

核心  
阅读

近日,江苏苏州一小学家委会的一起退货纠纷上了热搜——45把红色雨伞,学校用完后以“七天无理由退货”为由全部退回,商家收到货后发现,伞面褶皱破损,而且每把伞上都用水笔写着学生的姓名,已无法二次销售。

无独有偶。因“恶意退货太多”,今年5月,奢侈品牌圣罗兰、Miu Miu被爆先后对浙江杭州部分街道实施发货限制,引发社会广泛关注。

这两起热点事件都反映出电商领域部分消费者滥用“七天无理由退货”规则的问题,也暴露出行业诚信缺失、规则失衡、监管亟待细化的深层问题。

部分消费者用完就退、退完再买,商家权益该如何保障?又该如何遏制“薅羊毛”乱象?

## 部分消费者用完就退、退完再买

“七天无理由退货”遭滥用  
如何遏制“薅羊毛”乱象?

专家建议,平台应切实履行责任,建立恶意退货账号黑名单,并优化商家维权通道



## 3

建议建立恶意退货  
账号黑名单

“法律保障的是消费者在信息不对等中的后悔权,而不是让消费者‘免费试用’。类似恶意退货事件频现,导致善意的规则被滥用,受损的不仅是商家。”陈音江说,“退货率高,商家的运营成本就高,这可能会导致商家通过涨价、设置高额退货运费等方式来弥补损失,最终受损的是所有消费者的利益。”

中国政法大学副教授、北京市电子商务法治研究会副会长朱巍也指出,制度良性运行依赖消费者诚信素养,一旦被滥用,就会出现少数人占便宜、多数人利益受损的情况。

“商家有权拒绝个别失信消费者,但无权拉黑整个区域。行业应摒弃简单粗暴的区域限购,转向精准化失信治理。”朱巍建议,平台可以建立恶意退货账号黑名单,实现对不良用户的精准识别与限制;借鉴共享经济双向约束机制,允许商家对严重失信消费者合理拒绝交易,同时保障普通消费者权益。他同时呼吁,尽快细化“七天无理由退货”适用边界,明确商品完好标准、恶意退货认定规则,从制度层面堵住漏洞。

江苏省消保委相关负责人也指出,商家面对恶意退货现象应合法理性维权,摒弃“拉黑”整条街道等一刀切方式。建议完善店铺售后规则,提前明确商品退换货标准,从源头减少纠纷。电商平台要切实履行平台管理责任,对频繁无理由退款、损坏商品退货的账号进行标记或者惩戒。同时优化商家维权通道,提供精准屏蔽个别失信用户的功能,避免商家被迫采取极端手段。健全消费纠纷快速调解机制,及时化解商家与消费者之间的矛盾,平衡双方合法权益,营造规范、公平、诚信的网络购物环境。

“消费者也应珍惜自身消费信用,合理行使7天无理由退货权。退货时保证商品完好、配件齐全、不影响商家二次销售。自觉遵守市场规则,不因一己私利破坏网购环境,共同维护良好消费秩序。”江苏省消保委相关负责人说。

据《工人日报》

## 1

## “七天无理由退货”频遭滥用

苏州一小学家委会滥用“七天无理由退货”规则的行为被媒体曝光后,该校家委会多次主动联系商家致歉,目前已补足雨伞货款及全部运费损失。

此类事件并非个例。据媒体报道,此前有学校买了演出服,学生表演完集体退货;有消费者买完衣服穿去参加婚礼、旅游拍照、参加面试,回来就申请退货,有的衣服还有汗渍和香水味,无法进行二次销售。

为了避免消费者恶意退货,有的商

家采用加挂巨型吊牌甚至采用“拉黑”整条街道的方式进行应对。

5月上旬,有消费者反映,在圣罗兰淘宝旗舰店购买商品时,收货地址为杭州市萧山区盈丰街道的订单无法提交,系统显示限购,而更换杭州其他区域地址则可正常下单。紧随其后,Miu Miu被曝对萧山区盈丰街道、滨江区西兴街道、上城区四季青街道3个区域限制发货。

记者了解到,上述街道均为杭州直播电商产业高度集中区域。部分主播长

期采用“下单一拍摄直播一退货”模式,零成本使用奢侈品用于直播展示、内容拍摄,用完即退,导致区域退货率极高。

面对愈演愈烈的恶意退货,品牌方选择以“地域拉黑”自保,这一做法迅速引发争议。不少涉事片区的普通消费者表示被“区域连坐”,正常消费权益受到无端影响。

事件发酵后,圣罗兰于5月10日解除相关限制,Miu Miu则于5月11日恢复了相关街道的正常下单和配送。

## 2

## 无理由退货的前提是商品完好

根据《消费者权益保护法》第25条的规定,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。消费者定作的、鲜活易腐等4类商品除外。

“网购中,卖家和买家双方信息和地位明显不对等,买家主要是根据卖家提供的文字、图片、视频等宣传资料来判断是否购买,因此很可能买到的东西和卖家宣传的不符。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江对记者表示,基于这一情况,才有网购“七天无理由退货”的规定。

陈音江指出,“七天无理由退货”规则是为了保护消费者的合法权益,但法律也规定,消费者退货的商品应当完

好。法律这么规定的目的是,便于商家对商品进行二次销售。如果消费者退货的商品有破损或者影响二次销售,商家可以拒绝退货。

在陈音江看来,商家要依法执行“七天无理由退货”的规定,对于符合“七天无理由退货”条件的,应及时予以退货退款;对于确实不符合退货条件的,可以给出合理理由后拒绝退货,不能将使用过或出现明显瑕疵问题的商品再卖给其他消费者。

江苏省消保委相关负责人在接受记者采访时也表示,消费者试用、轻微试穿不损害商品价值完全可以适用“七天无理由退货”规则。但商品不完好的、恶意仅退款不退货的行为,属于滥用消费者权利、违背诚实信用原则,商家有权依法

拒绝此类不合理退货申请。

但有不少商家表示,对于影响二次销售的商品,商家拒绝退货后,消费者会找平台进行退货。平台偏向于“息事宁人”,优先满足消费者的诉求,但损失却由商家承担。尽管有些平台允许商家申诉,但是商家举证、申诉、维权的时间和经济成本居高不下,只能被迫承担损失。

“此外,对于部分消费者高频恶意退款、损坏商品退货等行为,商家缺乏有效约束。平台未给商家提供定向屏蔽失信用户的合规渠道,导致商家维权难,只能采取极端的自保方式,比如加挂巨型吊牌等,这反映出平台在矛盾化解等方面还有进一步提升的空间。”江苏省消保委相关负责人说。