

警惕电商“仅退款”催生“羊毛党”



“仅退款”应尽可能避免误伤商家

■ 守一

近日,多家电商平台先后公布支持“仅退款”功能。对于公布的新规,部分消费者表示,这一服务有效劝退了不良商家,也有商家表示遭遇了“羊毛党”。

所谓“仅退款”,是指网购交易完成后,消费者可以享受直接退款而不用退货的一种方式,通常发生在产品质量问题较大的情况下。这种退款方式最先由少数电商平台率先采用,因为极大提升了消费者的网购体验,得到普遍赞誉。在电商平台竞争日益加剧的市场环境下,“仅退款”也就顺理成章成为越来越多平台的“标配”。

从消费者的角度来看,这无疑是一大利好。退换货麻烦向来是网购的一大痛点,特别是一些价格本来就不高的日常用品,运费可能都比商品费用高。如果花几十块钱买东西质量太差想要退货,还要与商家反复拉扯并自己承担运费的话,那么消费者的网购热情自然会受到打击。某电商平台之所以下沉市场用户占比高,一个重要原因是其率先力推“仅退款”政策。只有尽可能消除低价商品的退换货痛点,平台才能吸引足够多的用户,把市场做大。

实践证明,“仅退款”政策对消费者和平台来说,都有积极意义,不过对商家来说,不免还有一重顾虑。如果商家的产品本身存在质量问题,那“仅退款”自然不冤,可也不排除某些商家原本商品没有严重问题,却有部分“羊毛党”为了占便宜吹毛求疵,导致商家成了该政策的牺牲品。消费者的利益要维护,可是电商平台上的很多中小商家也是养家糊口的普通人,误伤这些群体有违公正。

当然,平台在推出“仅退款”政策时声明,并非对所有消费者无条件开放,而是会通过大数据判定,优先对那些消费信誉比较好的用户开放,同时会给商家申诉权。也就是说,在最大可能保障消费者权益的同时,会尽可能避免误伤商家。一个电商平台要有竞争力,固然需要“宠”消费者,可如果没有足够多提供优质产品的商家,也不可能走远。所以,相信理性的平台会在消费者和商家之间做好平衡。

考虑到电商平台上的商家和消费者都是海量的,要想避免误伤,纯靠人力去辨别显然不现实,这是对平台大数据鉴别精度的考验。这也意味着,电商平台之间的竞争,不只是经营理念,更是技术等综合实力的较量。只有那些能以更低的成本确保“仅退款”被善用的平台,才能维护更好的网购环境,促进平台的良性发展。消费者和商家、平台各方,如果都能多一些善意,而不是想着找漏洞、占便宜,也有助于优化整个网购环境。

新闻背景:

岁末年终,多家电商平台推出“仅退款”规则,引发广泛关注。近日,一名商家发现视频吐槽称,某顾客购买4件商品价值1800元,进行仅退款操作后将快递取走。商家关先生介绍,客户当时用一个账号聊天,用另一个账号下单,然后要求分开发快递,结果送达后女子仅拒收了1件,取走了另外3件,却申请全额“仅退款”。

别让平台“仅退款”变成顾客“薅羊毛”

■ 丰收

目前,新闻中的商家已向平台申诉,但并未成功,已报警处理。该事件将公众的目光再次聚焦在“仅退款”上。所谓“仅退款”,即国内多家头部电商平台明确,消费者可以在一定条件下,向商家发起只退款不退货的申请。平台推出该功能的初衷是,更好保护消费者权益,为平台争取更多用户。但是,现实中部分消费者利用“仅退款”对商家“薅羊毛”。

拿上述案例来说,涉事顾客很可能是有预谋有计划地“薅羊毛”。其同时使用两个账号,并要求分开发快递,大概是用来迷惑商家,为拒收1件取走3件进行铺垫。假如商家一起发快递,顾客拒收只能一起拒收,很难取走其中的3件。通过这番狡猾操作,该顾客既申请到全额“仅退款”,还白拿商家3件商品。

但令人费解的是,该顾客如此明显“薅羊毛”,相关平台却不支持商家申诉。这不仅助长了该顾客的非法获利行为,还损害了商家权益,增加其经营成本,不利于中小企业健康发展。该顾客的行为已涉嫌诈骗,即以非法占有为目的,利用平台“仅退款”规则漏洞,骗取商家财物。此行为轻则触犯治安管理处罚法第四十九条,重则触犯刑法构成诈骗罪。

