

随着全电商将“仅退款”作为标配，一场围绕在商家、平台、消费者之间的风波被卷起。

“仅退款”这一规则，最初是为了治理平台商品质量参差不齐，乃至货不对板、假货等严重质量问题。实际操作过程中，部分消费者却滥用“仅退款”规则来“薅羊毛”，由此引发商家状告消费者等纠纷，甚至影响到了市场环境的正常状态。

如何有效应对“羊毛党”的侵袭？消费者、商家和电商平台如何实现共赢？这将是电商平台所有参与者要共同面对的考验。

记者 李静 王开智 济南报道

“仅退款”率持续走高

“没想到开店1个月就遇到了仅退款。”今年5月，潍坊的张先生开始在某平台经营取电器生意。6月，有消费者购买价值500多元的取电器，然后以质量问题申请仅退款。平台审核通过后，直接退回400元给消费者。张先生看到“仅退款”的单子，向平台申诉，但最终客服给出建议，最多让消费者将产品退回。

张先生算了一笔账，退款400元，一台取电器的利润100元，需要卖5个才能不亏本。他认为，仅退款的过程中，平台应审核是否真正存在质量问题，不能一退了之。“有第一个就有第二个，再干下去只会亏本。”无奈之下，张先生关掉了店铺。

2021年，某电商平台首先推出“仅退款”功能。今年，各电商平台纷纷修改售后服务规则，将“仅退款”作为“标配”。

在临沂红人里电商供应链基地，商家对于“仅退款”带来的影响感知也很明显。

王松跃曾经赶上了电商的红利。他原本经营了500多家线下女装加盟店，2019年，他转型电商。“毫不夸张地说，2019年一个月，我们相当于卖掉了4年的库存量。”这几年，他发现退货率在持续增长。“前年退货率在30%以上，去年大约40%，今年50%以上。有时不够运费，或者遇到恶意的‘羊毛党’，那只能仅退款。”王松跃说，“商家有苦难言。”

杨金凌经营内衣店快3年了。他分析，相对而言，内衣的退货率整体偏低，今年的退货率却在走高。“去年退货率是3%左右，今年的退货率达到了10%。”

临沂红人里电商供应链基地总经理贾航洲表示，“仅退款最初是在生鲜领域，后来女装行业发生仅退款的概率比较高，其次还有家居百货、美妆日化、食品类。”

“薅羊毛”形成产业链

“仅退款”的初衷，是为了让消费者

「仅退款」引发商家与「羊毛党」博弈，「羊」被薅得有点痛

「仅退款」引发商家与「羊毛党」博弈，专家建议电商平台优化退费规则



杨金凌所开内衣店的工作人员正在处理退款单。受访者供图

更方便购物，减少在售后上和商家扯皮的时间和成本。但实施过程中，却有不少“羊毛党”钻了空子。

杨金凌觉得鉴别“羊毛党”本身就很难。他们使用的都是假名字、假号码、假地址，而且还会定期更换账号。

此外，很多电商平台还设置极速退款功能。“很多时候，平台是在没有经过商家同意的情况下，已经完成了仅退款。平台保护消费者隐私，但没有给商家建设一个可以沟通和追溯的体系。”他觉得，在这个过程中，商家显得被动，很多情况下只能“认栽”。

王松跃也曾领教过“羊毛党”的套路。有消费者在他的两家店铺各买了一件男装，申请仅退款，客服与消费者协商后，消费者同意退货退款。当消费者上传退货单号后，平台审核通过退款成功。可是，客服发现两单退货上传的是同一单号。“也就是说，对方少退了一单。”

王明(化名)目前在全网开了近30个母婴食品店铺。他发现，有的“羊毛党”会制造破损，然后称收到的商品存在问题。有的“羊毛党”会在网上找图片，恶意申请“仅退款”。

接触的“套路”多了，王明还发现了“羊毛党”的灰色产业链。“过去他们以大学生和宝妈居多，现在已经蔓延开来。”曾经还有个大爷告诉王明，“我自己花100元去学的。”这些被“薅”来的产品，大多数会以二手商品的形式出现在咸鱼、微商等。

记者发现，网上甚至流传着“羊毛党攻略”。更令人担忧的是，“羊毛党”群体形成了组织化、规模化的趋势，通过开设培训班，传授“薅羊毛”技巧，以非法手段谋取利益。

商家与“羊毛党”的博弈

仅退款渐成各电商平台的标配，商家遭遇“薅羊毛”怎么办？

今年5月，上海商家解文慧收到一笔共计两件的退货包裹。按理说，包裹中应该含有14双排汗吸湿袜，但快递回来的只有两双。原本她想打电话协商，却发现电话根本打不通。“两个单子，各退回一双，明显感觉‘羊毛党’在挑衅，一副能奈我何的感觉。”

解文慧称，“一个月遇到薅羊毛的最少有七八单，每个月损失最少2000元。”她分析，这种情况下，商家可以通过买卖合同纠纷起诉，但这意味着漫长的等待。她憋着一股子气，实在等不了。于是，她决定为了12双袜子，驱车千里前往河南开封，直面买家讨要说法。

