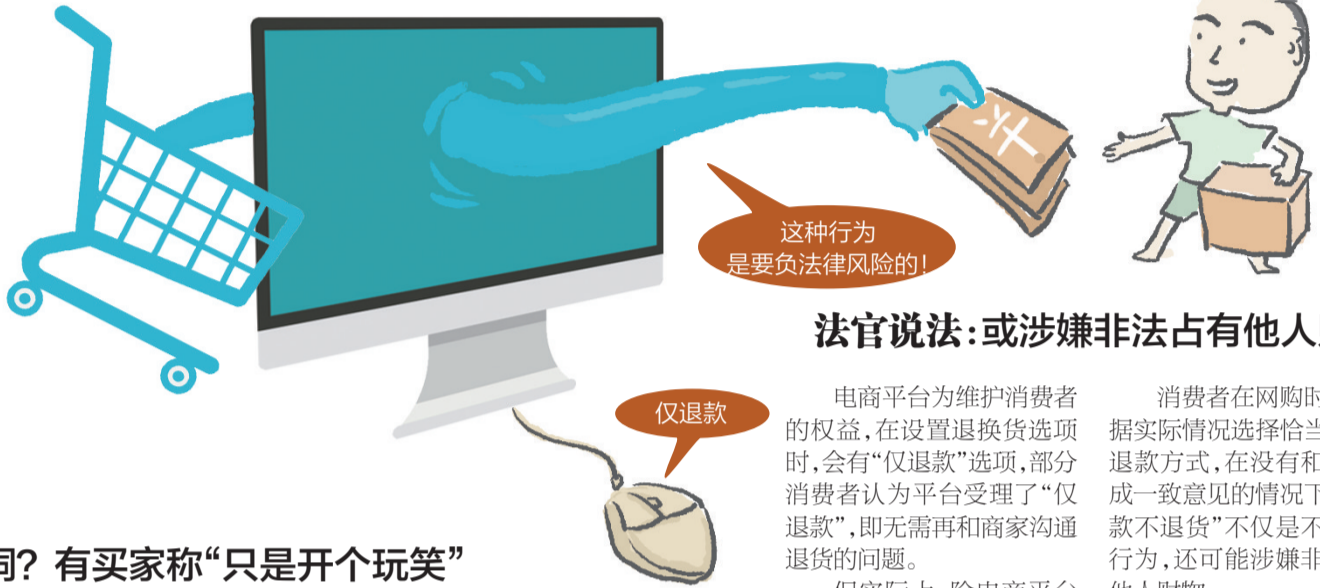
为11.96元衣服“仅退款” 买家反损失800多元

电商平台的“仅退款”服务,被部分消费者利用,引发“薅羊毛”乱象;贪小便宜的背后,莫忽视了法律风险

N央视 法治日报 红星新闻

“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,无需退货即可完成退款。在一些情况下,无需卖家同意,就完成货款“秒退”。

日前,记者调查发现,“仅退款”规则更好地保护了消费者权益,但同时也出现部分人利用平台漏洞,有违诚实守信的交易原则,恶意“仅退款”拒不退货的情况。因此,如何在保障消费者权益和商家利益之间保持公正与合理引发网络关注。



唐昊漫画

规则成漏洞? 有买家称“只是开个玩笑”

事实上,电商平台的“仅退款”,本意是消费者在购买某件商品后,由于商品存在一定问题,消费者可申请全额退款,不用把货品退回,这也会督促商家注重商品品质。但在一些商家看来,这条旨在提升用户体验、保护消费者权益的规则,却被部分消费者利用平台审核漏洞进行恶意申请“仅退款”。特别是中小商家正在为其引发的“薅羊毛”行为焦头烂额。

记者发现,网上甚至有教人如何向平台成功申请“仅退款”的网帖。一位网友就很疑惑:“不理解为什么那么多人认为仅退款

理所当然,仅退款,那不是白拿吗?”

