



# “仅退款”让商家诉苦不断 电商平台出新规 恶意“薅羊毛”小心被追责

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。消息一出,迅速引发热议。

对此,知名经济学者盘和林表示,淘宝松绑“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,对包括淘宝在内的主流电商平台来说,至关重要。这一系列动作被广泛解读为对商家更公平的“策略转向”。



## 部分用户恶意“仅退款” 激化商家消费者矛盾

随着时间推进,“仅退款”不断引发争议,不少商家对此抱怨连连。

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。而且,一些消费者与电商卖家的矛盾也被激化。“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。

更直接的法律后果是,买家因为恶意退款可能会被追责。一位买家网购11元衣服后“仅退款”,被卖家起诉,最后经广西壮族自治区贺州市钟山县人民法院调解,最后支付了800元买家维权成本。给那些想“薅羊毛”的人敲响了警钟。

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。商家困于大量退款、申诉困难,造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。

## 平台更新售后服务规定 “仅退款”策略转向

让商家们感到振奋的是,从9月1日起,国家市场监督管理总局发布的《网络反不正当竞争暂行规定》将正式拉开实施的序幕。这一规定的出台,无疑为网络市场的公平竞争环境注入了强有力的法律保障。其中,《规定》的第二十四条尤为引人注目。它明确指出:平台经营者不得利用服务协议、交易规则等手段,对平台内的经营者进行不合理限制或附加不合理条件,无论是交易行为、交易价格,还是与其他经营者的交易往来,都必须遵循公平、公正的原则。

这意味着平台经营者的行为将受到更加严格的监管和约束,不能随意损害商家们的利益,这无疑为商家们提供了一个更加公平、透明的竞争环境。

在新政实施的前夕,各大电商平台开始紧锣密鼓地优化策略。

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”:

策略上线后,对店铺综合体验分 $\geq 4.8$ 分的商家,平台不会通过旺旺主动介入、支持收货后的“仅退款”,而是鼓励商家先跟消费者协商。

其他分段的商家,平台将依据体验分与行业性质,分别给予不同程度的自主处置权。体验分越高,商家处置权越大。

淘宝优化了“仅退款”申诉环节。商家发起申诉后,平台会请第三方检测机构对商品进行抽检,若检测通过,平台将赔付损失给商家。

平台将升级已收到货的“仅退款”行为识别模型,拒绝有异常行为的消费者提交的“仅退款”诉求。较高金额的“仅退款”,平台客服会人工审核。

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。

## 提醒:不当“薅羊毛” 或将面临刑事责任

山东齐岳律师事务所江永金律师认为,网购平台“仅退款”机制为消费者退款提供了很大便利,简化了商家和平台处理消费者退款的流程。从便利消费者的角度来说,平台可以制定严于《消费者权益保护法》的一些规则,但同时也要注意兼顾《民法典》的公平原则,不能伤害商家利益。另外,消费者如果无正当理由而恶意退款,可能被视为违反《民法典》下的诚信原则。在这种情况下,商家可以要求消费者赔偿因恶意退款造成的经济损失。此外,如果消费者的行为构成了诈骗,即通过欺诈手段骗取财物,达到一定数额的,根据相关法律,消费者可能面临刑事责任。

北京理道律师事务所主任律师王久成表示,“仅退款”的羊毛不能“薅”。

《民法典》第五百六十六条第一款规定:“合同解除后,尚未履行的,终止履行;已经履行的,根据履行情况和合同性质,当事人可以请求恢复原状或者采取其他补救措施,并有权请求赔偿损失。”

消费者通过电商平台下单,与商家构成买卖合同关系。如果消费者擅自申请“仅退款”而拒不退还货物,就违反了诚信原则,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。消费者利用“仅退款”机制漏洞获利的,将面临追究法律责任。

实践中如何判断“薅羊毛”行为,合不合法的关键是什么?

湖北省公安县人民法院南平法庭法官王茂昕表示,认定“薅羊毛”行为是否“恶意”,关键在于消费者是否存在虚构事实、隐瞒真实信息进行交易、以非法占有为目的,并达到一定数额。

王久成建议:消费者应当正确理解“仅退款”规则,如对规则有疑问,可向商家询问;应当遵循诚信原则,按照合同约定履行自己义务;应在符合条件或者与商家协商一致等情况下方可申请“仅退款”。

商家应在与消费者沟通协商过程中保留交易记录、沟通记录等相关证据,协商无果后可以向法院起诉要求返还货物并赔偿损失。电商平台应建立更加完善的规则和流程,加强对“仅退款”服务的监管,提供快速申诉、投诉通道和处理机制,避免消费者滥用规则,要维护商家和消费者的合法权益,确保服务的公平性和合理性。

综合凤凰网财经、《鲁中晨报》