诈骗罪的立案标准一般是个人诈骗公私财物价值3000元以上。单以该顾客购买商家关先生的商品价值来论,目前够不上诈骗罪,但从知情者介绍的“此人这样操作已有上千件”推测,或已涉嫌诈骗犯罪。所以,警方如何处理此案,值得关注。此前,已有顾客因利用平台规则漏洞“薅羊毛”涉嫌诈骗被判刑的先例,希望“薅羊毛”的顾客回归理性,别因小失大将自己推向犯罪深渊。

防范少数顾客利用“仅退款”规则漏洞“薅羊毛”,平台对此负有重大责任。“仅退款”规则是平台制定的,如果规则细致到顾客很难甚至无法钻漏洞,自然很难“薅羊毛”。即便某些顾客申请“仅退款”成功,但如果平台公平处置,认真对待商家申诉,也能让顾客不法获利行为付出一定代价。从这个角度来说,各大电商平台只有细化规则、公平处置,才能让“仅退款”功能不被人钻了空子。

据介绍,多数消费者申请“仅退款”,主要原因还是商家存在服务缺陷,要么货不对板,要么质量瑕疵等。而平台推出“仅退款”功能,则能倒逼商家完善产品服务。商家应该从消费者申请“仅退款”中反思自身问题,但对于恶意的“薅羊毛”行为,商家则不能娇惯,平台更不能纵容,除了细化规则、公平处置外,还应该与快递公司合作,利用大数据打击类似诈骗行为。

平台“仅退款”可促进消费,应予鼓励。但对利用规则“薅羊毛”的行为,有关方面要考虑建立黑名单,将“薅羊毛”或实施诈骗的顾客列入其中,实施联合惩戒。



适用“仅退款”应兼顾买卖双方利益

■ 吕来明

客观而言,“仅退款”规则并非消费者在法律上当然享有的权利,而是属于平台自治的范畴,是电商平台通过交易规则要求平台内经营者对消费者所做的权利让渡。在不违反法律强制性规定的前提下,“仅退款”规则作为平台自治规则应当被尊重,对平台及用户具有约束力。

“仅退款”规则具体的适用情形有两种:一是消费者选择“仅退款”申请,平台内经营者同意退款或在一定期限内未处理视为同意“仅退款”。二是消费者提出“仅退款”后,平台判定其符合条件时直接作出退款处理。

“仅退款”是近年来电商平台竞争日趋激烈的产物。在网络交易中,商品货不对板、虚假宣传、质量瑕疵的情况时有发生,消费者在维权时,适用七日无理由退货规则固然可以让自身权利得到很大程度的保障,但有的需要承担运费;消费者则在质量问题主张退货时,有的商家设置各种障碍,使得消费者维权举证存在困难,往往不得已放弃维权。而在“仅退款”规则下,消费者无需退货即可申请退款,减轻了消费者举证成本和退货成本,增加了消费者维权的便捷性,是电商平台送给消费者的“大礼”,有利于保护消费者权益和促进消费增长。同时,“仅退款”规则主要适用于差评较多、质量存在问题的商品,这也在倒逼经营者加强商品品质管控,提升服务质量。因此,“仅退款”规则在各大平台中推行,对消费者而言总体上是一件好事,值得支持与关注。

不过,也要认识到,买卖公平、支付对价是市场交易的基本规则,退款不退货在常态情况下并不具有民法典合同编上的依据,也并非消费者权益保护法的要求,对平台推出“仅退款”规则的理解,不应误读为普遍地赋予消费者任意买了东西不花钱、任意“仅退款”的权利,而是在特定条件下减轻消费者维权成本的手段。

“仅退款”规则中消费者的权益应主要体现在提出退款要求不以退货为条件这一流程上的便利,至于退款之后无需退货,本质上是经营者处分自身权利的行为,原则上仍应以自愿为基础。但是在大型电商平台普遍采用“仅退款”规则的情况下,经营者入驻平台就意味着要接受“仅退款”规则,选择余地较小。特别是在平台对商品直接进行“仅退款”处理的情形下,退款不退货往往会增加经营者的成本和负担。

