

消费者无需提供凭证便可申请退款,商家收不到货款还要赔货搭运费

# 恶意“零元购”频现,如何防止仅退款被玩坏?

本报记者 陶懿

“消费者不提供凭证,随便说个理由就可以仅退款。”近日,某平台商家刘先生向记者反映,今年5月,他新开张的店铺遭遇多单仅退款。“遇到这种情况,商家不仅要搭运费,连货也赔出去了。”刘先生无奈地说。

连日来,“1400元的洗衣机因无法安装被仅退款”“网购11元衣服仅退款被判赔800元”等与仅退款有关的话题频繁登上热搜,引发人们对仅退款模式的关注。

有商家表示,一些人滥用仅退款进行“零元购”,使得这一以保护消费者权益为目的而设立的规则,造成了买卖双方“双输”的局面。如何防止仅退款被玩坏、实现“多赢”初衷,是电商平台需要进一步解决的问题。

## “薅羊毛”与反“薅羊毛”的博弈

“恶意申请仅退款的群体越来越广,对广大商家造成极大困扰。”裁判文书网近期公布的一起判决中,一位被仅退款的商家在诉讼理由中如此写到。

自仅退款成为电商平台标配以来,社交平台上流传着各种版本的买家“薅羊毛”教程和商家维权起诉教程,买卖双方激烈博弈,相关纠纷诉讼不断。

2023年10月1日,来自北京的苏先生花费49.9元网购了一件黑色卫衣,收到商品后他以质量原因为理由申请仅退款。商家请苏先生提供照片证明,并表示没有穿洗过可以申请退货退款。但苏先生并未理会,而是通过平台申请仅退款,最终成功收到退款24元。

## 拓展产业链促工业发展

7月25日,在兰州新区兰石集团高端装备产业园,工人在吊装储罐设备。

近年来,兰州新区围绕“强龙头、补链条、聚集群”,完善创新链、拓展产业链、提升价值链,累计引进优质产业项目1080个、总投资5280亿元,构建起先进装备制造、绿色化工、新材料、生物医药、大数据、新能源汽车、商贸物流等优势产业集群,产业投资、工业增加值年均增长50%以上。

新华社记者 范培坤 摄

## 第25届青洽会签约投资额916亿元

本报讯(记者邢生祥)近日,第25届中国·青海绿色发展投资贸易洽谈会(简称“青洽会”)在西宁举行。本届青洽会实现签约项目104个,总签约投资额916亿元,涵盖新能源、新材料、有色冶金、绿色算力、节能环保、文化旅游等多个领域。其中,绿色算力领域招商引资成效显著,签约项目25个,签约投资额288亿元。

本届青洽会以“开放合作·绿色发展”为主题,集中举办11项重点活动。其中,投资说明会暨中外知名企业青海行活动组织71家国内外知名企业,180余名企业家分赴各市、州考察交流,吸引更多优质企业来青投资兴业。

## 第34届青岛国际啤酒节举行

本报讯(杨明清 记者张楠)日前,第34届青岛国际啤酒节在青岛西海岸新区金沙湾啤酒城开幕。据悉,本届啤酒节将持续至8月11日,为期24天,围绕“青岛与世界干杯”的主题,策划推出啤酒美食、文体活动、合作交流、休闲业态等7大活动板块,持续擦亮青岛“啤酒之都”名片。

全新的消费场景是本届啤酒节的一大亮点。金沙湾啤酒城首次与旅行社开展深度合作,提供更多精品旅游线路供游客选择,游客既可以自驾参加,又可以通过旅行社享受一站式服务。同时联手GALA青年社区优化哈舅大本营等,全新推出啤酒节龙年生肖吉祥物、啤酒节服以及爆款文创、啤酒盲盒,进一步丰富“啤酒+文旅”消费新场景。

