

“仅退款”策略逆转 为商家“松绑”

N极目新闻 每日经济新闻 法治日报

去年12月,国内多个主流电商平台开始支持仅退款,让这项服务成为行业标配。但部分用户恶意“仅退款”,激化商家与消费者矛盾。

7月26日,淘宝宣布将优化“仅退款”策略,依据新版体验分提升商家售后自主权,对优质店铺减少或取消售后干预。相关策略将于8月9日起正式实施。

对此,知名经济学者、工信部信息通信经济专家委员会委员盘和林表示,松绑“仅退款”是为了平衡商家和顾客,让评分较高的商家面对仅退款的时候有选择权,松绑一部分信誉好的商家。从推出到松绑“仅退款”可以看出,在如何提高消费者体验的同时,尽可能保护商家的权益,在二者之间达成巧妙平衡,对主流电商平台来说至关重要。



建隆制图

部分用户恶意“仅退款” 激化商家消费者矛盾

仅退款,是电商平台提供的一种售后方式,即为仅退款,而不需要退还货物。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。

对于消费者来说,虽然买到的商品不满意,但有退款补偿,这极大降低了购物

时的顾虑,也优化了购物体验;对于商家来说,部分低价产品的价格可能还没有运费高,“仅退款”可以降低部分不必要的损失。

然而,随着大量用户的涌入,“仅退款”却逐渐变味,成为“薅羊毛”的代名词,而随着时间的推移,“薅羊毛”的方式也在变得多种多样。“仅退款”相关话题多次登上热搜。

据报道,因为一件9.9元的短袖被仅退款,卖家从义乌追到威海,横跨一千多公里寻找买家。上海卖家解文慧因为12双袜子,自

驾开车到河南开封寻找买家,后来买家在当地民警的劝说下,退了12双袜子。

今年4月27日,广西的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。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。

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。

粗放的“仅退款”策略 升高成本也伤害消费者

除了恶意“仅退款”的“羊毛党”和商家之间的不正当竞争外,有些买家过度使用“仅退款”功能,而平台大多优先选择支持消费者。如此一来,商家还要额外承担一笔货品损失的成本。迫于“仅退款”的压力,

商家要么涨价,要么转移到其他销售渠道,要么降低商品质量。一些消费者与电商卖家的矛盾也被激化。

消费者和商家两边,对平台“仅退款”策略的满意度都在逐渐下降。商家困

成高昂成本和经营困难;同时,另一种声音开始在网上发酵:“仅退款”增多造成了商品质量下滑,商家一门心思节约成本,客户体验没那么重要了。

有商家表示:“平台不能一味偏袒买家,应当创造

一个公平的购物环境,尤其是对‘仅退款’。这样卖家的需求得不到保障,也会导致平台购物环境的恶化。”

粗放的“仅退款”策略,升高了商家成本,经过成本传导,给消费者的权益和体验带来了伤害。

把握好商家与用户的平衡点

9月1日起,《网络反不正当竞争暂行规定》(下简称《规定》)将正式开始实施。

《规定》第二十四条提出:平台经营者不得利用服务协议、交易规则等手段,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。

电商平台既要维护用户权益,又要保持商家侧的公平,不让整个电商生态的品质和体验受到损害,最重要的是做到平衡。这样所有人的总体利益是最大的。

据了解,淘宝将从8月9日起陆续针对仅退款上线一系列调整。根据新规,

优质商家不会被平台主动介入要求“仅退款”。

淘宝新规的导向就是“平衡”,包括优质商家不强制“仅退款”、为商家申诉提供质量检测服务、算法识别退款行为异常的用户等。

其他电商平台方面,针对“仅退款”的新举措虽然还没有明确,但从目前透露的信息来看,大方向很可能也是放松“仅退款”规则,给商家和消费者更多自主处置权。

武汉大学经管学院吴先明教授表示,“仅退款”应该是针对一些信誉差的商家、质量差的商品,如今策略的调整,是在回归一种公允价值观。

合理运用“仅退款”规则 诚信消费

四川一上律师事务所合伙人林小明律师表示,今年7月1日施行的《消费者权益保护法实施条例》明文规定:“消费者退货的商品应当完好。消费者基于查验需要打开商品包装,或者为确认商品的品质和功能进行合理调试而不影响商品原有品质、功能和外观的,经营者应当予以退货”“消费者无理由退货应当遵循诚实信用原则,不得利用无理由退货规则损害经营者和其他消费者的合法权益”,因此消费者无理由退货应根据具体情况具体分析,确有退货理由的应当依法退货。

他表示,商家也可通过法律途径向消费者主张返

还不当得利,同样也可向平台主张违约责任。

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。

分类信息

广告热线:13799377276

公告栏

公告栏

公告栏

公告栏

公告栏

公告栏

公告栏

公告栏

漳州市龙文区椰斯餐饮店遗失食品经营许可证正本,编号:JY23506030115663,声明作废。
父亲:林高,母亲:黄婷,其孩子林瑞麒出生医学证明遗失,证件编号:Q350354361,声明作废。
福安新奥燃气有限公司遗失特种设备使用登记证,编号:容15闽J02103(21)特此声明。
厦门市翔安区永路安汽车修配厂遗失营业执照正、副本,注册号:350213810019801,声明作废。
厦门胜百味餐饮管理有限公司遗失公章一枚,声明作废。
黄爱婷遗失护士资格证,证号:2020135100110001,执业单位:漳州市前峰康复医院,声明作废。

福建演武教育科技有限公司遗失诏安县市场监督管理局2023年7月21日核发的食品经营许可证副本,许可证编号:JY23506240037176,声明作废。
厦门弘控自动化设备有限公司遗失集美区市场监督管理局2016-10-25核发的营业执照副本,统一社会信用代码9135021105837956XU声明作废。
厦门市佰河汽车培训有限公司集美分公司遗失公章一枚,声明作废。
厦门市佰河汽车培训有限公司集美分公司遗失集美区市场监督管理局2016-05-23核发的营业执照正副本,统一社会信用代码91350211MA348G6YX1声明作废。

厦门刘掌柜餐饮管理有限公司遗失公章一枚,声明作废。
厦门千骥旅行社有限公司遗失旅行社业务经营许可证正副本,编号:L-FJ-110493,声明作废。
叶添保遗失身份证,身份证号350583198210106650特此声明。
厦门爱美信生活用品有限公司遗失深圳德凯国际货运代理有限公司海运提单一套,起运港: XIAMEN, CHINA 目的港: GDANSK, POLAND 发货人: XIAMEN NEWCLEAR DAILY PRODUCTS CO., LTD. 提单号: DK24060735CNXMNPLGDNFD 箱封号MRSU0088600/CN8068615 船名MSC AMSTERDAM 航次: 424W, 现声明作废。

清算公告

福鼎市点头石材商会经研究决定,拟向登记管理机关申请注销登记,现已成立清算组,请福鼎市点头石材商会债权人于本公告发布之日起45日内向本商会清算组申请债权。
联系人: 陈桂文,电话:15059318011
福鼎市点头石材商会
2024年07月30日
厦门米珀电子商务有限公司遗失集美区市场监督管理局2022-02-21核发营业执照正本,统一社会信用代码91350211MA8ULFFCC9J声明作废。
厦门开程科技有限公司遗失财务章一枚,声明作废。
厦门宏科达工贸有限公司遗失公章一枚,声明作废。