

莫让“无理由退货”变为“无底线退货”



资料图片

不能让集体退货闹剧侵蚀社会诚信根基

■ 王志顺

这场风波看似平息,实则撕开了规则漏洞下群体性失信的裂痕。法律确实赋予消费者“七天无理由退货”权,但“无理由”不代表无限制、无条件。事件的核心矛盾在于对“七天无理由退货”规则的滥用。根据《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》,退货商品需保持完好且不影响二次销售,但本案中衣物已明显穿着并污损,学生却以“老师要求退货”为由,虚构质量问题,将本应保障消费者权益的条款异化为“免费租赁工具”。

“七天无理由退货”的初衷是更好保护消费者的利益,但是规则一旦被滥用就会侵犯商家的利益。演出服装只是特定时间与特定场合使用,平时一般用不上,相当于一笔“沉没成本”,这让一些存有侥幸心理的人利用退货退款规则“薅羊毛”。学生组团有组织、成规模地违规退货,就是在钻网购规则的漏洞,不仅毫无诚信可言,更可能触犯相关法律。对此,校方不光要对涉事师生进行诚信教育,还应责成其赔偿店家损失、为自己的行为承担责任。

此类利用“七天无理由退货”条款“薅羊毛”,导致商家损失惨重的事件屡见不鲜。这种集体失信行为的背后,是多重责任的溃堤。其一,规则设计存在先天缺陷。电商平台自动化审核机制对“异常退货”缺乏预警,商家常因举证困难被迫妥协,中小经营者容易成为受害者。其二,教育机构监管滞后。运动会一结束,学生们便以“质量问题”为由申请退货,说明学校在前期对学生和教师在管理与监督上存在漏洞。其三,学校诚信教育缺失。有学生称购买与退货是“老师要求”,如果属实则暴露出学校诚信教育缺失。教师作为学生道德成长的引路人,本应以身作则、传递诚信,如今却误导学生作出此类不当行为,说明涉事学校的诚信教育存在短板,亟待补齐。

遏制此类闹剧,需构筑法律、技术与道德的三重防线。法律层面应细化“商品完好”标准,对高频退货账号启动人工审查,建立恶意用户黑名单。教育机构须将诚信教育嵌入集体活动管理,明确“规则不是投机游戏”的底线。平台则需优化风控模型,对集中退货地址自动触发复核程序,避免“破窗效应”蔓延。通过引入人工核实、追责“羊毛党”等方式补上制度缺漏,避免“破窗效应”伤害到更多中小商家的正当权益,为广大商家和消费者提供一个公平交易的网购环境。

唯有让规则长出牙齿、让教育唤醒良知、让技术筑牢屏障,才能避免“下一个受害者”在沉默中承受代价,也才能从根本上遏制“集体退货”风波。

背景新闻：

5月3日,辽宁省沈阳市某职校60余名学生网购演出服参加运动会后,以“质量问题”为由集体退货,退回衣物吊牌未摘却沾满草渣,导致商家损失8000元、店铺链接被封。学生称退货系“老师强制要求”,后校方致歉并承诺回收服装,与商家达成和解。

“无理由退货”更需完善规则

■ 高书华

令人熟悉的退货套路再现。之所以说熟悉,是近年来“用完即退”事件层出不穷。一些人滥用电商平台“七天无理由退货”规则,恶意“薅商家羊毛”,且吸引不少人效仿,导致众多演出服商家退货率陡升,陷入热卖和退货两难境地。

每次“薅羊毛”事件一出,必遭网友集体声讨。这说明绝大多数人三观一致,认为此事挑战了道德底线。本次演出服事件就有网友评论称,部分学校在集体活动组织中存在管理漏洞,学生在消费权益认知与诚信教育方面存在明显缺失。此外,教师若参与引导退货,则涉嫌教唆学生利用规则漏洞,违背教育者职责。

此事发生在教育育人的高校,学校确有不可推卸的责任,希望校方不止于道歉和回收衣服,更应完善管理。然而,此事不只是发生在学校,而是大面积存在。有人买完结婚礼服穿完以后就退,有人买了汉服拍完照也退,有人甚至理直气壮,“就穿过一次,以后用不到了,为什么不能退?”