## 阅读提示

当仅退款成为电商平台标配,一些滥用规则恶意退款的消费行为破坏了消费规则的正常运行,引发了买卖双方的博弈。平衡买卖双方利益,电商平台应当承担起治理责任。

因不满苏先生的行为,商家向法院提起诉讼,主张己方已依约交付商品,苏先生负有及时支付货款的义务。今年6月,法院判决苏先生向商家返还货款24元。

在一些判决中,消费者恶意仅退款,不仅需要退还货物或货款,还被判支付商家维权产生的费用。今年5月,苑女士就因强制仅退款、拒绝退回商品,被法院要求退还25元货款,同时向商家支付因维权产生的律师费1000元。

广州国鼎律师事务所律师廖建勋表示,如果消费者因为非自身原因未收到货,或者商家尚未发货,或货物有严重质量问题商家又不愿意退货退款时,可以选择仅退款。若非如此,基于诚信原则,消费者申请退款时应当退还货物。如果消费者恶意选择仅退款,违反公平原则,商家可以要求退还商品或赔偿损失。

### 本为“多赢”之举却遭滥用

2021年,“退款不退货”的仅退款规则在电商平台首次推出。随后,为了提升消费者购物体验,更好保护消费者合法权益,多家平台先后宣布支持仅退款机制。今年以来,仅退款已成电商平台标配。

业内人士普遍认为,仅退款是电商平台提

高售后效率,提升服务品质和消费者满意度的举措,有助于倒逼商家提高商品质量,可谓是“多赢”之举。但仅退款规则在运行过程中,也给部分恶意消费者提供了牟取不正当利益的机会。当遭遇恶意仅退款时,商家将面临无端的经济损失,这破坏了消费规则的正常运行,不利于社会信用体系建设。

那么,仅退款为何会被滥用?北京大学电子商务法研究中心主任薛军分析,除了少数消费者的不诚信行为外,有的平台为留住用户,节省成本,对消费者投诉简单处理,直接从商家处扣款,而商家碍于维权过程复杂、耗时长、收益低,往往选择放弃维权,这些都会在一定程度上助长仅退款的滥用。

“维护良好的电商生态,需要平等、公正地对待商家和用户,这是电子商务法的基本要求。”薛军认为,平台不应鼓励普遍的仅退款。“如果平台一味站在用户角度,不考虑入驻商家的正当合法权益,长此以往,被‘薅羊毛’的商家为了生存,可能采取偷工减料的方式经营,导致出现劣币驱逐良币等问题。”薛军说。

### 平台应承担治理责任

记者了解到,为了让用户获得良好消费体验,当消费者与商家存在争议时,平台一般会满足消费者的仅退款诉求。同时,平台

在争议解决条款中也会约定,如果系统作出退款决定而卖家需要追回货物的,平台可以不受受理纠纷,由买卖双方自行寻求合法解决途径。

对此,多位专家表示,仅退款对平台的审核筛查认定等提出了更高的要求,平台应当发挥更大的作用,更好平衡买卖双方的利益。

中国人民大学法学院教授刘俊海表示,保护消费者依法享有的退款权,有利于倒逼商家改进服务,进一步尊重和保护消费者知情权、选择权和公平交易权,提振消费信心。但他同时强调,平台应通过大数据等技术加强监测消费者仅退款的行为模式及其频率,防止规则被滥用。

薛军建议,平台应对仅退款规则的适用范围进行严格明确限定,同时应协助商家解决纠纷,而非轻率地要求商家退款。有关部门也应针对该问题,从政策层面给出明确的指导性意见。

江苏省消费者权益保护委员会认为,平台应当承担起治理责任,一方面,可以事先让商家在上架产品、售后处理时确认是否开启仅退款模式;另一方面,应建立商家申诉处理机制,充分吸收商家和消费者意见,平衡双方利益。此外,平台在运用技术手段判断是否使用仅退款模式时,也应当综合考虑商家和消费者信用,避免误伤。

