



### 法律知晓

## 滥用服务“薅羊毛” “仅退款”变成“多赔钱”

### “仅退款”服务

“仅退款”服务是指在电商平台购物过程中,当遇到商品质量问题、与描述不符等情况,并符合平台相关政策时,消费者可以选择向卖家提出仅退款请求,而无需将商品退回给卖家的一种服务。它简化了售后服务流程,降低了消费者的维权成本,使消费者在遭遇商品质量问题时能快速获得赔偿,有效保障了消费者的合法权益。

近年来,为了提升消费者的购物体验,多家电商平台上线了“仅退款”服务,初衷是为了让消费者更方便购物,减少在售后上和商家沟通的时间和成本。此后,“仅退款”逐渐成为电商平台的“标配”。

然而在运行中却滋生了恶意“仅退款”行为,成为一些人“薅羊毛”的捷径。

为什么会出现这种现象,当“仅退款”服务被滥用又该如何破解?

### 案例

2022年9月,买家邱某在商家蔡某开设的某电商平台店铺下单了一款价值13元的磁吸灯,收到货后,买家邱某以灯开关接触不良为由申请退款。尽管商家蔡某提供了处理方法,甚至提出免费换货,但邱某并未理睬,而是直接申请了“仅退款”。退款成功后,商家蔡某多次要求邱某退回货物,却未得到回应。

同年11月,买家邱某再次在同一家店铺以同样的方式利用“仅退款”服务进行退款后,商家蔡某多次联系邱某要求退还货物或货款,邱某均予拒绝,商家蔡某无奈将此事诉至法院。

浙江平阳县人民法院水头人民法庭法官陈灵敏:像这种“仅退款”行为,违反了民法典的诚信原则,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。

在日常生活里面,消费者可以合理利用平台的规则维护自身的合法权益,但是不能利用平台的规则为自己谋取不正当的利益,否则一旦诉诸法律,可能“仅退款”就会变成“多赔钱”。另外,当商家遭遇恶意薅羊毛等情况的时候,可以通过平台申诉或者使用法律手段去维护自身的合法权益。

北京市法学会电子商务法治研究会会长吕来明:法院判决认定买家不是诚信消费,而是利用仅退款的规则谋取不正当利益,所以判决买家败诉,要向平台支付货款,或者说承担其他的赔偿责任。

法律专家岳岫山:为了有效打击这种恶意“薅羊毛”的行为,可以考虑建立和完善黑名单制度。通过各大电商平台的信息共享,建立起平台和市场监管的黑名单,可以限制恶意“薅羊毛”者在平台上的这种活动,提高他的违法成本。这个措施能够警示潜在违法行为,还能够保护合法商家和消费者的利益。

同时可以考虑完善“仅退款”的规则。根据消费者的诚信状态来确定“仅退款”的到账时间,为商家申诉留出时间。这样可以有效避免款退了,商家申诉,但是消费者不退货这样的情况发生。

最后,提高产品的质量和水平,是电商可持续发展的关键。根据产品质量法和消费者权益保护法的规定,商家是有责任有义务确保销售的商品和提供的服务符合标准。提供优质的产品和服务,以及真实透明的商品宣传和展示,可以减少因质量问题所导致的退款、退货,降低消费者权益受损的风险。同时也可以减少恶意“薅羊毛”的机会。

据新重庆-重庆日报、央视新闻、中华网等

# 爱在二手平台淘货卖货 却不再热衷买羽绒服

## 爱在二手平台淘货

“种草一款投影仪很久了,原价要2988元,在网上买一台别人闲置出售,价格才2000元不到。”最近,重庆“90后”白领汪女士买了一台二手投影仪,在她看来——“不是新的买不起,而是二手更具性价比。”

如今,有这样想法的年轻人不在少数。在二手市场上买卖、租赁闲置物品,以提升物品利用率,延长物品在有限生命周期内的价值,业内称这样的经济表现为“闲置经济”。据中国旧货业协会测算,2023年,全国旧货流通行业交易规模稳步增长,全年交易额约为13200亿元,同比增长5.6%。

“闲置经济”何以在年轻人中流行起来?行业壮大还有哪些痛点亟待解决?一起来看。

### 年轻人成买卖闲置主力军

“我家一半以上的小家电都是在二手平台淘的,像空气净化器、烤箱等。因为房子是租的,考虑到以后搬家可能很多东西带不走,所以买全新的小家电不如买二手来得划算。自己在某二手平台购入了总价9500元的商品,而这些商品如果是全新的,总价要上浮40%左右。”

——家住渝北区照母山附近的“95后”夏婉婉

“刚刚换季收拾了一批衣服出来,把成色好的但自己又不喜欢的挂上二手平台去卖,半个月过去已经卖出去四五件了,收入接近2000元。与其让东西闲置在家里积灰,还不如把它们流转起来。”