当退货者滥用规则,让商家不得不吃哑巴亏,这已超出诚信教育所能约束的范围,应归结到规则完善层面。与其空洞地呼吁买家讲诚信,不如及时完善退货规则,堵住相关漏洞,让电商平台的交易环境更加公平。

“七天无理由退货”本是电商平台出于保护消费者权益所制定的规则,但“无理由”并不是“无限制”,影响商品二次售卖就不能适用于无理由。以本次演出服事件为例,退回时带有草渍、汗渍等使用痕迹,已无法二次销售。而且,由于退货理由选择了“质量问题”,导致商家店铺无辜被封。商家面对平台、规则都处于弱势,并不利于电商平台健康发展。

过于保护一方权益,就会致另一方权益受损。作为规则制定方,电商平台应尽快完善和改进规则,让“羊毛党”无机可乘。5月1日生效的《售后服务 无理由退货服务规范》国家标准,也为电商平台细化优化规则提供了指引。其中规定“网络交易平台提供者应建立、完善退货规则”,对于退货时的“商品完好性”也作了规定,服装鞋帽箱包类如果“商标标识被摘、标识被剪,商品受污、受损”,属于“商品不完好”。一个健康公平的电商平台一定是充分考虑并切实保障每一方的权益。各电商平台刚刚集体取消了“仅退款”规则,在保障交易公平性上迈出一大步。频出的“用完即退”也在警示平台,需尽快根据国家标准、交易实际优化规则,只有规则健全,才能更好地维护交易公平。希望各平台尽快行动,堵住漏洞,让此类事件不再发生。



当前,AI技术已走入我们的生活,其在给人们工作生活带来诸多便利的同时,也被不法分子盯上并滥用,由此带来的“花样”违法犯罪层出不穷。整治AI技术滥用,避免滥用AI冲击道德伦理和法治底线,既是大众的强烈呼声,也是社会治理的应有之义。

系统治理护航AI技术向善而行

■ 王石川

为规范AI服务和应用,促进行业健康有序发展,保障公民合法权益,中央网信办近日印发通知,在全国范围内部署开展为期3个月的“清朗·整治AI技术滥用”专项行动。本次专项行动分两个阶段开展,重点整治13类突出问题。

此次专项行动着眼于技术源头治理,落脚于内容生态整治,精准锁定六大突出问题与七类社会公害,体现了我国在AI治理方面的系统思维。比如行动既剑指利用AI制作发布谣言、不实信息、色情低俗内容,也整治利用AI假冒他人实施侵权违法行为,以及利用AI从事网络水军活动等,可以说是全面治理。

在奔着问题去的同时,此次专项行动还提出加强AI生成合成技术和内容标识管理,推动网络平台提升检测鉴伪能力,集中清理相关违法不良信息、处置处罚违规账号、MCN机构和网站平台。这一系列行动传递出明确信号:相关部门并不是简单止于消除AI技术滥用的种种乱象,而是致力于推动构建全生命周期监管体系,让AI服务和应用更规范。此前某短视频平台发布报告称,

2024年借助科普传播、反诈宣传,以及一系列安全治理措施,累计拦截不实信息超500万余,处理低质AI内容超93万条,处罚同质化发文超781万篇。对此,有专家指出,这些数据揭示了AI时代谣言治理的残酷现实:当技术普惠与人性弱点结合时,我们正面临一场前所未有的认知战争。

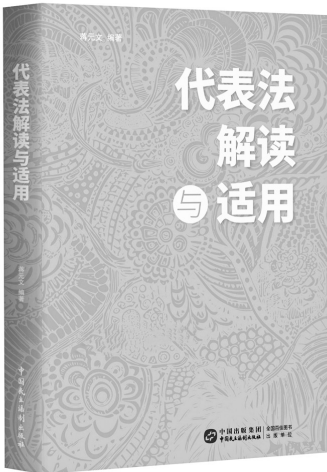
基于此,整治AI技术滥用不能仅停留在处理多少低质AI内容,打掉多少滥用AI技术而走向犯罪深渊的不法分子,还应深度思考如何推动网站平台提升检测鉴伪能力,如何健全AI生成合成内容审核机制,如何引导各方正确认识和应用人工智能技术等。