江苏省消保委呼吁广大消费者,合理运用仅退款规则,诚信消费,共同促进线上消费售后规则的进步,实现消费者、商家和平台的共赢。



围绕加强科创协同、建设产业集群等提出165项任务

## 长三角一体化发展线路图上新

本报讯(记者裴龙翔)近日,长三角区域合作办公室在上海发布长三角地区一体化发展三年行动计划(2024—2026年),为长三角地区未来三年工作重点明确路线图和任务书。行动计划共计9方面、165项重点任务。从评估情况来看,前两轮三年行动计划完成率均在90%以上,达到了预期目标,让区域发展从“独奏”变成了“交响”。

新一轮行动计划内容主要包括:加强长三角科技创新跨区域协同、协同建设长三角

世界级产业集群、加快完善一体化发展体制机制、加快提升区域市场一体化水平、积极推进长三角区域高层次协同开放、切实加强生态环境共保联治、积极探索建设中华民族现代文明、有力拓展城市合作广度和深度、着力提升安全发展能力。

人才协同方面,长三角将加强人才政策区域协同创新,推进人才评价标准、人才资质跨区域互认。上海、江苏、浙江、安徽四地公安签署了《长三角区域居住证增值化服务合

作框架协议》,长三角地区可以互认转换居住证。科技创新协同方面,行动明确了“长三角科技创新券”未来将实现全域互联互通,目前已有逾3000家企业领券。

在协同建设长三角世界级产业集群方面,计划明确了20项重点任务。包括实施制造业重点产业链高质量发展行动,共建长三角新能源汽车产业链体系;支持低空经济发展,发展通用航空,加快布局低空产业基础设施建设、产品研发和制造等。

# 3000亿元加力支持,“两新”工作再迈新步伐

## 经济观察

本报记者 时澜娜

7月25日,国家发展改革委、财政部联合印发《关于加力支持大规模设备更新和消费品以旧换新的若干措施》,提出统筹安排3000亿元左右超长期特别国债资金,加力支持大规模设备更新和消费品以旧换新(以下简称“两新”),并明确了相关资金渠道。

“两新”工作不仅有助于促进消费、拉动投资,而且有助于增加先进产能、促进节能降碳,是扩大内需和供给侧结构性改革的重要结合点,既惠企又利民。今年3月,国务院印发《推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案》,对“两新”工

作进行全面系统部署。4个多月以来,“两新”工作持续推进,开局良好。

数据显示,今年上半年,全国设备工器具购置投资同比增长17.3%,拉动全部投资增长2.1个百分点;限额以上单位家电和音像器材类商品零售额同比增长3.1%,增速较去年同期加快了2.1个百分点。“两新”工作对于拉动投资增长、激发消费活力起到了重要作用。在此基础上,新统筹安排的3000亿元左右超长期特别国债资金为本轮“两新”工作提供了更大的支持。

纵观加力支持的内容,支持范围扩大是其主要特点。在设备更新方面,在原有的工业、环境基础设施、交通运输、物流、教育、文旅、医疗等7个领域设备更新和回收循环利用的基础之上,将超长期特别国债支持范围扩大到能源电力、老旧电梯等领域,以及重点行业节能降碳和安全改造。在消费品以

旧换新方面,将个人消费者乘用车置换更新,家电产品和电动自行车以旧换新,旧房装修、厨卫改造、居家适老化改造的物品材料购置等,一并纳入超长期特别国债资金支持范围。

与此同时,措施还进一步加大了对重点领域更新换新的补贴力度。比如,在设备更新贷款财政贴息方面,对符合条件的经营主体,中央财政给予设备更新贷款的贴息比例从1个百分点提高到1.5个百分点。在家电消费方面,明确了8类家电产品以旧换新补贴标准,个人消费者购买相关家电产品,最高补贴比例可以达到销售价格的20%。