再者,“仅退款”处理的依据,无论是大数据应用,还是好评指数标准,在具体到特定交易时并不绝对精准,有时也会误伤经营者,而这往往会被一些不诚信的买家利用,让经营者遭受无端损失,这并不符合“仅退款”规则保护消费者权益的初衷。因此,在普遍引入“仅退款”规则的背景下,其适用应考虑消费者和经营者之间利益的平衡,保障交易安全:一方面,电商平台判断和适用“仅退款”时应审慎而为,保障和重视经营者申诉的权利,不应为了获得流量展开无序竞争,过于宽泛地判定“仅退款”;另一方面,消费者在享受“仅退款”规则带来的福利时,应遵循诚信原则,不应利用其获得不当利益。

用维权案例厘清加班的权利边界

用人单位正确看待加班,完善有关加班的规章制度。(李英锋)

【事件】1月8日,江苏省南京市中级人民法院公布一起劳动争议案件的判决结果,一名被要求周末深夜在微信工作群打卡汇报工作成果的酒店高管起诉酒店要求支付加班工资,最终法院酌定酒店向其支付加班工资共计2.4万元。

【点评】这种司法定性的积极意义在于,对工作时间以及传统工作场所以外的网络加班或隐性加班、新型加班予以了确认,拓展了工作场所和加班的概念外延,既保护了个案中劳动者的加班权益,也对用人单位、劳动者以及其他法院、劳动仲裁机构等产生了普遍的教育、示范、引领意义。

对微信加班等新型加班现象和问题,各地各级法院、劳动仲裁机构、工会及人社部门应加强关注和研究,掌握其规律和特征,用一起起维权案例划清加班的权利边界,厘清认定要素、条件和标准,形成规范、统一的认定机制,对劳动者权益提供全面保护。同时,多开展以案释法活动,指

莫让冰锥成为悬在头顶上的“痛”

■ 杨维立

【事件】1月5日,山东省烟台市鲁东大学一名学生被从天而降的冰锥砸中头部倒地,导致重度颅脑损伤,经抢救无效死亡。烟台市芝罘区政府工作人员表示,确有其事,具体情况暂不便透露。

【点评】冰锥坠落伤人,往往要追究相关人员的民事责任或刑事责任。民法典明确,建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落造成他人损害,所有人、管理人或者使用人不能证明自己没有过错的,应当承担侵权责任;所有人、管理人或者使用人赔偿后,有其他责任人的,有权向其他责任人追偿。根据刑法,《最高人民法院关于依法妥善审理高空抛物、坠物案件的意见》,建筑物上的冰锥坠落导致一定的危害后果的,还可能构成过失致人死亡罪、过失致人重伤罪等犯罪,相关主体责任需承担刑事责任。

城管、交通、电力、住建等部门应针对所管辖的建筑物及设施建立冰锥清理长效机制,明确责任范围、清理时限、清理标准、清理措施,做到及时清理、全面清理、安全清理。(唐山客)



树立腐败耻感意识 走好廉洁赶考之路

■ 杨维立

习近平总书记在中国共产党第二十届中央纪委常委会第三次全体会议上发表重要讲话指出,要全面加强新时代廉洁文化建设,深入开展党性党风党纪教育,传承党的光荣传统和优良作风,激发共产党员崇高理想追求,把以权谋私、贪污腐败看成是极大的耻辱。(1月8日央视网)

习近平总书记的重要讲话,为深入推进新时代廉洁文化建设指明方向、明思路、教方法,饱含着对广大党员干部的关怀与期望。追求崇高理想,首先要有对腐败的强烈耻感。“把以权谋私、贪污腐败看成是极大的耻辱”是党性的本质要求,应成为每一位党员干部立身做人的行动准则。

我国传统文化一直讲究礼、义、廉、耻。《论语》中有这样一段对话,子贡问孔子怎样才能成为一个真正的“士”,孔子说“行己有耻”。这里的“行己有耻”,就是对自己的不良行为要有羞耻之心。共产党人是人民群众根本利益的忠实代表,应当自觉对自己主观世界的改造,提高党性修养,牢固树立和践行“以廉为荣、以贪为耻”价值观念,做到克己奉公、以

俭修身,永葆清正廉洁的政治本色。

全面从严治党的道路上,党的自我革命永远在路上。经过新时代十年坚持不懈的强力反腐,反腐败斗争取得压倒性胜利并全面巩固,但形势依然严峻复杂。既往的大量案例表明,少数党员干部因为放松了世界观的改造和自我欲望的节制,淡化了该有的腐败耻感意识,丧失了该有的警惕性,权力观和价值观发生了扭曲变异,一步步迷失了方向,丢掉了党性,最终落个善始而不能善终的下场,教训足够深刻。