当然,整治AI技术滥用,并不是反对AI技术应用,而是在规范中寻求技术发展的空间,做到鼓励创新与防范风险的平衡。因此,此次专项行动绝非技术管制,而是构建“技术向善”生态的系统工程。一方面,通过技术手段识别和拦截AI滥用行为,推动“以技术反制技术”的治理创新;另一方面,进一步明确相关人员的伦理责任、平台的内容审核义务、公众的监督权利,以形成多方共治的制度闭环。这种疏堵结合的治理逻辑,既为AI技术划定了不可逾越的红线,也为其健康发展保留了创新空间。

整治AI技术滥用,既需要久久为功,也需要多方协力,构建一个由平台、有关部门与公众共同参与的治理体系。必须承认,AI治理目前还面临着法律法规滞后与技术快速创新之间的矛盾。所以,在这个过程中,还需要在完善立法等方面多下功夫。

当前,《互联网信息服务深度合成管理规定》《生成式人工智能服务管理暂行办法》已付诸实施,《人工智能生成合成内容标识办法》也将于9月1日起施行。随着相关制度的不断完善,整治AI技术滥用的法治基础更加坚实。但正如业内人士所称,治理AI违法犯罪需不断健全法治体系,以实现“AI技术发展到哪里,法律法规就延伸到哪里”,通过增强立法的前瞻性、精准性和落地性,更好地消除AI技术滥用带来的危害。

数字时代的文明高度,取决于技术向善的能力与社会治理的精度。技术向善不仅需要法律政策约束,也需要行业自律与社会共识的形成。此次“清朗”行动启示我们,必须凝聚社会共识,只有将法治刚性、技术韧性与人性温度融为一体,形成治理合力,实现“智治”与“善治”的统一,才能让AI技术更好服务人类社会,给人类带来更多福祉。



《代表法解读与适用》
蒋元文 编
中国民主法制出版社

本书既有全国人大做法经验,也有地方人大情况,既有高度,又接地气,并且干货多,非常务实和有特色。全书兼具指导性、理论性、知识性、适用性。既是工作指引,又是工具书。

本书根据新修代表法全新编写,由代表法的制定和修改、代表法解读、代表法的贯彻实施等三编组成。全书按照人大工作“总结、继承、完善、提高”的原则,根据近年来国家立法修法的最新成果和人大理论研究、代表工作实践总结,结合作者多年来的人大工作体会,对代表法进行逐条解释并阐释如何根据新修改的代表法开展履职工作。



《马克思主义哲学中国化创新》
成 龙 著
人民出版社

本书分为上、中、下三篇,运用综合创新的研究方法,从“站起来”“富起来”“强起来”三条线索考察马克思主义哲学中国化百年历史,分析马克思主义哲学中国化的历史逻辑及其重大原创性贡献。

本书是马克思主义哲学中国化研究的一部厚重的创新之作,对马克思主义哲学中国化的理论基础、思想实质及其世界意义等重要理论问题作出新判断和新概括,具有学理性、系统性和体系化特征。这一研究的重要意义有:一是彰显马克思主义哲学改造中国社会的强大思想威力;二是总结马克思主义哲学中国化百年创新发展的基本经验;三是阐发马克思主义哲学中国化开创人类文明新形态的哲学奠基作用;四是为马克思主义哲学中国化自主知识体系的建构提供新的思想参考,为全面推进中国式现代化、实现中华民族伟大复兴提供新的理论借鉴。



《基于环境权的环境公益诉讼法理难点研究》
邹雄等 著
法律出版社

全书从诉权基础理论构建、诉权类型、环境公益诉讼的司法实践、制度完善等多个方面来研究环境公益诉讼,对环境公益诉讼的理论进行了系统论证,从法理角度深入探讨了各种环境公益诉讼的根本性、共通性难点,系统回答了环境民事公益诉讼与环境私益诉讼的衔接、生态环境损害赔偿诉讼与环境民事公益诉讼的衔接、环境公益诉讼原告起诉顺位和衔接、环境民事公益诉讼因果关系统证明规则、环境民事公益诉讼中惩罚性赔偿适用等理论和实践问题,其中颇多观点具有创新性,对于厘清环境公益诉讼的理论问题、推进相关实践更好开展具有现实意义。