一位商家说,虽然平台设有相关申诉通道,但当买卖双方各执一词时,平台时常会向买家倾斜,有的买家没充分证据就可以成功“仅退款”,这对商家来说有失公平。

吴先生经营了一家文创产品店。他表示,有的买家为了成功“仅退款”不惜撒谎。他向记者提供了两位以“东西少了”为由申请“仅退款”买家的沟通截图,当他提出让快递员帮忙调取监控核查时,对方立马就怂了,一个说“只是给你开个玩笑”,一个回复“不用了”。

吴先生称,如果商品确实有瑕疵申请“仅退款”还可理解,但纯恶意“仅退款”买家很让人生气,他曾经起诉过三四次,但想到为了一笔几元钱的订单去起诉很麻烦,更多时候只能自认倒霉。

一位经营供排水配电箱定制的商家也告诉记者,一买家收货后不断挑毛病触发平台“仅退款”机制,但对方又不愿“退货退款”,仍连续申请“仅退款”,平台监测到后退了三分之一的货款,对方还不满意,店铺又主动赔偿30元。一个月后,对方向平台投诉他态度不好导致店铺被处罚。该商家无奈地

表示,没想过起诉对方,毕竟店小还需维持经营。

其实,“仅退款”服务对用户和商家都有约束。某电商平台相关人士介绍,对于消费者而言,恶意仅退款行为被平台识别、认定后,其用户信用将会面临很大影响。而对于以次充好,服务差,甚至恶意欺诈的劣质商家而言,“仅退款”是一种有效的淘汰机制。

不过,对恶意“仅退款”行为,商家虽然能进行合法维权,但在实际操作过程中存在很多困难。除了官方的申诉渠道,也有商家选择直接上门、报警维权,或者求助于专门处理相关纠纷的律师。

法官说法:或涉嫌非法占有他人财物

电商平台为维护消费者的权益,在设置退换货选项时,会有“仅退款”选项,部分消费者认为平台受理了“仅退款”,即无需再和商家沟通退货的问题。

但实际上,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,希望广大消费者在网上购物时遵守法律法规,坚持诚实守信原则,共同营造一个诚信、公平的交易环境,切勿为了“薅羊毛”、占便宜而触碰法律底线。

江苏省消保委:平台应担起治理责任

江苏省消保委指出,“仅退款”是对传统售后服务模式的创新和提升,需要平台、商家和消费者共同努力维护。

一般情况下,商家和消费者订立买卖合同,消费者如果申请退款,就有义务返还货物。但是有部分平台在争议解决条款中约定,如果系统作出退款决定而卖家需要追回货物的,平台可以不予受理纠纷而要求买卖双方自行寻求合法解决途径。

《电子商务法》第32条和35条规定,电子商务平台经营者应当遵循公开、公平、公正的原则,制定平台服务协议和交易规则,不得利用服务协议、交易规则以及技术手段,对平台内经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件。

此举,无疑是将“仅退款”规则的责任和成本完全转嫁到消费者和商家。如果未经商家确认,就开启仅退

款售后服务模式,在商家认为自己有必要追回货物时,只能“千里追踪”消费者,而消费者也会认为自己的消费安全没有保障,反而降低消费体验。

数字经济领域学者、工信部信息通信经济专家委员会委员刘兴亮表示,关键在于要建立和遵循一套严格、细致且科学的规则体系。

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、商家和平台的共赢。

案例:拒不退货,商家起诉买家

“仅退款”可以不退货吗?

近日,广西壮族自治区贺州市钟山县人民法院公安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。

伍某在收到退款后并没有将货物退回,给该店铺造成了一定的损失。双方沟通无果后,6月12日,店铺店主胡某便将伍某起

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。

分类信息

广告热线: 0595-22567990
13850753316

遗失声明

泉州台商投资区康洋餐饮店(统一社会信用代码:92350521MA8U6DU24Y) 遗失泉州台商投资区管理委员会市场监督管理于2021年11月16日核发的食品经营许可证正、副本,许可证编号:JY23505400062143,现声明作废。

福建津亿劳务有限公司, 统一社会信用代码: 91350582MAD5H093X3, 不慎遗失橡胶圆形公章一枚, 印章编码:35058210100048, 现声明该公章作废。

租厂房,找中熙产业园

60万㎡精装标准厂房出租,专业化、规模化、产业聚集
招租热线:0595-27551111 (酒店、KTV同步招租)
地址:泉州台商投资区滨湖南路中熙产业园(离高速出口约3公里)