到河南后，解文慧先去了当地的派出所报案。因为买家需要用实名登记的手机号预约快递员，才能完成退货，民警就从这个号码入手，锁定了退货人。最终，对方赔偿3500元。

“我整个行程花了一万多元，从经济角度讲，这样做是不划算的，但从效果来看是值得的。”解文慧说，“这段时间，我们店铺就再没遇到‘薅羊毛’的了。”

也有商家选择拿起法律的武器。过去这一年，王明打了30多起官司，跟那些钻空子的“羊毛党”死磕。“这30起官司里，打赢的有一半。”王明觉得要较真儿，但输赢并不是他最在意的事。“我们有很多商家去起诉，不是为了钱。我们的想法就是，让这个知道这个情况，让更多人关注这个现象。”

此外，提起诉讼很可能会招致平台的反制，有的商家就被平台以“违反平台合作协议及平台相关规则的行为，极大增加了消费者的交易风险，严重损害了平台的利益”为由关闭了店铺。

隐身的平台

贾航洲见证了电商生态这几年的变化。其实，2019年起，商家发现退回的运费远高于产品本身的价值，为了增加

用户黏性，很多商家会主动提出仅退款，不用退货。

“在电商发展过程中，平台越来越注重买家市场，因为买家意味着流量。”贾航洲说，最初，在电商平台上形成了一种“老铁经济”，而现在出现了一定的信任危机。

在商家与消费者处理“仅退款”的矛盾时，平台似乎是隐身的。王明说：“我们向法院起诉，输赢还得看运气。折腾了一顿，最后让我们起诉平台。我们起诉平台，平台说，我们违反了入驻协议。”

在贾航洲看来，“仅退款”规则是一把双刃剑。它可以淘汰部分不良商家，为消费者提供保障，但是“羊毛党”的存在，给良心商家和消费者制造了不必要的损失。“退货率在提高，部分商家只能提高价格来保证盈利，而消费者要花更高的价格来买同样的产品。”

贾航洲建议，平台在保护消费者的同时，也要保护商家。面对新的考验，商家正在摸索新的发展思路。“从直播电商向数字电商转型，堵住各个环节的漏洞；通过账号运营找到真正需要我们产品的人，提高精准获客的技术；强化品牌IP，强化诚信减少。这也是平台、消费者、商家共同参与才能营造的一种良好生态。”

山东隆津律师事务所主任李富民律师表示，各电商平台应进一步优化仅退费规则，确保规则保护各方合法权益，维护良好的电商交易环境。为维护良好的电商交易环境，消费者需遵循诚信原则，避免滥用仅退费规则。商家在遇到仅退费申请时，要第一时间与消费者沟通处理。平台应进一步细化商品存在质量问题、运费成本高于商品价值等仅退费的具体情形，确保仅退费规则的合理性；同时加强平台技术甄别与审核，自动审核与手动审核相结合，避免消费者利用恶意仅退费不当获利。

编辑：马纯潇 组版：刘淼

蒙阴黄金油蟠桃

今年卖火啦!

个个果肉肥厚 饱满多汁 香甜浓郁

产地直发 软硬皆甘甜

吃了还想吃

¥45.9/5斤

活动价

qilu 齐鲁农超

公告

济南伟民实业总公司(营业执照:3701001801163):

根据你单位职工投诉,按照相关规定认定你单位2003年01月至2016年11月期间存在漏报该职工缴费基数515063.67元。限你单位收到本公告5个工作日内,到济南市社会保险事业中心补缴漏报的社会保险费。逾期不整改,报请人力资源和社会保障行政部门依法处罚。

因其他方式无法送达,现依法公告送达济社险稽意字[2024]02-(0069)号《社会保险稽核意见书》。限你单位自公告之日起30日内,到我单位领取济社险稽意字[2024]02-(0069)号《社会保险稽核意见书》。如逾期未领取,即视为送达。

联系地址:济南市历下区坤顺路1819号(济南市人力资源服务产业园)一楼大厅财务稽核(20号窗口)

联系电话:0531-86962908

特此公告。

济南市社会保险事业中心
2024年7月17日

公告

济南住房公积金中心
限期缴交决定书
(2024)济住中缴字Y357号

青岛天泰安物业服务有限公司济南分公司(统一社会信用代码:913701037591637450):

云爱民(身份证号:37142519****7629)向我中心投诉你单位欠缴其住房公积金,我中心已向单位送达了《济南住房公积金中心催缴通知书》(2024)(济住中缴字Y357号),而你单位无正当理由至今未缴纳。为此,根据《住房公积金管理条例》(2019年修订)第三十八条的规定,决定责令你单位收到本决定书之日起7个工作日内,为云爱民(身份证号:37142519****7629)缴存欠缴的住房公积金14577.92元(其中单位应缴7288.96元,单位为职工代缴7288.96元);欠缴时间段为2004年2月至2014年9月。

如不服本决定,你单位可在收到本决定书之日起,依照《中华人民共和国行政复议法》的规定,60日内向济南市人民政府提起行政复议,也可依照《中华人民共和国行政诉讼法》的规定,在6个月内向人民法院提起行政诉讼。逾期不申请行政复议,也不提起行政诉讼,又不履行本决定,我中心将依法申请人民法院强制执行。

执法人员:赵莹 证件编号:15010016022
执法人员:任晓飞 证件编号:15010016015

济南住房公积金中心
2024年7月17日