及更多的中小企业,并直接安排超长期特别国债资金下达给地方,因地制宜支持消费品以旧换新。支持力度可谓全方位“加码”,预计政策效果也将更快发力显效。

“两新”工作“政策包”上新,对于释放内需潜力有较大的牵引作用。不过,在政策落地过程中,还需要相关举措的配合。如营造良好的营商环境,一视同仁支持不同所有制、不同注册地企业参与“两新”,加快培养操作技能与新设备相匹配的技术人才,建立完善废旧消费品回收和循环利用体系等。期待在“两新”工作的带动下,新能源汽车、智能家电等重点领域消费将进一步增长,制造业向高端化、智能化、绿色化转型态势更加明显,经济高质量发展有望迎来更加有力的支撑。



提升接待能力,优化登记管理

## 7部门发文推动便利境外人员国内住宿

本报讯(记者北梦原)为加强国际交流合作,更好为入境旅游、工作、生活的境外人员提供住宿服务,近日,商务部等7部门联合印发《关于服务高水平对外开放 便利境外人员住宿若干措施的通知》(以下简称《通知》)。《通知》围绕依法合规经营、提升接待能力、加强行业自律、发挥平台作用、优化登记管理、畅通服务渠道、提升支付便利度、营造友好氛围等8个方面提出系列举措,推动进一步便利境外人员在境内住宿。

《通知》要求,地方相关部门、网络运营平台不应以资质要求等为门槛限制住宿业经营者接待境外人员住宿,网络运营平台、住宿业经营者不应违规对外发布不接待境外人员住宿的有关信息。支持住宿业经营者开展培训提升服务能力,强化行业自律,确保经营行为符合法律法规和消费者权益保护规范。压实网络运营平台责任,加强对入驻商家发布信息审核把关;进一步优化住宿业经营者对境外人员住宿登记的管理服务工作,简化信息采集项目,坚持教育管理先行,包容审慎执法,指导规范提升住宿业经营者涉外接待服务能力。完善境外人员沟通服务渠道,持续推动提升住宿领域支付便利度,营造良好涉外服务环境。

商务部表示,下一步,将会同相关部门指导地方抓好便利境外人员住宿相关措施的落实落地,为境外人员提供更加便利友好的住宿环境,更好服务高水平开放和高质量发展。

发挥规划统筹引领作用

## 城中村改造应坚持先规划后建设

本报讯(记者杨召奎)近日,自然资源部办公厅印发《城中村改造国土空间规划政策指引》(以下简称《指引》),推动支持城中村改造的相关国土空间规划政策积极稳步开展。《指引》明确,城中村改造是城市功能布局、土地和空间资源配置优化过程,应坚持先规划、后建设,依法发挥国土空间规划对城中村改造的统筹引领作用,加强规划与土地政策的衔接。

《指引》提出,城中村改造要落实最严格的耕地保护制度、生态环境保护制度和节约集约用地制度,提高土地节约集约利用水平,走内涵式、集约型、绿色化的高质量发展之路。同时,以人民为中心,有效消除各类安全风险隐患,加强环境整治,补齐设施短板,提升基础设施韧性,改善城乡人居环境。《指引》鼓励各地因地制宜,探索土地混合开发、空间复合利用、容积率核定优化、跨空间单元统筹、存量资产运营等政策,推动形成规划管控与市场激励良性互动的机制。各地自然资源主管部门可会同有关部门按需制定适合城中村改造的地方性规划标准和规范。

同时,城中村改造应充分保障村民合法权益,先行做好意愿征求、产业搬迁、人员妥善安置、历史文化保护、落实征收补偿安置资金等前期工作,巩固提升村民原有生活水平。为外来人口提供经济可负担的居住空间,着力解决新市民、青年人等群体住房困难。



发挥生态优势促发展

7月26日,在河北省承德市隆化县,游人正在热河谷温泉度假区游玩。

近年来,当地依托蕴藏在绿水青山间的温泉资源,打造了一批特色鲜明的“避暑游”“生态游”项目,促进“一季游”向“四季游”转变。与此同时,丰富的文旅资源还带动当地群众发展餐饮、民宿等旅游相关产业,让他们吃上了“生态饭”。

本报记者 王伟伟 摄