近日,年度反腐专题片《持续发力 纵深推进》在社会上引发广泛关注。片中披露了这样的细节:黑龙江省粮食局原党组书记、局长朱玉文先后接受6家民营粮库请托,为它们成为国家粮食委托收储库点提供帮助,从中收受数百万元。他在片中出镜忏悔道:“就坦然地接受行贿。感觉自己这么多钱也该给我,我不支持你,你也不一定挣这么多。”事实表明,在朱玉文担任省粮食局“一把手”期间,他对腐败的耻感几乎荡然无存,直到案发后才幡然悔悟,但为时已晚。

推进新时代廉洁文化建设,是持续深化不敢腐、不能腐、不想腐一体

推进的基础性工程,各级党组织和广大党员干部应当为之付出不懈努力。其中的关键在于,坚持以培养“以廉为荣、以贪为耻”理念为导向,深入挖掘红色革命文化、中华优秀传统文化、社会主义先进文化资源,进一步丰富廉洁文化内涵,积极创新廉洁文化载体,持续提高廉洁文化教育的针对性和实效性,引导广大党员加强党性修养,锤炼意志品质,筑牢信仰之基、补足精神之钙、把稳思想之舵,树立正确的世界观、人生观、价值观。

知荣辱、守规矩才能不出事、成大事。从长远来看,党员干部树牢对腐败的耻感,既是约束,也是保护。行进在新的赶考路上,广大党员干部要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本遵循,将坚定理想信念作为终身课题,常修常炼、正心明道、怀德自重;培养“三省吾身”的习惯,严以修身、严以律己、防微杜渐,牢固树立腐败耻感意识,并将立场鲜明的荣辱观转化为自己的世界观、人生观和价值观,转化为忠诚干净担当的实际行动,走好廉洁赶考之路,在中国式现代化建设的生动实践中展现责任担当,实现自己的人生价值。



《中国共产党法治思想史稿》 时晨著 中国民主法制出版社

中国共产党自成立之日起,就以实现中国最广大人民的利益为出发点和奋斗目标,带领广大人民群众进行新民主主义革命、社会主义革命和社会主义建设。在新民主主义革命过程中,党高度重视法律在根据地建设、武装革命、统一战线等方面的重大作用,进行早期的法治建设,形成内容丰富的法治思想。新中国成立后,党对于法治在增强党的执政能力等方面作用的认识逐步加深,法治思想更加丰富、系统、全面。本书以一百多年来党领导人民制定实施宪法的理论和实践为主题,以人民主权、民主监督、人权保障、军事建设为主线,展现了党领导人民艰辛探索、不懈奋斗,走出一条具有鲜明中国特色政治发展道路,逐步建立保证和支持人民当家作主的制度体系的光辉历程。

新书架



《法律的悖论》 罗翔著 云南人民出版社

思考生活中的法律问题,常常让我们觉得十分烧脑,一起案件可能推导出相互矛盾的立场,而且这两个立场居然还都合理?这都是因为法律中存在非非而是的悖论。法律中充满着悖论,有些是真悖论,有些是假悖论。作者在书中通过14个经典案件,辨析了法律与案件中的盲区,帮助我们看清法治的核心。探讨和思考法律中的悖论,能够锻炼我们的思维,走出偏见与独断,接受多元与包容。



《民事诉讼法实务评注手册》 林剑锋 曹建军 编著 法律出版社

本书包含条文阐释、司法适用、案例指引等广博内容,紧密跟进民事诉讼法2023年第5次修正的新内容,突出面向司法实务的应用性与交互性特征,积极回应了法治中国新时代下推动民事司法与纠纷治理的社会关切与实务需求。

在结构安排上,本书以民事诉讼法中的法条原文为单位,设置了如下具体章节:法律条文,坚持以民事诉讼法原文为纲,在现有立法基础上进行逐条阐释;条文阐释,对法律条文的理解和阐释均以文义解释为主要方法,力求呈现和保证法律解释过程和结果的客观性;司法适用,在参考最高人民法院法律适用态度的基础上对法条在司法实践中可能遇到的问题及值得注意的细节所进行的提炼;司法文件,筛选和汇总了法条所涉关系密切的法律文本、司法解释、指导性文件等,并统一标注了发文字号和正式施行时间;典型案例,主要是针对法条原文所选取的针对性案例。其中,案例的挑选以最高人民法院指导性案例、公报案例、其他典型案例以及部分地方法院典型案例为主。