说法丨网购“仅退款不退货” “羊毛”能这样薅吗？

网络上出现了“仅退款”教程，有人收费教授如何通过投诉商家、利用发货时间差等手段薅商家的“羊毛”。

经常网购的朋友们都知道，近来，有一种电商的售后机制非常流行，叫“仅退款”。当消费者购买商品后，向平台申请“仅退款”，如果满足一定的条件，比如存在质量问题，或者商家超时未处理，那么平台将自动发起退款，且消费者不用退还货物。

可以说，“仅退款”让消费者在售后服务环节没有了后顾之忧。但同时，也出现了个别消费者利用规则漏洞恶意申请“仅退款”，薅商家的“羊毛”。

不久前，广州互联网法院就审理了一起这样的案子。

汤女士在某电商平台一店铺购买了一个包，支付了价款56.72元。几天后，汤女士就在平台申请了“仅退款”，退款申请单的发货状态为“未收到货”，退款原因为“不想要了”。

可商家发现，快递物流轨迹、取件视频等显示，汤女士已经签收了商品。于是，商家客服没有同意“仅退款”申请，并要求汤女士改为“退货、退款”；汤女士又说产品有质量问题。双方几番交涉后没有达成一致，汤女士也没有更改申请退款的原因及方式。

一天以后，该电商平台主动介入，判定商家属于平台规则规定的“超时未处理”，操作同意汤女士“仅退款”申请。退款后，商家再次联系汤女士，要求退回货物或者货款，汤女士未置可否。于是，商家将汤女士起诉到了法院。

法院经审理认为，民法典规定，债权债务终止后，当事人应当遵循诚信等原则，根据交易习惯履行通知、协助、保密、旧物回收等义务。消费者权益保护法也规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。

从法律规定可见，消费者无论以经营者商品不符合质量要求为由主张解除合同，还是行使“七天无理由退货”的权利，在债权债务终止后，均须遵循诚信原则，恢复合同履行前的状态，即经营者将货款返还给消费者，消费者将商品退回给经营者。

本案中，汤女士在整个纠纷中，没有提交证据证明涉案商品存在质量问题，因此，其据此主张解除合同，也没有事实及法律依据。如果其行使“七天无理由退货”权利，也应当退还货物。因此，法院支持商家的诉讼请求，判决汤女士退还货款。

近来，有不少商家都反映，“仅退款”“薅羊毛”影响了自己的正常经营。有媒体就曾报道，网络上还出现了“仅退款”教程，有人收费教授如何通过投诉商家、利用发货时间差等手段薅商家的“羊毛”。

那么，产生此类问题的原因何在呢？

除了一些用户的主观故意等因素外，我们注意到，本案中，商家拒绝“仅退款”后，平台主动介入争议，但其审核方式粗放，也没有审核消费者的证据，而商家只能被动接受“仅退款”的结果而无法参与协商。

这虽然倾斜性地保护了消费者、降低了平台自己的售后服务成本，但极易滋生恶意退款的行为。

如果平台不能保护诚信经营的商家合法权益，那么就可能产生劣币驱逐良币的现象，平台可能反而被低成本、低价格，但也同时低质量的商品占据。

于是，该案之后，广州互联网法院就向该电商平台制发了司法建议，要求其优化平台“仅退款”规则的审核条件和适用范围，如规定提起“仅退款”申请时，需提交物流未送达、货物存在问题的初步证据；还要优化平台内部纠纷化解体系，优化平台治理理念，保持中立性和谦抑性等。

今年以来，就有不少平台开始出台规则，优化“仅退款”机制，例如根据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、给商家提供绿色申诉通道等。

良好的电商生态，需要共赢的三方共同维护。商家遵循平台设定的合理规则，消费者通过平台良性消费，只有这样，才能让电商生态真正健康、繁荣。