——“90后”白领黄爽

### 闲置消费中大有商机

“现在每个月能卖出大约四十个二手奢侈品包,一个包流转的时间大约半个月,速度还是比较快的。今年以来,明显感觉市场需求变大了,身边越来越多人进入这个赛道。”

最初自己发展的只是线上交易,随着业务量逐渐上涨,去年年底还在光环开了实体店,顾客可以到店选购二手包、表、丝巾等。虽然现在百分之六十左右的成交量是在线上,但是线下实体店肯定是未来的趋势。”

——从事二手奢侈品回收交易的戴峰(化名)

二手交易市场火热趋势也反映在国内头部二手电商平台业绩增长上。

今年3月,二手电商平台闲鱼发布数据称,平台日均交易额已突破10亿元,过去一年有超1亿人在闲鱼挂出闲置物品;另一边,二手电商公司万物新生集团发布财报显示,2023年全年,万物新生营收129.7亿元,同比增长31.4%。

### 持续升温的重要原因

“‘闲置经济’之所以持续升温,绿色消费相关政策出台是一个重要原因。‘以旧换新’成为当下最大的消费点,鼓励和推动消费品以旧换新,是经济社会绿色低碳转型的重要工作,闲置物品的交易流通则是践行绿色消费的重要形式之一。”

二手交易和以旧换新是互相促进的关系。上游的以旧换新,会让很多的闲置商品进入到下游的二手市场。以旧换新的交易越好,回收物品就能更好地进入到二手循环里,整个二手行业的供给和货量规模就会变大。”

——重庆工商大学应用经济系主任李然

### 不可忽视痛点仍待解决

“作为‘二奢’回收从业者,最头痛的问题就是二手产品的估价、标准、服务没有形成统一的行业规范。比如出售一个二手包,包的成色是九五成新还是九成新,怎么去判断,这些都没有统一标准。”

——戴峰

在李然看来,二手商品属典型的非标商品,在价格、质量等方面存在较大差异,质检评估就成了二手商品交易中的重要环节。

——李然

### 专家建议

“二手交易中信息不对称问题是消费者关注的焦点,应通过加强信息披露、提高信息透明度等方式,解决信息不对称问题。主管部门要疏通消费者投诉举报热线,鼓励消费者依靠法律进行正当维权。并依托信用管理、行业自律、媒体监督等渠道,对不法商家施加舆论压力、提升违法成本。”

应鼓励平台和企业投入更多资源用于质检评估技术的研发和应用,提高质检评估的准确性和效率。尤其是在国际消费中心城市试点先行、逐步推广,在实践中完善解决产业规范、知识产权判定等问题,探索二手闲置商品规范新路径。

应建立完善的质检评估体系,对二手商品进行全面、准确的检测和评估,确保商品的质量和安。

——李然

### 一组数据

从各类二手电商平台发布的用户画像数据中可以发现,18到34岁的群体对二手消费表现最为活跃。

最近一份《中国电子商务绿色发展报告》也显示,“90后”和“00后”对“绿色消费”的理解程度明显高于其他年龄段,分别达70%和79%。

随着社会的发展,“买新不买旧”的传统观念逐渐淡化。年轻一代,特别是“95后”和“00后”更加关注资源的浪费问题,选择购买可以满足实际需求的二手商品成为他们践行环保理念的一种方式。

## 不再热衷买羽绒服

近年来,年轻人对羽绒服的热情明显下降,这一现象背后有多种原因。

1 羽绒服的价格不断上涨。由于全球原材料紧缺和品牌高端化转型,国产羽绒服的价格大幅上升,与许多年轻人的消费能力不符。这种价格上涨导致年轻人对羽绒服的兴趣减少,他们不再愿意为这种曾经风靡一时的保暖单品支付高昂的价格。

3 年轻人对品牌的认知也在改变。他们不再盲目追求大品牌,而是更加关注产品的性价比和实用性。许多年轻人开始寻找更加经济实惠的替代品,如冲锋衣和防风服,这些产品不仅价格合理,还能满足他们对时尚和个性化的需求。

2 年轻人的消费口味和审美发生了变化。过去,羽绒服因其保暖性和轻便性受到广泛欢迎,但随着时间的推移,年轻人开始追求更具个性化和多样性的穿搭方式。羽绒服的单调设计难以满足他们对个性化的需求。社交媒体的兴起,如抖音和小红书,进一步强化了这种对个性化的追求。

4 环保意识的提升也是一个重要因素。随着对可持续时尚的关注增加,羽绒服使用的动物羽毛材料引发了一些消费者的质疑。因此,许多年轻人开始转向使用环保材料和技术的高科技外套,这些产品既保暖又符合他们的环保理念。

综上所述,年轻人不再热衷购买羽绒服的原因是多方面的,包括价格上涨、消费口味的变化、品牌认知的转变以及环保意识的提升。这些因素共同作用,导致羽绒服在年轻人中的受欢迎程度下降。对于羽绒服品牌而言,理解和适应这些变化将是未来市场策略的关键。

# 性价比

# 这届年轻人连打一个性价比